

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Технология речевого взаимодействия в деловой сфере М2.ДВ.2

Направление подготовки: 032700.68 - Филология

Профиль подготовки: Русский язык

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Палеха Е.С.

Рецензент(ы):

Копосов Д.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

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

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань

2014

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. Палеха Е.С. кафедра прикладной лингвистики отделение русской и зарубежной филологии им. Л.Н.Толстого , 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 " М2.ДВ.2 Профессиональный" основной образовательной программы 032700.68 Филология и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

М2.ДВ.2.1. Профессиональный цикл. Вариативная часть. Дисциплины по выбору.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в бакалавриате по направлению "Филология" и в результате освоения дисциплин ООП подготовки магистра филологии "Филология в системе современного гуманитарного знания", "Язык и культура", "Логика и теория аргументации", "Проблемы межкультурной коммуникации".

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 проблем коммуникативного взаимодействия и некоторых прикладных аспектов филологии.

Дисциплина осваивается на 2 курсе магистратуры (семестр 3)

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 |
| ОК-6 (общекультурные компетенции) | способность порождать новые идеи (креативность), адаптироваться к новым ситуациям, переоценивать накопленный опыт, анализировать свои возможности |
| ПК-2 (профессиональные компетенции) | способность демонстрировать углубленные знания в избранной конкретной области филологии |
| ПК-3 (профессиональные компетенции) | 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 |

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|--|---|
| ПК-4 (профессиональные компетенции) | к самостоятельному пополнению, критическому анализу и применению теоретических и практических знаний в сфере гуманитарных наук для собственных научных исследований |

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 в 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;

применять полученные знания на практике.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 72 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. Основы эффективного делового общения. | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | |
| 2. | Тема 2. Виды устного делового общения. | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | |
| 3. | Тема 3. Коммуникативные техники устного делового общения. | 2 | 2-3 | 2 | 0 | 0 | |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|-----|---|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 4. | Тема 4. Технология создания письменной деловой документации. | 2 | 4-5 | 0 | 1 | 0 | |
| 5. | Тема 5. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация. | 2 | 6 | 0 | 1 | 0 | |
| 6. | Тема 6. Деловое общение и гендер. | 2 | 6 | 0 | 1 | 0 | |
| 7. | Тема 7. Этические нормы в деловом общении. | 2 | 7 | 0 | 1 | 0 | |
| 8. | Тема 8. Деловая конфликтология. | 2 | 7 | 0 | 1 | 0 | |
| 9. | Тема 9. Деловой имидж. | 2 | 8 | 0 | 1 | 0 | |
| 10. | Тема 10. Реклама в деловой речи. | 2 | 9 | 0 | 1 | 0 | |
| 11. | Тема 11. Коммуникация в организациях. Приемы убеждения и отказа (деловые переговоры). | 2 | 10 | 0 | 1 | 0 | |
| 12. | Тема 12. Ролевая игра: собеседование. | 2 | 11-13 | 0 | 1 | 0 | |
| 13. | Тема 13. Самопрезентация делового человека. Защита проекта. | 2 | 14-17 | 0 | 1 | 0 | |
| 14. | Тема 14. Зачет | 2 | | 0 | 0 | 0 | |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 2 | | 0 | 0 | 0 | зачет |
| | Итого | | | 4 | 12 | 0 | |

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основы эффективного делового общения. Теоретические аспекты делового общения. Культура речи делового человека. Невербальные особенности в процессе делового общения.

Тема 2. Виды устного делового общения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

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

Тема 3. Коммуникативные техники устного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникативные техники устного делового общения. Стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Тема 4. Технология создания письменной деловой документации.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Технология создания письменной деловой документации. Правила, требования, приемы создания основных видов документов. Деловая корреспонденция и переписка.

Тема 5. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация. Деловая этика. Основы делового этикета. Этикет деловых приемов и презентаций. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура. Деловая культура востока и арабских стран.

Тема 6. Деловое общение и гендер.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Деловое общение и гендер. Особенности взаимодействия мужчин и женщин.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Этические нормы в деловом общении.

Тема 8. Деловая конфликтология.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Деловая конфликтология. Способы выхода из конфликтов.

Тема 9. Деловой имидж.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Деловой имидж. Семиотика делового общения.

Тема 10. Реклама в деловой речи.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Реклама в деловой речи. особенности создания рекламных сообщений.

Тема 11. Коммуникация в организациях. Приемы убеждения и отказа (деловые переговоры).

практическое занятие (1 часа(ов)):

Коммуникация в организациях. Приемы убеждения и отказа (деловые переговоры).

Тема 12. Ролевая игра: собеседование.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Ролевая игра: собеседование.

Тема 13. Самопрезентация делового человека. Защита проекта.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Самопрезентация делового человека. Защита проекта.

Тема 14. Зачет

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 |
|-----|--|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 4. | Тема 4. Технология создания письменной деловой документации. | 2 | 4-5 | Письменная работа | 6 | Тест |
| 12. | Тема 12. Ролевая игра: собеседование. | 2 | 11-13 | Ролевая игра | 10 | Дискуссия |

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|-----|---|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 13. | Тема 13. Самопрезентация делового человека. Защита проекта. | 2 | 14-17 | Самопрезентация | 20 | Доклад |
| 14. | Тема 14. Зачет | 2 | | Подготовка к устному зачету | 20 | Беседа |
| | Итого | | | | 56 | |

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 "Технология речевого взаимодействия в деловой сфере" 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. Коммуникативные техники устного делового общения.

