

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.06 Деловая коммуникация на русском языке

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

43.03.01.31 Сервис в торговле

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Красноярск 2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

д-р филол. наук, Зав., Евсева Ирина Владимировна

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Формирование у студентов языковой, коммуникативно-речевой и этико-речевой компетенций, значимых в профессиональной деятельности для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в деловой сфере общения.

1.2 Задачи изучения дисциплины

– формирование представления о принципах и правилах эффективной коммуникации;

– формирование представления об официально-деловой функциональной разновидности государственного языка и этических принципах деловой коммуникации;

– формирование компетенций эффективного письменного и устного делового речевого общения в профессиональной деятельности в совокупности его различных жанров.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
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 и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	
УК-4.2: ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке и иностранном(ых) языке(ах)	

УК-4.3: демонстрирует владение основами речевого этикета и профессиональной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и	
иностранном(ых) языке(ах)	

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=31245>.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	1 (36)	
Самостоятельная работа обучающихся:	1,5 (54)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п		Модули, темы (разделы) дисциплины		Контактная работа, ак. час.							
				Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
						Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
				Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Общие вопросы деловой коммуникации											
		1. Официально-деловой стиль современного русского литературного языка. Стилевая дифференциация современного русского языка. Официально-деловой стиль русского литературного языка, его экстралингвистические признаки, стилевые черты и языковые особенности. Разновидности официально-делового стиля (канцелярская, юридическая, дипломатическая). Классификация устных и письменных жанров деловой речи. Актуальные вопросы культуры официально-деловой речи.		2	1						

<p>2. Невербальные средства общения в деловой коммуникации. Роль невербальных средств в речевом общении: мимика, жесты, взгляд, интонация, телодвижения, пространственное расположение собеседников. Национальная специфика невербальных средств в деловой коммуникации.</p>	2	0,5						
<p>3. Принципы эффективного речевого общения деловой коммуникации. Типы речевой культуры. Принципы эффективного общения и коммуникативные качества хорошей речи применительно к деловой коммуникации. Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении. Коммуникативный успех и коммуникативная неудача. Типы коммуникативных неудач, их причины. Критерии эффективности деловой коммуникации.</p>	2	0,5						
<p>4. Основы теории риторической аргументации. Структура доказательства (тезис, аргументы, демонстрация). Законы формальной логики, отклонение от них как приём и уловка. Прямое доказательство. Косвенное доказательство: метод «от противного» и метод исключения (алиби). Основные виды аргументов. Рациональные аргументы: факты, авторитеты, заведомо истинные суждения. Сильные и слабые аргументы. Иррациональные аргументы. Доводы «к публике» и «к человеку». Способы убеждения в деловой коммуникации (метод Сократа, метод «да..., но...», метод перелицовки и др.).</p>	2	1						

<p>5. Речевого этикет в деловой коммуникации. Деловой этикет и речевая этика: соотношение понятий. Понятие этикетной ситуации. Формулы речевого этикета и факторы, влияющие на их выбор в той или иной ситуации делового общения. Деловой разговор по телефону. Последствия нарушения риторической этики.</p>	2	2						
<p>6. Русский язык как государственный язык Российской Федерации. Языковая ситуация в современной России и языковая политика. Русский язык как государственный язык РФ. Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации». Сферы применения государственного языка и механизмы контроля за использованием русского языка как государственного. Понятие национальной безопасности. «Стратегия национальной безопасности Российской Федерации». Понятие цифрового суверенитета государства. Деструктивные тексты в деловой коммуникации и правовое регулирование деструктивных воздействий.</p>			2	2				
<p>7. Деловая репутация и деловой имидж. Вербальная и невербальная составляющие делового имиджа. Деловая репутация и социальные сети: анализ примеров в аспекте деловой риторики. Искусство самопрезентации: мастер-класс.</p>			4	4				
<p>8. Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении. Тренинг по преодолению коммуникативных барьеров разного типа.</p>			2	0,5				

