

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Отделение информационных технологий и энергетических систем



УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
директора НЧИ КФУ

Симонова Л.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Искусство делового общения Б1.Б.10

Направление подготовки: 15.04.02 - Технологические машины и оборудование

Профиль подготовки: Гидравлические машины, гидроприводы и гидропневмоавтоматика

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Автор(ы): Удалов Н.В.

Рецензент(ы): Хамитов Р.Н.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хайруллин А. Г.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Высшей инженерной школы (Отделение информационных технологий и энергетических систем) (Набережночелнинский институт (филиал)):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 20__ г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
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
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 основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
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 к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Удалов Н.В. (Кафедра социально-гуманитарных наук, Отделение юридических и социальных наук), NVUdalov@kpfu.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1	способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень
ОК-2	способностью к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию при постановке целей в сфере профессиональной деятельности с выбором путей их достижения
ОК-3	способностью критически оценивать освоенные теории и концепции, переосмысливать накопленный опыт, изменять при необходимости профиль своей профессиональной деятельности
ОК-5	способностью самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности
ОК-6	способностью свободно пользоваться литературной и деловой письменной и устной речью на русском языке, создавать и редактировать тексты профессионального назначения, владением иностранным языком как средством делового общения
ОК-7	способностью проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности, учитывая цену ошибки, вести обучение и оказывать помощь сотрудникам
ОПК-7	способностью организовывать работу по повышению научно-технических знаний работников
ПК-22	способностью и готов использовать современные психолого-педагогические теории и методы в профессиональной деятельности

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

Студенты, завершившие изучение данной дисциплины должны:

знать:

- сущность и содержание современной теории коммуникации;
- положения, обеспечивающие необходимую подготовку и успешное осуществление различных видов делового общения;
- требования, предъявляемые к речевому поведению руководителя;
- особенности восприятия текстовой информации, речевого поведения личности собеседника, условий общения, а также понимать механизм речепорождения;
- законы, правила, техники и технологии межличностной коммуникации (например, во время стрессовой ситуации, конфликта, действия человеческого фактора и т.п.);

Должен уметь:

уметь:

- продуцировать языковые тексты, отвечающие современным требованиям делового общения;
- реализовывать психологическое 'чтение' языковой личности собеседника;
- ориентироваться в ситуации общения;
- пользоваться техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
- выступать публично (риторические навыки);
- вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку полученной информации;

- эффективно использовать невербальные компоненты делового общения и декодировать их в речи собеседников;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- контролировать эмоциональное состояние и выражение эмоций;
- направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- демонстрировать способность и готовность применять полученные знания в деловой коммуникации.

Должен владеть:

владеть:

- профессиональной терминологией, знанием соответствий между терминами и понятиями;
- стилем профессиональной речи;
- навыками и умениями речевой деятельности применительно к сфере профессиональной коммуникации, основами публичной речи;
- навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности;
- навыками реферирования и аннотирования литературы по специальности;
- навыками прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;

Должен демонстрировать способность и готовность:

