

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Автомобильное отделение



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ

_____ Н.Д. Ахметов
"___" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Основы речевой коммуникации

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) Патенко Г.Р.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- языковые средства межличностной и межкультурной коммуникации;
- принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов;
- содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.

Должен уметь:

- коммуницировать в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;
- планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения осуществления деятельности.

Должен владеть:

- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;
- приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания на практике.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.19 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 3 курсе в 5, 6 семестрах.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 2 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 64 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 5 семестре; зачет в 6 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия речевой коммуникации	5	2	0	0	4
2.	Тема 2. Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры	5	0	0	0	4
3.	Тема 3. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	5	0	0	0	4
4.	Тема 4. Социальный аспект речевой коммуникации	5	0	0	0	4
5.	Тема 5. Речевой этикет и речевые тактики	6	0	0	0	10
6.	Тема 6. Коммуникативные барьеры в общении. Речевая конфликтология	6	0	2	0	8
7.	Тема 7. Формы деловой коммуникации.	6	0	0	0	10
8.	Тема 8. Основы полемического мастерства.	6	0	0	0	10
9.	Тема 9. Эффективность речевой коммуникации	6	0	0	0	10
	Итого		2	2	0	64

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основные понятия речевой коммуникации

Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Общение как социально-психологический механизм. Язык и речь. Язык как знаковая система. Функции языка. Соотношение понятий язык и речь: взаимообусловленность и взаимовлияние. Язык как знаковая система. Естественные и искусственные языки. Языковые единицы и уровни языковой системы. Основные функции языка. Речь как форма реализации языка. Структура (компоненты) коммуникативного акта. Коммуниканты (адресант и адресат). Социальные и речевые роли общающихся. Мотив и цель общения. Коммуникативное намерение (речевая интенция). Общение как предмет изучения разных наук. Вопросы совершенствования речевой коммуникации. Роль речевой коммуникации в "контактной зоне". Эффективность речевой коммуникации (создание коммуникантов) и языкового общения (коммуникации). Проблемы культуры коммуникации: асимметрия между культурой общения и культурой речи.

Тема 2. Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры

Понятие языковой нормы. Динамичность развития языка и изменчивость норм. Типы норм (фонетические, лексико-грамматические, стилистические). Типы нормативных словарей и принципы работы с ними. Языковые нормы на разных уровнях языка: а) фонетические, орфоэпические, акцентологические; б) морфологические, грамматические, синтаксические; в) лексические нормы русского языка, системные отношения в лексике, точное употребление лексем, богатство словаря, выразительность речи. Орфографическая и пунктуационная грамотность. Значимость нормативного аспекта для речевой коммуникации. Современное речевое пространство. Норма и дискурс, норма и узус. Разговорная речь и норма. Асимметрия между разговорной речью и литературной нормой в сфере речевой коммуникации. Типы речевой культуры носителей языка: элитарный, средне-литературный, литературно-разговорный, фамиллярно-разговорный

Тема 3. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации

Общение и темперамент собеседника. Основные типы коммуникабельности людей: доминантный и недоминантный собеседник, мобильный и ригидный собеседник, экстраверт и интроверт. Понятие социальной перцепции. Основные механизмы восприятия другого человека (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция). Эффекты восприятия (первичности и новизны, эффект ореола, стереотипизации, установки). Функции и виды невербальных средств коммуникации. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптикокинестическая, паралингвистическая, пространственно-временная (организация пространственной среды), тактильно-перцептивная (жесты и телодвижения). Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Символическая коммуникация. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.

Тема 4. Социальный аспект речевой коммуникации

Современное речевое поведение. Функциональные стили речевой коммуникации. Социальные факторы, влияющие на речевое поведение человека. Коммуникативные стратегии, коммуникативные тактики и коммуникативные навыки. Национальные особенности общения. Коммуникативное поведение разных народов мира. Учет национально-культурных особенностей аудитории разных народов мира.

Тема 5. Речевой этикет и речевые тактики

Речевой этикет. Специфика русского речевого этикета: тактичность, предупредительность, откровенность, толерантность, участие. Техника реализации этикетных форм: приветствие (обращение), завязка, развитие, кульминация, развязка. Обстановка общения и этикетные формулы. Речевые дистанции и табу. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета.

