

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Высшая школа русской и зарубежной филологии



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Таюрский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Русский речевой этикет в аспекте профессиональной коммуникации Б1.В.ДВ.5

Направление подготовки: 45.04.01 - Филология

Профиль подготовки: Языки профессиональной коммуникации (английский и русский языки)

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Колосова Е.И.

**Рецензент(ы):**

Гимранова Т.А.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Горобец Е. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института филологии и межкультурной коммуникации (Высшая школа русской и зарубежной филологии):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2016

## 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) Колосова Е.И. Кафедра русского языка и прикладной лингвистики Высшая школа русской и зарубежной филологии, Helena.Kolosova@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Цель:

Раскрыть всю важность изучения русского речевого этикета в профессиональной коммуникации на современном этапе развития человеческого общества; познакомить с основными теоретическими вопросами в данной области (типы коммуникация, основные формулы речевого этикета).

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.5 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 45.04.01 Филология и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина входит программу учебного плана: ИФМК(ОРИЗФ), Филология (Языки профессиональной коммуникации (английский и русский языки)) очное магистр 2015 г.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе и в результате освоения дисциплин ООП подготовки бакалавра филологии "Введение в теорию коммуникации", "Теория коммуникации", "Введение в профильную подготовку (отечественная филология / зарубежная филология / прикладная филология)", "Русский язык. Культура речи", "Психология", "Лингвокультурология".

Данная учебная дисциплина входит в систему дисциплин гуманитарного цикла, изучающих человека в разных аспектах; продолжает развитие компетенций и знаний, полученных в результате освоения студентами дисциплин общепрофессионального цикла, ориентированных на изучение коммуникативистики и практики общения.

Дисциплина осваивается на 1 курсе магистратуры (семестр 2)

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способность к самостоятельному обучению новым методам исследования, изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности
ПК-3	владение коммуникативными стратегиями и тактиками, риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах коммуникации, умение адекватно использовать их при решении профессиональных задач
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способность к самостоятельному пополнению, критическому анализу и применению теоретических и практических знаний в сфере филологии и других гуманитарных наук для собственных научных исследований

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-8 (профессиональные компетенции)	готовность к обеспечению охраны жизни и здоровья обучающихся в учебно- воспитательном процессе и внеурочной деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- специфику использования речевых средств в деловом дискурсе

2. должен уметь:

- анализировать особенности использования формул речевого этикета в профессиональной коммуникации в русском языке

3. должен владеть:

- коммуникативной компетенцией в области делового дискурса

применять полученные знания на практике в профессиональном дискурсе

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 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. Речевого этикет: особенности речевого этикета. Русский речевого этикет. Этические нормы русской речевого культуры и делового общения	2	1	2	2	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	
2.	Тема 2. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия. Речевой этикет руководителя.	2	2	2	2	0	дискуссия
3.	Тема 3. Понятие о культуре речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания. Техника критики и техника комплимента.	2	3	2	2	0	реферат
4.	Тема 4. Деловые коммуникативные ситуации по телефону. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Виды ответов в деловой беседе.	2	4	0	2	0	деловая игра
5.	Тема 5. Коммуникативная ситуация: деловое совещание, онлайн-совещание и проч.	2	5	0	2	0	коллоквиум
6.	Тема 6. Основные проблемы речевого этикета, его национальная специфика, способы реализации этикетных правил в различных видах дискурса.	2	6	0	2	0	презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			6	12	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Речевой этикет: особенности речевого этикета. Русский речевой этикет. Этические нормы русской речевой культуры и делового общения**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие речевой культуры и речевого этикета. Отличие культуры речи от ее грамматической правильности. Знание грамматики как одно из условий совершенного владения речью.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Следование правилам речевого этикета в поддержании положительной репутации всей организации и в конкретной речевой ситуации. Начало, основная часть и заключение в речевом акте общения. Порядок представлений в деловом мире. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

## **Тема 2. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия. Речевой этикет руководителя.**

### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Соответствие деловой речи профессиональному уровню аудитории и их статусу. Громкость, тон и ритм речи в поддержании внимания партнеров. Три аспекта делового общения. Принцип позитивности в деловой речи как основной принцип конструктивного результата.

### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Принципы речевого воздействия, используемые в риторике: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Эффект визуального воздействия в умении расположить к себе собеседника. Современный служебный речевой этикет как демократическая форма служебного разговора.

## **Тема 3. Понятие о культуре речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания. Техника критики и техника комплимента.**

### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Речевой этикет в условиях делового общения. Этикет в русской деловой беседе. Этикет в деловых переговорах. Конфликтные ситуации в деловом общении

### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Письменное деловое общение. Русская профессиональная коммуникация. Русская национальная специфика речевого этикета.

## **Тема 4. Деловые коммуникативные ситуации по телефону. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Виды ответов в деловой беседе.**

### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Особенности телефонного этикета. Правила ведения телефонных служебных разговоров. Деловые ситуации по телефону. Телефонный этикет и автоответчик. Интонации при записи на автоответчик. Как правильно оставить сообщение на автоответчик. Основные принципы ведения беседы по мобильному телефону.

## **Тема 5. Коммуникативная ситуация: деловое совещание, онлайн-совещание и проч.**

### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Подготовка к проведению совещания. Два основных стиля ведения совещания: дипломатический и авторитарный. Личностные качества докладчика: владение правилами речевого этикета, уравновешенность, доброжелательность, обаяние, способность ?погасить? возникающие при обсуждении непродуктивные споры. Контроль проведения делового совещания руководителем. Основные требования к заключительному этапу совещания.

## **Тема 6. Основные проблемы речевого этикета, его национальная специфика, способы реализации этикетных правил в различных видах дискурса.**

### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Общение как обязательная человеческая потребность. Контекстуальность коммуникации. Речевой этикет и культура общения. Основные проблемы речевого этикета, его национальная специфика, способы реализации этикетных правил в различных видах дискурса (педагогический, научный, политический и проч.).

## **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. Речевой этикет: особенности речевого этикета. Русский речевой этикет. Этические нормы русской речевой культуры и делового общения	2	1	подготовка к устному опросу	15	устный опрос
2.	Тема 2. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия. Речевой этикет руководителя.	2	2	подготовка к дискуссии	15	дискуссия
3.	Тема 3. Понятие о культуре речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания. Техника критики и техника комплимента.	2	3	подготовка к реферату	15	реферат
4.	Тема 4. Деловые коммуникативные ситуации по телефону. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Виды ответов в деловой беседе.	2	4	подготовка к деловой игре	15	деловая игра
5.	Тема 5. Коммуникативная ситуация: деловое совещание, онлайн-совещание и проч.	2	5	подготовка к коллоквиуму	15	коллоквиум
6.	Тема 6. Основные проблемы речевого этикета, его национальная специфика, способы реализации этикетных правил в различных видах дискурса.	2	6	подготовка к презентации	15	презентация
	Итого				90	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов. При проведении занятий рекомендуется использование активных и интерактивных форм занятий.

Инновационные методы в процессе преподавания дисциплины

При изучении курса "Русский речевой этикет в профессиональной коммуникации" 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. Речевой этикет: особенности речевого этикета. Русский речевой этикет. Этические нормы русской речевой культуры и делового общения**

устный опрос , примерные вопросы:

Этические нормы русской речевой культуры и делового общения

### **Тема 2. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия. Речевой этикет руководителя.**

дискуссия , примерные вопросы:

Речевой этикет руководителя. Какой стиль общения выбрать?

### **Тема 3. Понятие о культуре речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания. Техника критики и техника комплимента.**

реферат , примерные темы:

Защита рефератов

### **Тема 4. Деловые коммуникативные ситуации по телефону. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Виды ответов в деловой беседе.**

деловая игра , примерные вопросы:

Деловая игра. Разные коммуникативные ситуации по телефону.

