

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

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

14.02.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.1 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

Семестр

1

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	72 / 2	часов/зачетных единиц
Лекции	2	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	-	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	2	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	70	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	1	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)	
04.02.2025	протокол №	4	
(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): Зяблицева Любовь Анатольевна, директор Государственного бюджетного  
учреждения Республики Марий Эл "Комплексный центр социального обслуживания  
населения в городе Йошкар-Оле"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 17.02.2025 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	<b>знания:</b> Знает орфографические, пунктуационные, стилистические нормы и правила русского языка <b>умения:</b> Умеет выстраивать коммуникацию с потребителями социальных услуг и деловыми партнерами, умеет кратко и емко формулировать мысли <b>навыки:</b> 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	<b>знания:</b> Знает правила деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий <b>умения:</b> Умеет вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий <b>навыки:</b> Владеет навыками деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<b>знания:</b> Знает правила деловой коммуникации в социальной и профессиональной сферах <b>умения:</b> Умеет строить диалог в деловой коммуникации <b>навыки:</b> Владеет техниками использования диалога в деловой и социальной коммуникации

## 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, игровые процедуры, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, задания, информационные, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма, проблемная лекция, ролевая игра

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Деловые коммуникации</b>	<b>72</b>	УК-4
Лекция. Понятие "деловой коммуникации". Правила и техники деловой коммуникации. Речевая культура	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".		
Подготовка к практическим занятиям и контрольной работе.	70	
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. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Деловые коммуникации и культура речи" является зачёт.

## 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
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. 9-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 524 с. ISBN 978-5-394-04325-3.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229244">https://e.lanbook.com/book/229244</a>
2.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Измайлова М. А. 6-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. ISBN 978-5-394-04151-8.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277232">https://e.lanbook.com/book/277232</a>
3.	Русский язык и культура речи [Текст] : [учеб. для студентов вузов] / [Максимов В. И. и др.] ; под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮрайтЮрайт-Издат, 2011. - 358 с. ISBN 978-5-9916-0951-7978-5-9788-0167-5. Экземпляры: всего 46.	46
4.	Мандель, Борис Рувимович. Русский язык и культура речи [Текст] : история, теория, практика : учеб. пособие / Б. Р. Мандель. М.: Вузовский учебникИнфра-М, 2011. - 265, [1] с. ISBN 978-5-9558-0079-0978-5-16-004885-7. Экземпляры: всего 10.	10
5.	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 88.	88 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Suldina_russkii_yazik_2014.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Suldina_russkii_yazik_2014.pdf</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

## 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)	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 пользовательских задач

## 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) общеупотребительность

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; бывлые 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.

Дал

## Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

опросы 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