

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

21.12.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.10 Деловые коммуникации и культура речи

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

39.03.02 Социальная работа

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Социальная работа в системе социальных служб

Курс 1, 2

Семестр 2, 3

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	2	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	6	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	102	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	3	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 39.03.02 Социальная работа

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	И.Г. Кислицына
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
04.02.2021	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Варсегова Марина Васильевна, Руководитель ГКУ Республики Марий Эл
"Центр предоставления мер социальной поддержки населению в городе Йошкар-Оле
Республики Марий Эл"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 15.04.2021 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	знания: Знает орфографические, пунктуационные, стилистические нормы и правила русского языка умения: Умеет выстраивать коммуникацию с потребителями социальных услуг и деловыми партнерами; умеет кратко и емко формулировать мысли навыки: Владеет навыками постановки коммуникативных целей; навыками публичных презентаций и выступлений; навыками взаимодействия с потребителями социальных услуг и деловыми партнерами
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	знания: Знает правила деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий умения: Умеет вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий навыки: Владеет навыками деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Иностранный язык (УК-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Иностранный язык (УК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-4)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения
 На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма, проблемная лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Деловые коммуникации	72	УК-4
Лекция. Понятие "деловые коммуникации". Правила и техники деловых коммуникаций. деловые коммуникации в социальной сфере	2	
Практическое занятие. Деловые переговоры. Манипулятивные техники в деловом общении.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Подготовить конспекты по темам: "Правила деловой коммуникации"; "Техники деловой коммуникации"; "Деловая переписка. Правила и техники деловой переписки"; "Деловые переговоры".	68	
Подготовка к практическим занятиям и контрольной работе.	0	
Иная контактная работа:	0	

3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Коммуникативные качества личности. Культура речи.	36	УК-4
Практическое занятие. Коммуникативные качества речи. Коммуникативно-речевая компетентность личности.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Лексические нормы. Синтаксические нормы . Диалоговые техники сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	34	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине "Деловые коммуникации и культура речи", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с

планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи" включает выполнение контрольной работы, лабораторной работы, написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи". Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Деловые коммуникации и культура речи" является зачет.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Жернакова, Марина Борисовна. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров : [по направлению подготовки 080200 "Менеджмент"] / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева; Гос. ун-т упр. Москва: Юрайт, 2014. - 369, [1] с. ISBN 978-5-9916-3189-1. Экземпляры: всего 39.	39
2.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук; Дашков и К, 2018. - 343 с. ISBN 978-5-394-02802-1.	https://e.lanbook.com/book/103741
3.	Курганская, М. Я. Деловые коммуникации. Курс лекций [Электронный ресурс] : Курс лекций / Курганская М. Я. Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. - 121 с. ISBN 978-5-98079-935-9.	http://www.iprbookshop.ru/22455.html
4.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 92 с.	http://www.iprbookshop.ru/47297.html
5.	Введенская, Людмила Алексеевна. Русский язык и культура речи [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А.	53

	Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. 4-е изд. Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. - 537 с. ISBN 5-222-02698-1. Экземпляры: всего 53.	
6.	Шигаева, Марина Ивановна. Русский язык и культура речи [Текст] : конспект лекций / М. И. Шигаева, Л. Г. Сульдина ; под общ. ред. М. И. Шигаевой. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 175 с. Экземпляры: всего 43.	43 / https://portal.volgatech.net/books/SHigaeva_russkij_jazyk.pdf
7.	Сульдина, Людмила Георгиевна. Русский язык и культура речи [Текст] : практикум для бакалавров всех направлений подготовки очной и заочной форм обучения / Л. Г. Сульдина, М. И. Шигаева; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 122, [1] с. ISBN 978-5-8158-1365-6. Экземпляры: всего 99.	94 / https://portal.volgatech.net/books/Suldina_russkii_yazik_2014.pdf
8.	Егорова, Ольга Георгиевна. Русский язык и культура речи [Текст] : учебное пособие / О. Г. Егорова, Л. Г. Сульдина, М. И. Шигаева ; под общей редакцией М. И. Шигаевой; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". 3-е изд., испр. и доп. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 187 с. ISBN 978-5-8158-2085-2. Экземпляры: всего 32.	32 / https://portal.volgatech.net/books/Egorova_Russkii_jazik_i_kultura_rechi_2019.pdf
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Какой из перечисленных признаков является неотъемлемым для языковой нормы?

- А) изменчивость
- Б) необязательность
- В) неофициальность
- Г) общепотребительность

2. К какой форме существования национального языка относятся следующие варианты: чё, ё-моё, фигня, ихний, ложить, помахайте, шофера, без пальта, друшлаг ?

- а) жаргонизмы
- б) устаревшие варианты
- в) просторечия
- г) диалектные варианты
- д) профессионализмы
- е) неологизмы

3. Исследователями языка замечено, что в настоящий момент отдельные элементы разговорного стиля стали более активно проникать в книжные стили. Какой причиной это обусловлено?

- а) Общая демократизация языка, упрощение языковой системы в целом – в том числе под воздействием

Интернет-коммуникации;

б) Появление большого количества заимствованных слов;

в) Появление большого количества аббревиатур;

г) Усложнение языковой системы в целом и ее отдельных уровней в частности.

4. При создании публицистического текста (в том числе рекламных текстов) очень часто используются уже известные широкому кругу зрителей / слушателей / читателей отрывки других текстов, цитаты, высказывания известных людей. Это делается для привлечения внимания и передачи авторской оценки того, о чем говорится. Как называются такие тексты, известные широкому кругу людей?

А) беспрецедентные тексты;

Б) прецедентные тексты;

В) уникальные тексты;

Г) банальные тексты;

Д) интересные тексты

5. Прочитайте словосочетания: нестерпимая боль; каменистый спуск; конная дивизия; каменный пьедестал; нетерпимый к чужому мнению; конский хвост; дождливая вода; былые времена; бывший директор; дождевой день; бывалый путешественник.

6. Коммуникативными барьерами являются:

а) барьеры отношения;

б) каузальная атрибуция;

в) непонимания.

Контрольные вопросы:

1. Что является показателем успешности переговоров?

2. Какова роль имеющихся у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?

3. Каковы гендерные и возрастные особенности потребителей социальных услуг? Приведите примеры их проявления в профессиональном общении.

4. Приведите примеры возникновения конфликтных ситуаций в деловом общении в организациях социальной сферы. Объясните причины их возникновения и стратегии их разрешения.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

Понятие "деловые коммуникации". Средства передачи информации.

2. Правила и техники коммуникации.

3. Манипулятивное общение. Причины манипуляций. Манипулятивные техники.

4. Индивидуально-личностные особенности и их влияние на деловое общение.

5. Гендерные и возрастные особенности и их влияние на деловую коммуникацию.

6. Характерные черты современного потребителя социальных услуг.

7. Деловая переписка. Правила и техники деловой переписки.

8. Деловая беседа.
9. Деловые переговоры. Правила и техники ведения деловых переговоров.
10. Конфликты в профессиональной деятельности.
11. Коммуникативные качества личности.
12. Коммуникативно-речевая компетенция личности.
13. Диалоговые техники сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.
14. Лексические нормы.
15. Синтаксические нормы