

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.1.1.10 Деловые коммуникации и культура речи

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Менеджмент организации

Курс 1, 2

Семестр 2, 3

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	6	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	3	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент

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	В.В. Двоеглазов
		(И.О. Фамилия)

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

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

Эксперт(ы): Мокеичев Алексей Николаевич, Директор ООО "Принтекс"

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	знания: Знает приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами умения: Умеет выбирать приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами навыки: Владеет навыками взаимодействия в общении с деловыми партнерами
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	знания: Знает как правильно вести деловую переписку умения: Умеет правильно вести деловую переписку навыки: Владеет необходимыми навыками ведения деловой переписки

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 практиках: Ознакомительная практика (УК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение 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: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2 семестр

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

Деловая коммуникация. Основные аспекты культуры речи	36	УК-4
Лекция. Деловая коммуникация и её особенности. Цифровой этикет современной деловой коммуникации	4	
Практическое занятие. Стилистика деловой коммуникации и особенности переписки через email и мессенджеры — разбор кейсов	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Работа с предложенными информационными источниками	28	
Иная контактная работа:	0	

3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Коммуникативный и этический аспекты культуры речи	72	УК-4
Практическое занятие. Разбор заданий по цифровому этикету	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка конспектов по предложенным информационным источникам	70	
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.

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.

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
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.	Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / [В. П. Ратников и др.] ; под общ. ред. В. П. Ратникова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. Экземпляры: всего 19.	19
3.	Медянская, Тамара Васильевна. Деловое общение [Текст] : учебно-методическое пособие для студентов всех специальностей очной и заочной форм обучения / Т. В. Медянская, А. И. Богданов; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 121 с. ISBN 978-5-8158-1295-6. Экземпляры: всего 110.	110
4.	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_iazik_i_kultura_rechi_2019.pdf
5.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.	https://e.lanbook.com/book/277235
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.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

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

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

1. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
2. **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
3. **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
4. **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

1. **«Ложного вовлечения»**
2. **Запутывания**
3. Расположения
4. **Скрытого принуждения**
5. Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

1. **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
2. **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
3. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
4. **Скрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

1. Альтернативные
2. Зеркальные
3. Информационные
4. **Риторические**

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

1. **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
2. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
3. **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
4. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
5. **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

1. **Все ответы верны**
2. Кинесика
3. Проксемика
4. Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

1. **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
2. **Интересный, увлекательный рассказ**
3. **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
4. Убеждающие деловые сообщения
5. **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

1. **Мимика**
2. **Поза**
3. Покашливание
4. Рукопожатие
5. Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

1. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
2. Дозирование информации
3. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
4. **Утаивание информации**

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

1. **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
2. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
3. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

1. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
2. **Психотехнические приемы манипулирования**
3. **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
4. **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

1. **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено**

манипулятивное воздействие

2. Объекты, включенные в деловую ситуацию
3. Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

1. **Взгляд**
2. **Походка**
3. **Рукопожатие**

4. Телефон
5. Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

1. **Все ответы верны**
2. Процесс передачи информации
3. Процесс установления контактов между людьми
4. Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

1. 120-350см
2. 15-50см
3. **50-120см**
4. Свыше 350см

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

5. Что такое деловой этикет?
6. В каких формах осуществляется деловое общение?
7. Какова структура деловой беседы?
8. Назовите основные ошибки в проведении деловой беседы.
9. Из каких этапов состоят служебные переговоры?
10. Какие правила должны соблюдать участники деловых переговоров? Каковы составляющие успеха переговоров?
11. Почему подготовка к переговорам является важным этапом этого процесса?
12. Назовите основные правила поведения во время интервью.
13. В чем заключается культура ведения служебных разговоров по телефону?
14. Что такое публичное выступление?
15. Какие требования предъявляются к речи председателя собрания и всех выступающих?
16. Что такое риторический канон?
17. Какие этапы включает в себя подготовка публичного выступления?
18. Какие приемы запоминания учебного и научного материала вы знаете и используете?
19. Что такое «карта памяти» и как ее можно использовать при подготовке публичной речи?
20. Как вы понимаете «чувство аудитории»?
21. В чем заключается суть эффекта «непринужденного общения»? Как его можно достичь?
22. Каким образом следует использовать язык мимики и жестов во время публичного

выступления?

23. Какие этические требования предъявляются к общению? Охарактеризуйте их.
24. Каковы приёмы эффективного слушания?
25. Какие виды вопросов вы знаете?
26. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
27. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
28. Назовите правила ответов на вопросы?
29. Какие виды средств входят в группу невербальных?
30. Какие преимущества даёт деловому партнёру умение «считывать» невербальные сигналы?
31. Какие жесты относятся к оценке: одобрения, порицания, скепсиса, разочарования и пр.?
32. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?
33. Как вы понимаете выражение «программировать пространство» и как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
34. Какие невербальные сигналы выдают ложь?
35. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи, неискренности?
36. Каковы основные функции деловой беседы?
37. Что влияет на успех деловой беседы?
38. Назовите приёмы эффективного начала беседы.
39. В чем специфика беседы при поступлении на работу?