Комплименты в деловой коммуникации. Критика в деловой коммуникации. Особенности позитивной критики (ситуативная уместность, присутствие объекта критики, дела и поступки как предмет критики, конкретные факты и аргументы, конечная цель - решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем). Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.

Тема 6. Коммуникативные барьеры в общении. Речевая конфликтология

Понятие коммуникативных барьеров. Проблема адекватного восприятия передаваемой информации. Ошибки восприятия. Наиболее характерные барьеры. Барьеры, обусловленные факторами среды. Технические барьеры. "Человеческие" барьеры коммуникации: психофизиологические, социокультурные. Основные типы коммуникабельных людей. Доминантный и недоминантный собеседник. Эгосостояния и речевое общение. Характеристика основных "эго". Языковая культура и языковая личность. Язык и языковая личность. Говорящий: этические и нравственные компоненты речи.

Понятие речевого конфликта. Понятие "коммуникативная неудача". Коммуникативная неудача как речевой конфликт. Типология коммуникативных неудач по разным основаниям. Языковые помехи. Понятие "языковая игра". Языковая игра как возможная причина для возникновения коммуникативной неудачи. Явления, затрудняющие речевое общение. Типы коммуникативных барьеров. Социально-психологические и личностные причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Принципы бесконфликтного общения.

Тема 7. Формы деловой коммуникации.

Деловое общение как вид речевого общения, направленного на установление деловых связей. Психологическая культура делового разговора. Барьеры в общении и их преодоление. Виды делового общения: беседа, переговоры, совещание, презентация, пресс-конференция, собеседование при приеме на работу, разговоры по телефону. Правила ведения телефонного разговора. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Цели и задачи деловой беседы. Структурная организация беседы. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Типичные коммуникативные ситуации в деловом общении. Коммуникативные и ролевые установки в типичных ситуациях делового общения. Типы собеседников. Способы защиты от некорректных собеседников. Использование этикетно-речевых формул. Невербальные формы установления контактов. Стратегия и тактика переговоров. Основные методы ведения переговоров. Оценка результатов деловой коммуникации. Интервью: цель и структура. Типы интервью: интервью-расспрос, интервью-обмен мнениями, интервью-портрет. Тактики речевого поведения интервьюируемого. Дискуссия, полемика, прения, обсуждение, дебаты, диспут. Общее и различное в этих формах общения. Деловые переговоры. Стратегии взаимодействия. Типы вопросов для успешных переговоров. Деловые совещания: типы совещаний (совещания по планированию; совещания по мотивации труда; совещания по внутрифирменной организации; совещания по контролю за деятельностью работников; совещания, специфические для фирмы). Подготовка совещания: цели, время проведения, число участников. Организация пространственной среды. Участники совещания. Деловая беседа по телефону.

Тема 8. Основы полемического мастерства.

Полилогические формы общения. Спор. Классификации споров (по цели, по

количеству действующих лиц, организованные/неорганизованные). Стратегии, тактики и приемы спора. Формально-логические законы спора: закон непротиворечия, закон исключенного третьего, закон тождества, закон достаточного основания.

Дискуссия. Диспут. Полемика.

Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Цели дискуссии. Типы дискуссии в зависимости от целевой установки. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Речевое поведение ведущего. Приемы, позволяющие активизировать участников дискуссии, регламентировать их поведение, корректировать ход дискуссии с учетом ее темы и цели. Приемы и уловки, используемые в споре. Конфликт, типология конфликтов. Причины возникновения, структура, динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничающая, кооперативная, уступающая, избегающая, бездействие.

Доводы. Логические ошибки. Нечестные приемы. Уловки в споре.

Аргументация и манипуляция в споре.

Классификация вопросов в процессе полемики. Виды ответов. Применение выразительных средств в речи.

Тема 9. Эффективность речевой коммуникации

Критерии эффективности речевой коммуникации. Совершенствование основных видов речевой деятельности: слушания и устной речи, чтения, письма.

Приемы воздействия на аудиторию. Понятие "персуазивность" и

"воздействие". Теория персуазивной коммуникации. Персуазивный эффект в публичной речи. Диалогизация речи. Связь оратора с аудиторией. Типы аудиторий:

большая, небольшая, подготовленная, неподготовленная, мужская, женская, позитивно, негативно настроенная, аудитория молодежная, детская,

профессиональная, среднего и старшего возраста, ригидная, гибкая. Аудитория с разным уровнем понимания информации; типы слушателей по умению понять смысл сообщения.