Тема 4. Технология создания письменной деловой документации.

Тест , примерные вопросы:

Контрольная работа 1: Тест по основам делового письма (образцы заданий): 1. Определите, в каком реквизите документа допущена ошибка: Директору НИИ физических проблем доктору физико-математических наук Плотникову В.А. заведующего лабораторией физики твердого тела кандидата физико-математических наук Новосильцева С.А. Докладная записка Извещаю Вас, что для вверенной мне лаборатории необходимо закупить новое оборудование. Прошу выделить для этих целей 200000 (двести тысяч) рублей. 10.01.2010 (подпись) А. в шапке Б. в заголовке В. в тексте Г. в подписи 2. Выберите, какой реквизит отсутствует в доверенности: А. шапка Б. заголовок В. тело документа Г. подпись 3. Выберите документы, относящиеся к деловой переписке: А. объяснительная записка Б. выписка из протокола В. договор Г. просьба Д. извещение

Тема 5. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

Тема 6. Деловое общение и гендер.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении.

Тема 8. Деловая конфликтология.

Тема 9. Деловой имидж.

Тема 10. Реклама в деловой речи.

Тема 11. Коммуникация в организациях. Приемы убеждения и отказа (деловые переговоры).

Тема 12. Ролевая игра: собеседование.

Дискуссия , примерные вопросы:

Чтение интернет-источников, статей

Тема 13. Самопрезентация делового человека. Защита проекта.

Доклад , примерные вопросы:

?Самопрезентация делового человека? Работа включает теоретическую часть и проектную, в последней предполагается детальная разработка коммуникативного имиджа делового человека: внешний вид, этикетные манеры, поведенческие характеристики и невербальное поведение в организации, на деловой встрече, во время деловых переговоров, коммуникативный стиль, характерные тактики и стратегии, характерные приемы убеждения или манипуляции. Работа оформляется в печатном виде и защищается. Приветствуется наличие визуальных материалов (презентации, видеоматериалов, фотографий, схем, таблиц, рисунков и проч.).

Тема 14. Зачет

Беседа , примерные вопросы:

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. 26. Техники ведения переговоров. 27. Коммуникация в организациях: характеристика, стили, особенности.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Контрольная работа. Приложение 1.

Тест по основам делового письма (образцы заданий). Приложение 2.

Курсовая работа "Самопрезентация делового человека". Приложение 3.

Примерные контрольные вопросы и задания для зачета. Приложение 4.

7.1. Основная литература:

Введенская Л.А. Деловая риторика: [учеб. пособие для вузов] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 3-е изд.-М.; Ростов н/Д: МарТ, 2004. - 510 с. (4 экз. + электрон.ресурс)

Зарецкая Е.Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации / Е.Н.Зарецкая; Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации.-4-е изд.-М.: Дело, 2002.-477 с. (электрон.ресурс)

Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / М.В.Колтунова. - М.: Экономика, 2000. - 271с. (4 экз. + электронный ресурс)

7.2. Дополнительная литература:

Зарецкая Е.Н. Деловое общение [Текст]: [учебник]: [в 2 т.] / Е. Н. Зарецкая. - М.: Дело, 2002. - Т.1. - 2004. - 695с. (1 экз.)

Зарецкая Е.Н. Деловое общение. [В 2 т.]: [Учеб.] / Е.Н. Зарецкая.-[2-е изд., испр. и доп.]. - М.: Дело, 2004. - Т. 2. - 2002. - 719 с. (1 экз.)

Курбатов В.И. Как успешно провести переговоры: Пособие для деловых людей. - Ростов н/Д; М.: Феникс: Зевс, 1997. - 255с. (1 экз.)

Курбатов В.И. Стратегия делового успеха: Учеб.пособие для студентов вузов. -Ростов на Дону: Феникс, 1995. - 415 с. (2 экз.)

Кутузова Г.И. Изучаем язык контрактов: пособие по рус. яз.: учеб.-метод. пособие: [для студентов экон. спец.] / Г. И. Кутузова, Чэнь Янмэй, Н. В. Анисина; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - 3-е изд., испр. - М.: Флинта: МПСИ, 2004. - 96 с. (3 экз.)

Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: Практ. пособие для деловых людей. - 2-е изд., испр. - М.: ИНФРА-М: Весь мир, 2003. - 279 с. (2 экз.)

Психология и этика делового общения: Учеб. для студ. вузов / В.Ю.Дорошенко, Л.И.Зотова, В.Н.Лавриненко и др.; Под ред. В.Н.Лавриненко.-4-е изд., перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.-415 с. (4 экз.)

7.3. Интернет-ресурсы:

Деловые люди: имидж и речь - <http://delovie-ludi.ru/>

Лекции по деловой коммуникации - <http://www.silchenkova.ru/widu/index.html>

Основы делового общения -

<http://www.all.free-world.ru/2008/11/21/osnovy-delovogo-obshhenija.html>

Основы делового этикета - <http://dobradel.ru/>

Портал грамотной русской речи - www.gramota.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Технология речевого взаимодействия в деловой сфере" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 032700.68 "Филология" и магистерской программе Русский язык .

Автор(ы):

Палеха Е.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Копосов Д.Р. _____

"__" _____ 201__ г.