

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

30.06.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.2 Деловые коммуникации и культура речи

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Управление качеством в производственно-  
технологических системах

Курс 1  
Семестр 1, 2

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	2	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	8	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	10	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	98	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	2	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	Философии	СОГЛАСОВАНО	А.И. Богданов
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра философии

		(наименование кафедры)	
04.06.2021	протокол №	8	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Г.М. Пурынычева	
		(И.О. Фамилия)	

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

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

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

СОГЛАСОВАНО	О.М. Репина
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Викторова Надежда Анатольевна, Директор по качеству ООО "Хлебозавод №1"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.07.2021 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	<b>знания:</b> Знает приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами <b>умения:</b> Умеет выбирать приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами <b>навыки:</b> Владеет навыками взаимодействия в общении с деловыми партнерами
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<b>знания:</b> Знает как выстраивать диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах <b>умения:</b> Умеет вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах <b>навыки:</b> Владеет навыками ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

## 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)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

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

Основными стратегическими технологиями являются: игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: информационные, классическая лекция, проблемная лекция, ролевая игра

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
---------------------	------------------	-------------------------

<b>Деловая коммуникация. Основные аспекты культуры речи</b>	<b>72</b>	УК-4
Лекция. Основные принципы успешной коммуникации	2	
Практическое занятие. Игра на развитие навыка внимательного слушания и понимания партнёров в общении	2	
Практическое занятие. Игра «Alias»: учимся корректно формулировать свои мысли, расширяем тезаурус, развиваем ассоциативное мышление и навыки работы в команде	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к выполнению задания на э-курсе	66	
Иная контактная работа:	0	

## 2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Коммуникативный и этический аспекты культуры речи</b>	<b>36</b>	УК-4
Практическое занятие. Поиск и исправление недостатков «экспонатов» email. Учимся писать грамотные письма и избегать распространённых ошибок	2	
Практическое занятие. Анализ кейсов по цифровому этикету	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к выполнению задания на э-курсе	32	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины 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, 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.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, 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, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине 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.	Психология и этика делового общения [Текст] : [учеб. для студентов вузов] / [В. Ю. Дорошенко и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. 5-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ, 2010. - 415 с. ISBN 978-5-238-01050-2. Экземпляры: всего 10.	10
2.	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
3.	Коноваленко, Марина Юрьевна. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. Москва: Юрайт, 2014. - 468 с. ISBN 978-5-9916-3373-4. Экземпляры: всего 5.	5
4.	Спивак, Владимир Александрович. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / В. А. Спивак; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. Москва: Юрайт, 2015. - 459, [1] с. ISBN 978-5-9916-3684-1. Экземпляры: всего 5.	5
5.	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>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	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.	341 (I)	Доска аудиторная 1000*1700 (1), Компьютер RAMEC GALE Custom i3-3200/4ГБ/ монитор LCD 21.5", клавиат.,мышь (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-EX251N (1), Экран настенный рулонный 180x190 (1), Комплект учебной мебели (1)	Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Агент Dr.Web, Microsoft Office Standard, Справочная правовая система "Консультант Плюс"

## 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.

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

1. Деловых интересов партнеров
2. **Личностных, неделовых интересов партнеров**
3. Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

1. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
2. **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**

3. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

1. Все ответы неверны

**2. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**

3. Приписывание определенным группам людей специфических черт

4. Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. Духовные идеалы партнера-адресата

2. Когнитивные структуры партнера-адресата

3. Потребности и склонности партнера-адресата

**4. Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. Жестов

2. Информационных технологий

3. Определенного темпа речи

4. Похлопываний по плечу

**5. Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

**1. Все ответы верны**

2. Рациональных и иррациональных

3. Сенсорики и интуитов

4. Экстравертов и интровертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

**2. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**

3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

4. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. Аудиальными образами

**2. Зрительными образами**

3. Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

1. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия

**2. Личностно-психологических сил манипулятора**

3. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями

4. Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

1. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

2. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

**3. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**

4. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Что такое норма? Какова ее роль в языке? 2. Какие научные подходы к определению нормы вам известны? 3. Назовите основные признаки нормы. Раскройте содержание каждого из них. 4. Какие виды норм существуют в языке? Дайте их общую характеристику. 5. Какие, по вашему мнению,