### **Тема 5. Коммуникативная ситуация: деловое совещание, онлайн-совещание и проч.**

коллоквиум , примерные вопросы:

Проведение коллоквиума по общей проблематике

### **Тема 6. Основные проблемы речевого этикета, его национальная специфика, способы реализации этикетных правил в различных видах дискурса.**

презентация , примерные вопросы:

Защита проектных работ с презентацией

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Примерные вопросы к зачету:

- 1.Специфика русского речевого этикета.
- 2.Техника реализации этикетных форм в русском речевом этикете.
- 3.Взаимодействие речевого и поведенческого этикета.
- 4.Речевые дистанции и табу в русском языке.
5. Языковая структура этикетных средств.
- 6.Формы обращения в русском языке в условиях деловой коммуникации.
7. Служебный этикет в русском языке.
- 8.Этикет приветствий и представлений в деловой коммуникации в русском языке.
- 9.Устное деловое общение.
- 10.Формы делового общения.
- 11.Деловая беседа: структура, психологические закономерности ведения.



12. Стратегия ведения деловых переговоров.
13. Деловые переговоры по телефону: правила общения, типичные темы.
14. Этикет телефонных разговоров.
15. Конфликтные ситуации в деловом общении.
16. Причины, пути разрешения конфликтов.
17. Культура критики в речевом общении.
18. Деловая документация (заявление, доверенность, характеристика, докладная).
19. Профессиональная коммуникация: телефонные контакты, электронные письма, оформление заявок, заказов.
20. Национальная специфика русского речевого этикета.

### 7.1. Основная литература:

1. Кожемякин Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. - Режим доступа: // <http://znanium.com/bookread.php?book=398446>
2. Гойхман О. Я. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: 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. - Режим доступа: // <http://znanium.com/bookread.php?book=253871>
3. Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. - М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. - 256 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=456380>
4. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - Режим доступа: // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3630>
5. Основы делового письма: Учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик; Министерство образования и науки Российской Федерации. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 304 с.- Режим доступа: // <http://znanium.com/bookread.php?book=241745>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Козырев В.А. Современная языковая ситуация и речевая культура: учеб. пособие. - М.: Флинта : Наука, 2012. - 184 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=462837>
2. Гончарова Т.В. Речевая культура личности: Практикум. - Москва: Флинта: Наука, 2012. - 240 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=405996>
3. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. ? М. : ФЛИНТА, 2013. ? 211 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Библиотека успешного бизнесмена. Деловые коммуникации - <http://club-energy.ru/>

Купчик Е. Основы делового письма. -

[file:///C:/Users/HP/Downloads/Kupchik\\_E.\\_Osnovy\\_delovogo\\_pisma.Fragment](file:///C:/Users/HP/Downloads/Kupchik_E._Osnovy_delovogo_pisma.Fragment).

Речевая коммуникация. Учебник. - <http://www.syntone.ru/library/parables/content/5484.html>

Справочно-информационный портал Грамота - <http://www.gramota.ru/>

Стернин И.А. Основы речевого воздействия. Учебное пособие. -

[http://sterninia.ru/files/757/4\\_Izbrannye\\_nauchnye\\_publicacii/Rechevoe\\_vozdejstvie/Osnovi\\_rechevogo\\_vo](http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rechevoe_vozdejstvie/Osnovi_rechevogo_vo)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Русский речевой этикет в аспекте профессиональной коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

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.

Оргтехника, теле- и аудиоаппаратура (всё - в стандартной комплектации для практических занятий и самостоятельной работы); доступ к сети Интернет в компьютерном классе (во время самостоятельной подготовки).

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 45.04.01 "Филология" и магистерской программе Языки профессиональной коммуникации (английский и русский языки) .

Автор(ы):

Колосова Е.И. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Гимранова Т.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.