МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Развитие территорий

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ "___" _____20___ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Теория и практика профессионального общения Б1.ДВ.2

Направление подготовки: 021300.62 - Картография и геоинформатика
Профиль подготовки: Геоинформатика
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Бастриков А.В. , Палеха Е.С.

Рецензент(ы):

Латыпова В.З.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Бочина Т. Г.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 948310318

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Бастриков А.В. Кафедра русского языка как иностранного Высшая школа русского языка и межкультурной коммуникации , Alexei.Bastrikov@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Палеха Е.С. Кафедра русского языка как иностранного Высшая школа русского языка и межкультурной коммуникации , paleha-lav@mail.ru

1. Цели освоения дисциплины

Получить знания теоретического характера по проблемам, связанным со сферой делового общения; изучить основные стратегии и тактики речевого взаимодействия и воздействия в сфере делового общения; научиться применять на практике полученные знания.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ.2 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 021300.62 Картография и геоинформатика и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина входит в раздел "Б.1.ДВ1. Гуманитарный, социальный и экономический цикл. Вариативная часть. Дисциплины по выбору" ФГОС-3 по направлению подготовки ВПО 021600.62 - Гидрометеорология(бакалавр).

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней (полной) общеобразовательной школе по предметам "Русский язык", "Психология", "Культурология".

Данная учебная дисциплина входит в систему дисциплин гуманитарного цикла, изучающих человека в разных аспектах; развивает компетенции и знания, ориентированные на практику успешного коммуникативного взаимодействия и формирование конкурентоспособной личности в условиях современного социума. Осваивается на 2 курсе (4 семестр).

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	знать отечественную историю, понимать причинно-следственные связи развития российского общества

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные проблемы, которые рассматриваются в теории делового общения; виды и формы делового взаимодействия и воздействия;

2. должен уметь:

применять полученные теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы, входящих современный деловой дискурс;

3. должен владеть:

навыками успешной самопрезентации в деловой сфере; создания собственного делового имиджа; выбора наиболее аутентичной речевой тактики или стратегии в соответствующей ситуации делового общения.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания, навыки и умения в профессиональной деятельности

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения.	4	1	4	0	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Виды устного делового общения.	4	2	4	0	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Технологии устного делового общения.	4	3	2	0	0	
4.	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.	4	4	4	0	0	
5.	Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.	4	5	2	0	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.	4	6	2	0	0	
7.	Тема 7. Этические нормы в деловом общении.	4	7	2	0	0	
8.	Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.	4	9	2	2	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Деловая конфликтология.	4	10	2	0	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере.	4	11	0	4	0	Письменное домашнее задание
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	4	12-13	0	2	0	Творческое задание
12.	Тема 12. Приемы убеждения.	4	14-15	0	2	0	Реферат
13.	Тема 13. Самопрезентация	4	16-18	0	2	0	Тестирование
.	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Зачет
	Итого			24	12	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Теоретические аспекты делового общения. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Культура речи делового человека. Невербальные особенности в процессе делового общения. Языковая личность.

Тема 2. Виды устного делового общения.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые собрания и совещания. Презентации. Переговоры. Интервью. Реклама.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов. Коммуникативный кодекс. Постулаты Г.П.Грайса. Постулаты Дж.Лича.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Воздействие и манипуляция. Тактики убеждения. Тактики внушения. Аргументативная теория. Теория эмоционального воздействия.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Правила, требования, приемы создания основных видов документов. Деловая корреспонденция и переписка. Универсальная система оформления документации. Формы письменной деловой речи.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Деловая этика. Основы делового этикета. Этикет деловых приемов и презентаций. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура. Деловая культура востока и арабских стран. Деловое общение и гендер.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Правила письменного и устного этикета. Формулы обращения, извинения, прощания и проч. Технология телефонных разговоров.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Конструирование личностно-ориентированного делового текста.

Тема 9. Деловая конфликтология.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие о конфликте. Этапы развития конфликта. Способы ухода от конфликтной ситуации.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Требования к документу и научному тексту. Образцы документов. Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Обсуждение ошибок и наиболее выигрышных маркеров в деловой речи, в деловом имидже и облике.

Тема 12. Приемы убеждения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.

Тема 13. Самопрезентация

практическое занятие (2 часа(ов)):

Устные выступления студентов. Обсуждение. Оценивание (коллективное и индивидуальное).

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения.	4	1			
2.	Тема 2. Виды устного делового общения.	4	2			
5.	Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.	4	5			
8.	Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.	4	9			
9.	Тема 9. Деловая конфликтология.	4	10			
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере.	4	11			

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	4	12-13	подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание
12.	Тема 12. Приемы убеждения.	4	14-15	подготовка к реферату	20	реферат
13.	Тема 13. Самопрезентация	4	16-18	подготовка к тестированию	8	тестирование
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, проектная деятельность студентов, ролевые игры.