существуют причины ошибок в произношении слов?6. Что такое информативная насыщенность речи?7. Что такое плеоназм? В чем он может выражаться?8. Что такое тавтология? Какие виды тавтологии вы знаете?9. В каких случаях допустима тавтология?10. В чем проявляется речевая недостаточность?11. С помощью каких приемов достигается логичность речи?12. Какие виды речевых ошибок вы знаете?13. Каким образом взаимосвязаны понятия «точность» и «ясность» речи?14. Какие слова входят в общеупотребительную лексику? Дайте их характеристику.15. Какие слова относятся к лексике ограниченного употребления?16. Какие группы иностранных слов принято выделять по степени их проникновения в русский язык?17. В чем выражается богатство речи?18. Какими средствами достигается выразительность речи?19. Какую сферу отношений обслуживает официально-деловой стиль?20. Какие подстили выделяют в официально-деловом стиле?21. Назовите жанры официально-делового стиля.22. Какие признаки официально-делового стиля отличают его от других функциональных стилей?23. Назовите языковые особенности официально-делового стиля.24. Для чего необходимо соблюдать текстовые нормы документов?25. Назовите типы текстовых норм документов.26. Что такое реквизиты документов? Назовите их.27. Каковы правила составления деловых бумаг?28. Какова структура делового письма?29. Какие речевые конструкции используются в деловых письмах?30. Что такое риторика? Как переводится это слово с латинского языка?31. Когда и где зародилась риторика? Какие факторы этому способствовали?32. Актуальна ли риторика в современном деловом мире?33. Можно ли развить в себе риторические способности? Что об этом говорил Цицерон?34. Назовите виды красноречия.35. Что такое деловой этикет?36. В каких формах осуществляется деловое общение?37. Какова структура деловой беседы?38. Назовите основные ошибки в проведении деловой беседы.39. Из каких этапов состоят служебные переговоры?40. Какие правила должны соблюдать участники деловых переговоров? Каковы составляющие успеха переговоров?41. Почему подготовка к переговорам является важным этапом этого процесса?42. Назовите основные правила поведения во время интервью.43. В чем заключается культура ведения служебных разговоров по телефону?44. Что такое публичное выступление?45. Какие требования предъявляются к речи председателя собрания и всех выступающих?46. Что такое риторический канон?47. Какие этапы включает в себя подготовка публичного выступления?48. Какие приемы запоминания учебного и научного материала вы знаете и используете?49. Что такое «карта памяти» и как ее можно использовать при подготовке публичной речи?50. Как вы понимаете «чувство аудитории»?51. В чем заключается суть эффекта «непринужденного общения»? Как его можно достичь?52. Каким образом следует использовать язык мимики и жестов во время публичного выступления?53. Какие этические требования предъявляются к общению? Охарактеризуйте их.54. Каковы приёмы эффективного слушания?55. Какие виды вопросов вы знаете?56. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?57. Каковы семь способов задавания вопросов «напонимание»?58. Назовите правила ответов на вопросы?59. Какие виды средств входят в группу невербальных?60. Какие преимущества даёт деловому партнёру умение «считывать» невербальные сигналы?61. Какие жесты относятся к оценке: одобрения, порицания, скепсиса, разочарования и пр.?62. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?63. Как вы понимаете выражение «программировать пространство» и как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?64. Какие невербальные сигналы выдают ложь?65. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи, неискренности?66. Каковы основные функции деловой беседы?67. Что влияет на успех деловой беседы?68. Назовите приёмы эффективного начала беседы.69. В чем специфика беседы при поступлении на работу?70. В чём заключается культура ведения спора?71. Какой должна быть структура выступления?72. Как готовиться к большому выступлению? На что следует обратить особое внимание?