

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Елабужский институт (филиал)  
Факультет психологии и педагогики



*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Культурологические аспекты устной коммуникации

Направление подготовки: 44.03.05 - Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: Дошкольное образование и иностранный язык

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

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)
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) доцент, к.н. (доцент) Теренин А.В. (Кафедра английской филологии и межкультурной коммуникации, Факультет иностранных языков), AVTerenin@kpfu.ru

### 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-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия
ОПК-5	владением основами профессиональной этики и речевой культуры
ПК-1	готовностью реализовывать образовательные программы по учебным предметам в соответствии с требованиями образовательных стандартов
ПК-3	способностью решать задачи воспитания и духовно-нравственного развития обучающихся в учебной и внеучебной деятельности

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен демонстрировать способность и готовность:

- использовать различные виды устной коммуникации на английском языке в учебной и профессиональной деятельности; - применять полученные знания в процессе решения образовательных и профессиональных задач; - использовать знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности;

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.7 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) (Дошкольное образование и иностранный язык)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 5 курсе в 10 семестре.

### 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 - 36 часа(ов), в том числе лекции - 14 часа(ов), практические занятия - 20 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 2 часа(ов).

Самостоятельная работа - 36 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 10 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. Понятие "Культура делового общения".	10	2	2	0	9

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Проблемы взаимоотношений. Конфликты и пути их разрешения.	10	4	2	0	9
3.	Тема 3. Культурные аспекты делового общения	10	4	8	0	9
4.	Тема 4. Переговоры как разновидность делового общения.	10	4	8	0	9
	Итого		14	20	0	36

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Понятие "Культура делового общения".

Понятие "Культура делового общения". Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения. Формальное и неформальное общение. Деловое и личное общение. Уровни делового общения. Общение как коммуникация и взаимодействие. Основные принципы бизнес-этикета как главного элемента деловой культуры.

##### Тема 2. Проблемы взаимоотношений. Конфликты и пути их разрешения.

Проблемы взаимоотношений внутри коллектива. Конфликты и пути их разрешения. Правила вербального и невербального поведения в условиях конфликта. Причины возникновения трудностей в процессе делового общения. Языковые стереотипы делового общения. Стратегии разрешения конфликтов в процессе делового общения.

##### Тема 3. Культурные аспекты делового общения

Культурологические аспекты делового общения. Межкультурная коммуникация в процессе делового общения. Корпоративная культура и деловое общение. Факторы, способствующие поддержанию культуры делового общения. Факторы, препятствующие поддержанию культуры делового общения. Культура речи (эмоции, дикция, голос, телефонный разговор).

##### Тема 4. Переговоры как разновидность делового общения.

Переговоры как разновидность делового общения. Телефонные переговоры. Деловые переговоры. Культурологические особенности ведения переговоров. Подготовка к телефонному разговору. Выбор стиля в телефонном разговоре. Ответ на телефонный звонок. Полезные выражения для разговора по телефону. Запрос информации.

#### 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)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

### **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;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной 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 Научной библиотеки КФУ.

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Allbest - <http://www.grandars.ru/college/sociologiya/mezhkulturnaya-kommunikaciya.html>

[https://revolution.allbest.ru/psychology/00601525\\_0.html](https://revolution.allbest.ru/psychology/00601525_0.html) - [https://revolution.allbest.ru/psychology/00601525\\_0.html](https://revolution.allbest.ru/psychology/00601525_0.html)