Инновационные методы в процессе преподавания дисциплины

При изучении курса "Теория и практика профессионального общения" используются методы проблемного и проективного обучения, исследовательские методы, компьютерные технологии (презентации), кредитно-модульная и балльно-рейтинговая система обучения и контроля знаний.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

Тема 2. Виды устного делового общения.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.

Тема 9. Деловая конфликтология.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

творческое задание , примерные вопросы:

Деловая корреспонденция и переписка. Презентации. Переговоры. Интервью. Реклама как подвид деловой речи.

Тема 12. Приемы убеждения.

реферат , примерные темы:

Деловая этика, деловой этикет. Нормы, тенденции. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации. Деловое общение и гендер.

Тема 13. Самопрезентация

тестирование , примерные вопросы:

Семиотика делового общения. Деловая риторика. Правила и приемы убеждения. Правила и приему работы с многочисленной аудиторией.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы и задания к занятиям:

Теоретические аспекты делового общения.

Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический.

Культура речи делового человека.

Невербальные особенности в процессе делового общения.

Языковая личность.

Деловая беседа как основная форма делового общения.

Деловые собрания и совещания.

Презентации.

Переговоры.

Интервью.

Реклама.

Стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.

Коммуникативный кодекс.

Постулаты Г.П.Грайса.

Постулаты Дж.Лича.

Воздействие и манипуляция.

Тактики убеждения.

Тактики внушения.

Аргументативная теория.

Теория эмоционального воздействия.

Правила, требования, приемы создания основных видов документов.

Деловая корреспонденция и переписка.

Универсальная система оформления документации.

Формы письменной деловой речи.

Деловая этика.

Основы делового этикета.

Этикет деловых приемов и презентаций.

Европейская деловая культура.

Североамериканская деловая культура.

Деловая культура востока и арабских стран.

Правила письменного и устного этикета.

Формулы обращения, извинения, прощания и проч.

Технология телефонных разговоров.

Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

Конструирование личностно-ориентированного делового текста.

Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

Понятие о конфликте.

Этапы развития конфликта.

Способы ухода от конфликтной ситуации.

Требования к документу и научному тексту.

Образцы документов.

Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.

Обсуждение ошибок и наиболее выигрышных маркеров в деловой речи, в деловом имидже и облике.

Приемы работы с аудиторией.

Деловая риторика.
Устные выступления студентов.
Обсуждение.
Оценивание (коллективное и индивидуальное).

Примерные контрольные вопросы и задания для зачета:
1. Основные законы эффективного делового общения.
2. Культура речи делового человека.
3. Невербальные особенности в процессе делового общения.
4. Виды устного делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Беседа по телефону.
6. Собеседование как вид деловой беседы.
7. Деловые собрания и совещания.
8. Деловая корреспонденция и переписка.
9. Презентации. Переговоры. Интервью.
10. Реклама как подвид деловой речи.
11. Реклама как способ убеждения собеседника.
12. Технологии устного делового общения.
13. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.
14. Коммуникативные стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.
15. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
16. Деловая конфликтология. Тактики избегания конфликтов.
17. Технология создания письменной деловой документации.
18. Деловая переписка. Переписка по Интернет.
19. Эффективные технологии написания резюме.
20. Деловая этика, деловой этикет. Нормы, тенденции.
21. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации.
22. Деловое общение и гендер.
23. Семиотика делового общения.
24. Деловая риторика. Правила и приемы убеждения.
25. Правила и приему работы с многочисленной аудиторией.

7.1. Основная литература:

1. Гойхман О. Я. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.:
http://znanium.com/bookread.php?book=253871
2. Общая и профессиональная педагогика: Учебник / Г.Н. Жуков, П.Г. Матросов. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с.
http://znanium.com/bookread.php?book=403199
3. Бурганова Л. А. Теория управления: Учебное пособие / Л.А. Бурганова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 160 с.
http://znanium.com/bookread.php?book=393710

7.2. Дополнительная литература:

1. Деловое общение: [Учеб.]. [В 2 т.] / Е.Н. Зарецкая .? [2-е изд., испр. и доп.] .? М. : Дело, 2004. Т.1 .? М.: Дело, 2004.? 695с.

2. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет : Учеб. пособие для студентов вузов / М.В.Колтунова .? М. : Экономика, 2000 .? 271с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Деловой русский язык - http://dobradel.ru/

Основы культуры и общения - http://multi-kultura.ru/

Основы эффективной речи - technics-speech.ru/

Человек и профессиональное общение - http://chelpro.ru/get-professional/professionalnoe-obshenie

Этикет и общение - iskysstvoetiketa.com/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Теория и практика профессионального общения" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебная дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Ее содержание должно быть представлено в сети Интернет или локальной сети вуза (факультета). Для обучающихся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 021300.62 "Картография и геоинформатика" и профилю подготовки Геоинформатика .

Автор(ы):
Бастриков А.В. _____
Палеха Е.С. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Латыпова В.З. _____
"__" _____ 201 __ г.