Оценка эффективности речевой коммуникации.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 5			
	Текущий контроль		
1	Письменное домашнее задание	ОК-3 , ОК-4 , ОК-5	1. Основные понятия речевой коммуникации 2. Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры
2	Реферат	ОК-3 , ОК-4 , ОК-5	3. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации 4. Социальный аспект речевой коммуникации
Семестр 6			
	Текущий контроль		
1	Письменное домашнее задание	ОК-3 , ОК-4 , ОК-5	8. Основы полемического мастерства.
2	Реферат	ОК-3 , ОК-4 , ОК-5	5. Речевой этикет и речевые тактики 6. Коммуникативные барьеры в общении. Речевая конфликтология
3	Контрольная работа	ОК-3 , ОК-4 , ОК-5	7. Формы деловой коммуникации. 9. Эффективность речевой коммуникации
6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания			

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 5					
Текущий контроль					
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продemonстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продemonстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продemonстрировано удовлетворительное владение материалом. Используются источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продemonстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используются источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	2
Семестр 6					
Текущий контроль					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Используемые источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используемые источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	2
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 5

Текущий контроль

1. Письменное домашнее задание

Темы 1, 2

Представление о коммуникации как о процессе и структуре.

Социальные и речевые роли общающихся.

Коммуникативное намерение (речевая интенция).

Вопросы совершенствования речевой коммуникации.

Роль речевой коммуникации в "контактной зоне".

Проблемы культуры коммуникации: асимметрия между культурой общения и культурой речи.

Динамичность развития языка и изменчивость норм.

Типы норм (фонетические, лексико-грамматические, стилистические).

Современное речевое пространство

Асимметрия между разговорной речью и литературной нормой в сфере речевой коммуникации.

Типы речевой культуры носителей языка: элитарный, средне-литературный, литературно-разговорный, фамильярноразговорный.

2. Реферат

Темы 3, 4

1. Общение и темперамент собеседника.

2. Основные типы коммуникабельности людей: доминантный и недоминантный собеседник, мобильный и ригидный собеседник, экстраверт и интраверт.

3. Понятие социальной перцепции.

4. Основные механизмы восприятия другого человека (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция).

5. Эффекты восприятия (первичности и новизны, эффект ореола, стереотипизации, установки).

6. Функции и виды невербальных средств коммуникации.

7. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптикокинестическая, паралингвистическая, пространственно-временная (организация пространственной среды), тактильно-перцептивная (жесты и телодвижения).

8. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации.

9. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

10. Символическая коммуникация.

11. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.

Семестр 6

Текущий контроль

1. Письменное домашнее задание

Тема 8

Составьте устную публичную речь на одну из тем. Представьте речь перед аудиторией.

1. Счастлив тот, кто счастлив у себя дома (Л.Н. Толстой)

2. Я чувствую себя счастливым, когда тружусь (Л.Н. Толстой)

3. Неясность слова - признак неясности мысли (Л.Н. Толстой)

4. Читайте серьезные книги, жизнь сделает остальное (Ф.М. Достоевский)

5. Кто не любит природы, тот не любит человека (Ф.М. Достоевский)

6. Кто не принадлежит своему отечеству, тот не принадлежит и человечеству (В.Г. Белинский)

7. Слово - великое оружие жизни (В.О. Ключевский)

8. Молодой человек подобен воску (Д.И. Фонвизин).

9. Уметь разборчиво писать - первое правило вежливости (В.О. Ключевский)

10. Самое лучшее предназначение - защищать свое отечество (Г.Р. Державин)

11. Равнодушие - это паралич души, преждевременная смерть (А.П. Чехов)

12. Дети - единственно смелые философы (Е.И. Замятин).

13. Сильные люди всегда просты (Л.Г. Толстой)

14. В болтливости скрывается ложь (М.Е. Салтыков-Щедрин).

15. Учитесь у всех, не подражайте никому (М. Горький)

16. Талант - это вера в себя (М. Горький)

17. Музыка - это разум, воплощенный в прекрасных звуках (И.С. Тургенев)

18. Искусство - такая же потребность для человека, как есть и пить (Ф.М. Достоевский)

19. История наказывает за незнание уроков (В.О. Ключевский)

20. С умным человеком и поговорить любопытно (Ф.М. Достоевский)

2. Реферат

Темы 5, 6

1. Особенности речевой коммуникации посредством социальных сетей.