9. Способы убеждения в деловой коммуникации. Тренинг на отработку навыков риторической аргументации.			2	0,5				
10. Основы поведенческого и речевого этикета в деловой коммуникации. Служебный речевой этикет: моделирование и анализ сложных коммуникативных ситуаций. Деловой разговор по телефону: ролевая игра.			4	0,5				
11.							5	0,5
2. Устная деловая коммуникация и критерии её эффективности								
1. Искусство деловой беседы и переговоров. Деловая беседа и её типы. Подготовка и проведение деловой беседы. Способы ведения переговоров. Конструктивные и деструктивные стратегии спора в деловом общении. Приемы защиты от манипулятивного воздействия в деловой коммуникации.	2	0,5						
2. Речевое поведение в конфликтной ситуации. Конфликт и его разновидности. Конструктивные и деструктивные стратегии речевого поведения в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.	2	0,5						
3. Устное публичное выступление. Роды красноречия. Классический риторический идеоречевой цикл (риторический канон) как алгоритм создания речевого произведения: изобретение, расположение, выражение, запоминание и произнесение речи. Рекомендации к подготовке публичного выступления.	2	0,5						

4. Диалогические формы общения в деловой коммуникации. Дебаты: деловая игра. Переговоры: ролевая игра. Собеседование при приеме на работу: деловая игра. Организационная деловая беседа: решение кейс-задач.			8	0,5				
5. Речевое поведение в конфликтной ситуации делового общения. Коммуникативные стратегии поведения в конфликтном деловом взаимодействии: анализ ситуаций.			2	0,5				
6. Устное публичное выступление. Конкурс ораторов.			4	0,5				
7.							25	0,5
3. Письменная деловая коммуникация и критерии её эффективности								
1. Жанр делового письма в культурно-речевом аспекте. Специфика современной деловой переписки в традиционном и электронном формате. Виды деловых писем. Этикет делового письма. Национальные особенности деловой переписки.	2	0,5						
2. Типичные ошибки в письменной деловой речи. Типология норм и речевых ошибок. Практикум составления и редактирования документов: заявление, резюме, автобиография, служебная записка и её разновидности, деловые письма.			8	0,5				
3.							24	0,5
Всего	18	7	36	9,5			54	1,5

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для вузов(Москва: ЮНИТИ).
2. Аверина Т. Б., Акулова Н. Н., Александрова И. Б., Аннушкин В. И., Бернацкая А. А., Евсеева И. В., Винская Л. А., Ковтун Н. В., Фельде О. В., Смолина А. Н., Сквородников А. П., Копнина Г. А., Куликова Л. В., Фельде О. В., Шарифуллин Б. Я., Южанникова М. А. Эффективное речевое общение (базовые компетенции): словарь-справочник (Красноярск: СФУ).
3. Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография(Москва: Издательский Центр РИО□).
4. Комарова Л. В. Технологии делового общения в управленческой деятельности: учеб. пособие(Москва: РАГС).
5. Бернацкая А. А., Евсеева И. В., Емельянова О. Н., Щербаков А. В., Копнина Г. А., Кузнецова А. А., Сквородников А. П., Смолина А. Н., Фельде О. В., Сквородников А. П. Русский язык и культура речи (базовые компетенции): [учеб. пособие для студентов вузов] (Красноярск: СФУ).
6. Самохвалова А. Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие(Санкт-Петербург: Речь).
7. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие(Москва: Издательский Центр РИО□).
8. Цупикова Е. В. Технологии деловой коммуникации русского языка: учебное пособие(Омск: СибАДИ).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Электронно-библиотечная система научной библиотеки СФУ, программы, обеспечивающие доступ к электронным библиотекам-партнерам НБ СФУ.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Каждый обучающийся по данной дисциплине обеспечивается:
2. – доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания основной и дополнительной литературы по изучаемой дисциплине и сформированной по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы (доступ обеспечен из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет);

3. – доступом к современным профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам (условие доступа – авторизация по IP-адресам СФУ). С каждым поставщиком от имени Сибирского федерального университета подписано Лицензионное соглашение, в рамках которого регламентируются условия использования электронных ресурсов.

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательная программа реализуется полностью с применением ЭО и ДОТ. Для прохождения дисциплины студенту требуется стационарный компьютер или ноутбук со стабильным подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом к сервисам ЭИОС СФУ. Взаимодействие студента с преподавателем осуществляется через сервисы видеоконференций (синхронное) и сервисы ЭИОС СФУ (асинхронное).

При необходимости студенты могут воспользоваться материально-технической базой университета, которая обеспечивает проведение всех видов подготовки обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. В университете имеются специальные помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

При использовании электронных изданий, справочно-правовых систем и свободного доступа к интернет-ресурсам СФУ обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе и/или библиотеке. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Доступ в электронную информационно-образовательную среду Сибирского федерального университета и электронно-библиотечную систему (электронная библиотека) обеспечивается из любой точки, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», как на территории СФУ, так и вне её.