Studfiles - <https://studfiles.net/preview/1624599/>

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>В ходе лекционных занятий студент должен вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений, научные выводы и практические рекомендации, а также ораторский опыт преподавателя. При этом следует помнить, что преподаватель читает лекцию в режиме свободного доклада, прибегая к диктовке лишь в исключительных случаях. В этой связи студентам рекомендуется широко пользоваться общепринятыми сокращениями, а также выработать собственную систему символов, сокращений и аббревиатур. Допускается также использование звукозаписывающей аппаратуры, если она не создает посторонних шумов. Поля конспекта лучше всего оставлять широкими с тем, чтобы в дальнейшем делать пометки и дополнения. Рекомендуется дополнять и редактировать конспект прослушанной лекции непосредственно после ее прослушивания, когда память еще сохраняет основные положения лекции. Дополнения следует производить, используя сделанную на лекции звукозапись, рекомендованную литературу, а также материалы, найденные самостоятельно. При этом необходимо соблюдать известную осторожность при работе с материалами из социальных сетей, поскольку эти сети часто демонстрируют отсутствие профессионализма при представлении той или иной информации: например, смешение различных точек зрения или подходов к истории языка, необоснованные предположения или заведомо несостоятельные взгляды. Поэтому, прежде чем включать подобную информацию в свой конспект, лучше всего показать ее ведущему преподавателю. Следует помнить, что изучение истории языка невозможно без текстовых иллюстраций, поэтому грамотно составленный конспект, предполагает наличие (причем достаточного количества) примеров, демонстрируемых преподавателем на доске или с помощью электронных средств обучения. Необходимым компонентом лекции является обратная связь, которая реализуется в виде задаваемых студентами вопросов или просьбами разъяснить более детально то или иное положение, явление, термин.</p>
практические занятия	<p>Практические занятия являются важной составляющей учебного процесса, поскольку именно здесь, а также в ходе подготовки к ним студенты получают более глубокие знания и приобретают практические навыки. Планы практических занятий с указанием тематики, практических заданий и рекомендованной литературы хранятся на кафедре, а также включаются в рабочую программу дисциплины. Рекомендованная литература приводится с указанием разделов и/или страниц, где можно найти необходимый для подготовки материал. В соответствии с учебным планом практические занятия по данной дисциплине проводятся, как правило, один раз в неделю. Очень важно не оставлять подготовку к практическому занятию на последний день. Студентам следует заранее обратиться на кафедру за получением плана практического занятия с тем, чтобы осуществлять подготовку последовательно и систематично в течение всей недели.</p>
самостоятельная работа	<p>Правильная организация самостоятельной работы зависит прежде всего от ее вида или формы, которые могут включать подготовку студента к текущим аудиторным занятиям, выполнению домашнего задания или домашней контрольной работы, самостоятельное изучение той или иной темы курса, подготовку к контрольной работе или коллоквиуму; подготовку к зачету или экзамену, выполнение курсовой работы или проекта, участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах, выполнение лабораторной работы и т.д. Разумеется, такое разнообразие форм и видов самостоятельной работы требует дифференцированного подхода, который может быть обеспечен обращением к конкретным методическим рекомендациям по каждому виду работы (см. соответствующий раздел настоящей программы).</p>
зачет	<p>При подготовке к зачету рационально используйте время. Сначала ознакомьтесь с материалами курса в целом, поскольку только исходя из целого можно понять части. Читайте учебники и научную литературу. Обращайтесь к справочной литературе. При подготовке ответа на вопрос сначала составьте план. Помните, что ваш ответ ? это тоже текст, и построен он должен быть с учетом всех требований, предъявляемых к хорошему тексту. Не старайтесь всё выучить наизусть ? это невозможно. Старайтесь понять суть, излагайте ее собственными словами. Иллюстрируйте теоретические положения собственными наблюдениями над текстами, можно использовать материалы практических занятий.</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.

Лингафонный кабинет.

### **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 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)" и профилю подготовки "Дошкольное образование и иностранный язык".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.7 Культурологические аспекты устной коммуникации

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 44.03.05 - Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: Дошкольное образование и иностранный язык

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

**Основная литература:**

1. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0314-2. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=408974>
2. Гузикова М. О. Основы теории межкультурной коммуникации / Гузикова М.О., Фофанова П.Ю., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 124 с.: ISBN 978-5-9765-3084-3 - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=947296>
3. Гончарова Л.М. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004792-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=253871>

**Дополнительная литература:**

1. 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. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 78 с. - ISBN 978-5-9765-1681-6 - URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=458090>
2. Кирнозе З. В. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме: Учебное пособие / В.Г. Зинченко, В.Г. Зусман, З.И. Кирнозе. - М.: Флинта; СПб.: Наука, 2007. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=131022>
3. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие / А.П. Садохин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 288 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-036-6 - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=177054>



Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.7 Культурологические аспекты устной коммуникации

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

Направление подготовки: 44.03.05 - Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: Дошкольное образование и иностранный язык

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

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.