2. Коммуникативная компетентность журналиста при освещении социально-культурной деятельности.

3. Особенности речевой коммуникации при организации информационной поддержки мероприятий

4. Проблемы эффективности речевой коммуникации при освещении досуговой сферы

5. Речевая коммуникация журналиста при обсуждении социально-культурных проблем

6. Соблюдение языковых норм в деловом общении журналистов.

7. Особенности ведения полемики при обсуждении проблем развития социально-культурной сферы
8. Пути разрешения конфликтов при освещении сферы социально-культурной деятельности.
9. Коммуникативная компетентность журналиста
10. Пути преодоления коммуникативных барьеров в общении журналиста.

3. Контрольная работа

Темы 7, 9

Раскрыть каждую тему. Привести примеры.

Виды коммуникации.

Межличностная и профессиональная коммуникация.

Профессиональной коммуникации.

Законы и категории

теории коммуникации.

Методы и функции теории коммуникации.

Основные элементы коммуникационного процесса.

Модели коммуникации.

Лингвистические модели.

Модель Р.О. Якобсона.

Коллоквиалистика.

Лингвоэтология.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие речевой коммуникации, виды коммуникаций.
2. Формы и стили общения. Устная и письменная речь.
3. Монолог и диалог как две основные формы речи. Специфика монолога.
4. Монолог письменный и устный. Типы публичных монологов.
5. Убеждающее выступление и его основные особенности.
6. Современное речевое поведение. Функциональные стили речевой коммуникации.
7. Социальные факторы, влияющие на речевое поведение человека.
8. Коммуникативные стратегии, коммуникативные тактики и коммуникативные навыки.
9. Подготовка к публичному выступлению.
10. Приемы воздействия на аудиторию.
11. Типы аудиторий. Эффективность выступления в различных аудиториях.
12. Национальная специфика аудитории.
13. Речевой конфликт. Коммуникативная неудача.
14. Явления, затрудняющие речевое общение. Типы коммуникативных барьеров.
15. Принципы бесконфликтного общения.
16. Проблема адекватного восприятия передаваемой информации. Ошибки восприятия.
17. Основные типы собеседников
18. Эго-состояния и речевое общение.
19. Специфика диалога и полилога
20. Критерии эффективности речевой коммуникации.
21. Речевой этикет.
22. Речевая агрессия и способы ей противостоять.
23. Poleмика. Приемы ведения полемики. Уловки в полемике.
24. Аргументы в полемике.
25. Невербальные средства речевой коммуникации.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 5			
Текущий контроль			
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	10
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	2	10
Семестр 6			
Текущий контроль			
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	10
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	2	10
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	10
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями и предоставленных доступов НЧИ КФУ;

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)Coursera - <https://www.coursera.org/>MIT OpenCourseWare - <https://ocw.mit.edu/>OpenEDX - <http://open.edx.org/>**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Лекционные занятия могут проводиться на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студентов.
практические занятия	Практические занятия представляют особую форму сочетания теории и практики. Их назначение - углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы студентов. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает: индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы; фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы; выполнение упражнений по образцу; выполнение вариантных упражнений; выполнение контрольных работ; работу с тестами. При подготовке к практическим занятиям студентам рекомендуется: внимательно ознакомиться с тематикой практического занятия; изучить рекомендованную литературу; составить краткий план ответа на каждый вопрос практического занятия; проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки; если встретятся незнакомые термины, обязательно обратиться к словарю и зафиксировать их в тетради. Практические занятия развивают у студентов навыки самостоятельной работы по решению конкретных задач. Практические занятия могут проводиться на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студентов.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предполагает: - самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам; - выполнение заданий для самостоятельной работы; - изучение теоретического материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, дискуссиям, написанию рефератов; - самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях; - подготовка к контрольным работам, тестированию; - самостоятельное изучение материалов Интернет-сайтов для выступления на практических занятиях.

