

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**  
Деловое общение М2.ДВ.1

Направление подготовки: 032700.68 - Филология  
Профиль подготовки: Русский язык как иностранный  
Квалификация выпускника: магистр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Трошкина Т.П.

**Рецензент(ы):**

Хайдаров Ф.А.

**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) заведующий кафедрой, к.н. (доцент) Трошкина Т.П.  
Кафедра русского языка Подготовительный факультет для иностранных учащихся ,  
Tatjana.Troschkina@kpfu.ru

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целью курса "Деловое общение" является формирование представлений о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения и документировании делового общения. Совершенствование знаний в области русского языка, а также навыков и умений, необходимых для эффективного делового общения на русском языке в устной и письменной формах.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " М2.ДВ.1 Профессиональный" основной образовательной программы 032700.68 Филология и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

М.2. Профессиональный цикл. Дисциплины по выбору ( М2.ДВ1).

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися при изучении дисциплин, составляющих фундамент филологического образования, заложенного в бакалавриате (теоретические курсы, практический курс русского языка, теория родного языка), а также общих гуманитарных дисциплин. Место учебной дисциплины - в системе основных курсов профильной филологии.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- сущность, содержание, формы делового общения;
- особенности делового общения;
- социальные и этические проблемы делового общения;
- основные функциональные разновидности речи в деловых целях.
- понятийный аппарат данной дисциплины.

2. должен уметь:

- психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей;
- различать порядок составления и оформления основных видов документов, функционирующих в сфере делового общения;
- детально понимать информацию, содержащуюся в тексте, и критически ее осмысливать;
- продуцировать собственный письменный текст, относящийся к официально-деловой сфере общения в строгом соответствии с требованиями стандартных форм письменного речевого поведения;
- эффективно строить деловое общение с различными категориями людей.

3. должен владеть:

- навыками продуцирования письменных текстов, относящихся к официально-деловой сфере общения (заявление, объяснительная записка, доверенность, рекомендация и т.д.); осуществлять дистантное письменное общение;

- широким набором коммуникативных приемов и техник: установление контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания, самораскрытия и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности.
- многообразными способами речевого поведения в разных сферах коммуникации, в ситуациях предотвращения и урегулирования конфликтов, создания имиджа субъектов и объектов коммуникативной деятельности;
- коммуникативными, риторическими, стилистическими и языковыми нормами, принятыми в разных сферах коммуникации.

совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; порождать новые идеи (креативность), адаптироваться к новым ситуациям, переоценивать накопленный опыт, анализировать свои возможности; демонстрировать способность и готовность к участию в разработке социальных, творческих, рекламных, проектов, демонстрировать свободное владение русским и иностранным языками как средством делового общения.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 180 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. Деловое общение как социально-психологическая категория	10	1-2	0	0	0	
2.	Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды.	10	3-5	0	0	0	
3.	Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.	10	6-7	0	0	0	
4.	Тема 4. Формы делового общения и их характеристики.	10	8-10	0	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	
5.	Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.	10	11-12	0	0	0	
6.	Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.	10	13-15	0	0	0	
7.	Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения.	10	16-17	0	0	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			0	0	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория**

**Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды.**

**Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.**

**Тема 4. Формы делового общения и их характеристики.**

**Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.**

**Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.**

**Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения.**

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

Реализация дисциплины предполагает не только традиционные формы организации учебной деятельности слушателей (лекции, семинары), но и использование интерактивных методов обучения взрослых, таких как игровые упражнения, работа в мини-группах, решение ситуационных задач и др. В целях формирования критичности мышления обучающихся особое место в содержании программы занимают тесты, позволяющие слушателям оценить собственный уровень делового общения. Классические формы организации обучения (например, лекция) также предполагают активизацию слушателей средствами "мозгового штурма", постановкой вопросов, участием в обсуждении актуальных проблем, поиском решений и др.

Практические занятия, самостоятельная работа студентов, контроль самостоятельной работы. При проведении занятий планируется проведение опросов, деловые игры: имитационные, операционные, ролевые, методы группового решения творческих задач, тренинги; работа по принципу "мозгового штурма".

При проведении занятий планируется использование активных и интерактивных форм занятий (подготовка презентаций, проведение дискуссий в рамках "круглого стола") в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой при поддержке преподавателя и с обсуждением возникающих проблем по электронной почте.

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

**Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория**

**Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды.**

**Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.**

**Тема 4. Формы делового общения и их характеристики.**

**Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.**

**Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.**

**Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения.**

**Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

- 1) подготовка презентаций фирм;
- 2) анализ и подготовка договоров;
- 3) составление сборников деловых документов;
- 4) разработка сценария выставки, ярмарки и др.;
- 5) подготовка к контрольным работам;
- 6) подготовка к зачету.

Образцы контрольных работ.

I.

Составьте диалог по данной ситуации:

Вас приглашают на прием в Торговое представительство. Примите приглашение и поблагодарите.