- сущность и содержание современной теории коммуникации;
- положения, обеспечивающие необходимую подготовку и успешное осуществление различных видов делового общения;
- требования, предъявляемые к речевому поведению руководителя;
- особенности восприятия текстовой информации, речевого поведения личности собеседника, условий общения, а также понимать механизм речепорождения;
- законы, правила, техники и технологии межличностной коммуникации (например, во время стрессовой ситуации, конфликта, действия человеческого фактора и т.п.);
- профессиональной терминологией, знанием соответствий между терминами и понятиями;
- стилем профессиональной речи;
- навыками и умениями речевой деятельности применительно к сфере профессиональной коммуникации, основами публичной речи;
- навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности;
- навыками реферирования и аннотирования литературы по специальности;
- навыками прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
- продуцировать языковые тексты, отвечающие современным требованиям делового общения;
- реализовывать психологическое 'чтение' языковой личности собеседника;
- ориентироваться в ситуации общения;
- пользоваться техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
- выступать публично (риторические навыки);
- вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку полученной информации;
- эффективно использовать невербальные компоненты делового общения и декодировать их в речи собеседников;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- контролировать эмоциональное состояние и выражение эмоций;
- направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- демонстрировать способность и готовность применять полученные знания в деловой коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.10 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 15.04.02 "Технологические машины и оборудование (Гидравлические машины, гидроприводы и гидропневмоавтоматика)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе в 4 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 24 часа(ов), в том числе лекции - 0 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 48 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 4 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. Предмет и задачи дисциплины ?Искусство делового общения?. Понятие ?общение?, ?деловое общение?.	4	0	2	0	3
2.	Тема 2. Культура речи делового человека	4	0	2	0	3
3.	Тема 3. Профессионально-деловое коммуникативное взаимодействие в современной поликультурной среде: понятие, уровни, типы, стереотипы.	4	0	1	0	3
4.	Тема 4. Стили делового общения. Методы управления деловым общением.	4	0	1	0	3
5.	Тема 5. Невербальные средства в деловой коммуникации.	4	0	1	0	3
6.	Тема 6. Вербальные средства в деловой коммуникации.	4	0	2	0	3
7.	Тема 7. Барьеры в профессиональной сфере. Причины их возникновения.	4	0	1	0	3
8.	Тема 8. Этические основы деловых коммуникаций.	4	0	2	0	3
9.	Тема 9. Деловая риторика: ораторском искусстве.	4	0	1	0	3
10.	Тема 10. Деловые переговоры и совещания.	4	0	1	0	3
11.	Тема 11. Деловые споры и их разрешение.	4	0	2	0	3
12.	Тема 12. Документальное обеспечение делового общения.	4	0	2	0	3
13.	Тема 13. Языковая норма. Виды языковых норм.	4	0	2	0	3
14.	Тема 14. Понятие о литературном русском языке. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.	4	0	1	0	3
15.	Тема 15. Слушание в деловой коммуникации.	4	0	1	0	3
16.	Тема 16. Обобщающее занятие.	4	0	2	0	3
	Итого		0	24	0	48

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины ?Искусство делового общения?. Понятие ?общение?, ?деловое общение?.

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины ?Искусство делового общения?. Понятие ?общение?, ?деловое общение?.

Лекционные вопросы для обсуждения

1. Предмет и задачи дисциплины ?Русский язык в профессиональной сфере?.
2. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
3. Деловая общение: структура, функции, основные теоретические подходы
4. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Задание 1

Определить вид общения.

- 1) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) ? набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику
- 2) примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен ? активно вступают в контакт, если мешает ? оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

Тема 2. Культура речи делового человека

Тема 2. Культура речи делового человека.

Лекционные вопросы для обсуждения

1. Культура речи делового общения и её слагаемые.
2. Типы речевых культур в деловом общении

Задание 1

Назовите три аспекта речевой культуры. На примерах покажите реализацию ортологического, коммуникативного и этического аспектов в сфере деловой коммуникации.

Задание 2

Согласны ли Вы с тем, что, в отличие от непринуждённого, дружеского общения, деловое общение ? это принудительное, целенаправленное взаимодействие? Аргументируйте свой ответ.

Дайте определение понятию ?культура речи?. Можно ли сказать, что понятия ?культурная речь? и ?правильная речь? ? это синонимы?

Задание 3. Охарактеризуйте свой тип речевой культуры. Ответ обоснуйте.

Задание 4. .Попробуйте определить тип речевой культуры популярных ведущих телевидения: С. Сорокиной, В. Молчанова, Т. Митковой, Д. Нагиева, В.Пельше, М.Галкина и др. Мотивируйте свое решение.

Тема 3. Профессионально-деловое коммуникативное взаимодействие в современной поликультурной среде: понятие, уровни, типы, стереотипы.