Вид работ	Методические рекомендации
письменное домашнее задание	<p>Письменное домашнее задание выполняется студентами самостоятельно во внеаудиторное время.</p> <p>Письменное домашнее задание должно включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описание цели и задач работы; - круг рассматриваемых проблем и методы их решения; - результаты анализа используемого материала, их интерпретация и общие выводы. <p>Основные требования, предъявляемые к выполнению письменного домашнего задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - четкость и последовательность изложения материала; - наличие обобщений и выводов, сделанных на основе изучения информационных источников; - аргументированность основных положений и выводов; - использование современных способов поиска, обработки и анализа информации; - самостоятельность выполнения. <p>Для выполнения письменного домашнего задания изучить основную и дополнительную литературу, соответствующие положения действующего законодательства. Выполнение задания помогает студенту собирать и обрабатывать статистический и практический материал, последовательно излагать свои мысли, критически анализировать опубликованные по исследуемой проблеме научно-практические пособия, монографии, статьи, сообщения и другие материалы.</p> <p>Объем письменного домашнего задания составляет не более 10 страниц текста и 10-12 слайдов, содержащих основные его положения.</p> <p>Выполненное письменное домашнее задание должно быть представлено преподавателю как в распечатанном, так и электронном виде.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся сдают задание в команде "Microsoft Teams" или иных ресурсах.</p>
реферат	<p>Обучающиеся самостоятельно пишут реферат на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты оцениваются также ораторские способности.</p> <p>Заслушивание рефератов проходит на занятиях.</p> <p>При использовании ДОТ заслушивание рефератов осуществляется через команду созданную на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах.</p>
контрольная работа	<p>Контрольная работа разработана в десяти вариантах. Номер варианта определяется последней цифрой номера зачетной книжки студента. Каждый вариант включает в себя один теоретический вопрос и пять практических заданий. Для выполнения контрольной работы необходимо провести большую самостоятельную работу, которая включает в себя изучение учебников, учебных пособий, справочной литературы. Начинать подготовку к контрольной работе необходимо с изучения соответствующих глав учебников.</p> <p>Контрольная работа должна носить творческий характер. Примеры должны подбираться самостоятельно из художественной литературы. Материал должен излагаться четко, последовательно.</p> <p>Работа должна быть выполнена в ученической тетради. Объем контрольной работы - 15 страниц ученической тетради. При выполнении практических заданий необходимо пользоваться словарями и справочниками, чтобы проверить правильность их выполнения. В конце контрольной работы должен быть представлен список использованной литературы.</p> <p>Если контрольная работа возвращается студенту для доработки, необходимо представить первоначальный вариант с рецензией преподавателя.</p> <p>Проверка контрольной работы позволяет выявить и исправить допущенные студентами ошибки, указать, какие вопросы дисциплины ими недостаточно усвоены и требуют доработки. Студент должен внимательно ознакомиться с замечаниями преподавателя и приступить к их исправлению, для чего еще раз повторить соответствующий материал.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся выполняют работу в команде "Microsoft Teams" или иных ресурсах.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>Зачет проходит в устной или письменной форме(определяется преподавателем) на основе перечня вопросов, которые отражают содержание действующей рабочей программы учебной дисциплины. Студентам рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательно прочитать вопросы к зачету; - составить план ответа на каждый вопрос, выделив ключевые моменты материала. <p>Ответ должен быть аргументированным.</p> <p>Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой "зачтено"или "незачтено".</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся опрашиваются в команде "Microsoft Teams"или иных ресурсах.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учеб. пособие / Е.А. Кожемякин. - М. : ИНФРА- М, 2019. - 189 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/993. - ISBN 978-5-16-006584-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012420>

Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А. П. Чудинов. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 153 с. - ISBN 978-5-9765-1573-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/458004>

Основы теории коммуникации : учеб. пособие/ отв. ред. О.Я. Гойхман. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 352 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004792-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002726>

Гуськова, С. В. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс для обучающихся по направлению подготовки бакалавров 031300 - Журналистика / С. В. Гуськова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 78 с. - ISBN 978-5-9765-1681-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/458090>

Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2020. - 488 с. - ISBN 978-5-394-03544-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093511>

Дополнительная литература:

Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие / А.С. Чамкин. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 350 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005545-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854756> (дата обращения: 27.10.2020). - Режим доступа: по подписке.

Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Б. Кашкин. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-1424-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/458187>

Кузьмина, Н. А. Активные процессы в русском языке и коммуникации новейшего времени : учебное пособие / Н. А. Кузьмина, Е. А. Абросимова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 256 с. - ISBN 978-5-9765-1423-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1147333>

Соколова, М. Г. Риторика : учебно-методическое пособие / М. Г. Соколова. - Тольятти : ТГУ, 2017. - 146 с. - ISBN 978-5-8259-1169-4. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/140074>

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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.