1. Напишите фрагмент коммерческого письма. Укажите причину его составления, сделайте ссылку на дату и сообщите адресату новую информацию о...
2. Напишите фрагмент коммерческого письма, представляющего запрос информации. Попросите сообщить Вашей фирме о ...
3. Скажите стереотипные фразы, используемые для выражения просьбы.
4. Скажите стереотипные фразы, используемые для выражения причины, послужившей поводом для составления письма.
5. Напишите рекламное объявление на продукцию Вашей фирмы по схеме: кто; фирма, страна; продает; форма расчета; как связаться.
6. Составьте словосочетания с данными глаголами:  
направлять - направить что? кому?  
подтверждать - подтвердить что? кому?
7. Составьте словосочетания с данными глаголами:  
сообщать - сообщить что?  
сообщать - сообщить о чем?
8. Составьте диалог по данной ситуации:  
- Представьтесь  
- Ответьте на представление.

II.

Задание 1. Познакомьтесь с образцом письма-запроса.

Уважаемые господа!

Во время нашего пребывания в Москве мы посетили "Выставку-ярмарку продукции совместных предприятий России". Нам очень понравились льняные изделия, которые демонстрировались на Вашем стенде.

Мы с удовольствием сообщаем Вам, что хотим купить большое количество ... (товар) в течение года. Мы прилагаем список нужных нам наименований и просим прислать нам предложение как можно скорее.

Мы также хотели бы получить полную информацию об экспортных ценах, условиях платежа и размере скидки с цены для постоянных покупателей, об условиях и сроках поставки товара.

С уважением ...

Обратите внимание: текст письма-запроса содержит следующие смысловые компоненты: 1) обращение к экспортеру, 2) сообщение экспортеру о том, как импортер узнал об их фирме и продукции; 3) сообщение импортера о желании купить товар и просьба к экспортеру дать на него предложение; 4) просьба импортера к экспортеру дать более подробную информацию об условиях закупки (факультативная часть письма); 5) заключительная этикетная фраза и подпись с указанием должности.

Составьте письмо-запрос на покупку товаров:

- лакокрасочные материалы согласно приложенным спецификациям;
- люстры из прессованного хрусталя и другие бытовые светильники (бра, торшеры, настольные лампы);
- 300 тонн сыров, указанных в прилагаемом списке;
- 30.000 метрических тонн каменного угля.

Задание 2. Составьте диалог на одну из указанных ниже тем (телефонный разговор), используя имеющиеся у вас материалы.

Тема: запрос информации;

- выгодное предложение
- условия поставки

Вопросы к зачету - приложение 1.

### 7.1. Основная литература:

1. Лобашкова С.Г., Игнатъева М.В. Бизнес-курс для деловых людей. Внешнеэкономическая деятельность. Учебник русского языка. М.: ИКАР, 1997.- 424 с.
2. Журавлева Л.С., Исаев Н.П. и др. Тестовый практикум по русскому языку делового общения. Бизнес. Коммерция. Средний уровень (Русский язык как иностранный). 3-е изд., стереотип. - М.: Русский язык. Курсы, 2007. - 272 с.
3. Журавлева Л.С. Тестовый практикум по русскому языку делового общения. Бизнес. Коммерция. Внешнеторговая деятельность. Продвинутый уровень (Русский язык как иностранный). - М.: Русский язык. Курсы, 2008. - 320 с.
4. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. - Ростов н/Д.: издательский центр "МарТ", 2002.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2002.
6. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие.- М.: Издательство РИОР, 2004.-125 с.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Казанцева Г.В. Личные документы: требования к оформлению и образцы документов: учеб. пособие. - 3-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 40 с.
2. Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА - М, 2002.
3. Скаженик Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. Таганрог ТРТУ, 2006.
4. Ребус Б.М. Психологические основы делового общения. М.: Илекса, Ставрополь: Сервисшкола, 2001.-176 с.

5. Волгин Б. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. - Воронеж, 1991. 8. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого.- М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.
6. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М., 1994.
7. Заозерская С.В., Смягликова Е.А. Этика деловых отношений: Учебно-методические рекомендации.- Архангельск: АГТУ, 2006.- 48 с.
8. Энциклопедия этикета / Сост.О.И. Максименко.- М., 2000.
9. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения: Учебное пособие. - 2-е изд., - М.: Флинта, Наука, 1999.
10. Семнадцать практических занятий по русскому языку и культуре речи (для студентов нефилологических специальностей): Учебное пособие/Е.В.Ганапольская, Т.Ю.Волошина, Н.В.Анисина, Ю.А.Ермолаева и др. СПб.: Нестор, 2003.
11. Голуб И.Б. Конспект лекций по литературному редактированию. - М.: Айрис-пресс, 2004.
12. Соловьев В.М. Тайны русской души. Вопросы. Ответы. Версии. - Книга для чтения о русском национальном характере для изучающих русский язык как иностранный. - М.: Рус.яз. Курсы, 2002.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

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

Освоение дисциплины "Деловое общение" 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 как иностранный

Автор(ы):

Трошкина Т.П. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Хайдаров Ф.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.