Тема 3. Профессионально-деловое коммуникативное взаимодействие в современной поликультурной среде: понятие, уровни, типы, стереотипы.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие профессионально-деловое коммуникативное взаимодействие.
2. Уровни и формы культуры профессионально-делового общения: интернациональный, национальный, межкорпоративный, корпоративный, межличностный, личностный.
3. Разнообразие культурно-речеведенческих практик.
4. Психология народов и наций и ее отражение в деловом общении: русский деловой дискурс в сопоставлении с американским, китайским, арабским и т.п.
5. Этническая стереотипизация и ее проявления в деловом дискурсе.
6. Отрицательные стереотипы, способы и средства их преодоления.

Задание 1. Ответьте на вопросы. Приведите примеры.

Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны?

Какие из них преобладают в деловом общении?

Задание 2 в формате дискуссии ?Международное профессионально-деловое сотрудничество: от столкновения культур к становлению единой международной деловой культуры?.

Вопросы к дискуссии

1. Определите понятие профессионально-деловое коммуникативное взаимодействие.
2. Каковы уровни профессионально-делового общения?
3. Каковы особенности русскоязычного делового дискурса в его сопоставлении с американским, китайским, арабским, иными?
4. Как проявляются этнические стереотипы в профессионально- деловом дискурсе?

5. Каковы способы и средства преодоления отрицательных этнических стереотипов?

Тема 4. Стили делового общения. Методы управления деловым общением.

Тема 4. Стили делового общения. Методы управления деловым общением.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие корпоративного общения.
2. Стили, формы, функции корпоративного общения.
3. Социально-психологические методы управления деловым общением.

Задание 1. Определить стиль корпоративного общения:

1. Стиль, в соответствии с которым главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. В этом стиле общении партнер – лишь необходимый атрибут, его индивидуальные особенности несущественны, в отличие от следования роли – социальной, профессиональной, личностной.
2. Стиль, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. Огромное количество профессиональных задач предполагает именно такое общение. По сути, любые обучение, убеждение, управление всегда включают элементы данного стиля общения.
3. Стиль, который направлен на совместное изменение представлений партнеров, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

Задание 2. Докажите актуальность формирования следующих профессиональных навыков и умений, которые должны составлять коммуникативную компетенцию участника деловой коммуникации:

- формулировать цели и задачи общения;
- организовывать общение;
- разбирать жалобы и заявления;
- владеть стратегиями, тактиками, навыками и приемами общения;
- вести переговоры, управлять деловым совещанием;
- предупреждать конфликты, в ситуации конфликта грамотно регулировать его протекание;
- доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, вести беседу, дискуссию, диалог, спор;
- снимать стресс, чувство дискомфорта у собеседника, оказывать влияние на его поведение.

Тема 5. Невербальные средства в деловой коммуникации.

Тема 5. Невербальные средства в деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Вербальный и невербальный аспекты общения.
2. ?Язык внешнего вида? (язык телодвижений и жестов).
3. Функции жестов в общении (изобразительная, реагирующая, указательная, регулирующая). Взаимодействие жестов и мимики, жестов и телодвижений в процессе общения.
4. Просодический аспект общения. Голос и слух в акте коммуникации.
5. Профессионально значимые качества голоса: благозвучность (чистота и ясность тембра); широкий диапазон по высоте, громкости и тембру, гибкость, подвижность; выносливость (стойкость); адаптивность (приспособление к условиям общения); помехоустойчивость; суггестивность (способность голоса внушать эмоции и влиять на поведение адресата).

Задание 1. Устный опрос:

1. Природа невербальной коммуникации. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации. Социальная дифференциация и варьирование.
2. Невербальные средства коммуникации.
3. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации.
4. Социальная дифференциация и варьирование.
5. Соотношение сознательного и бессознательного в невербальной коммуникации.
6. Функции невербальных средств коммуникации.

Задание 2. Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты? _____
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность? _____
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? _____
4. Какие ? труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом? _____
6. Могут ли жесты передать эмоции?

7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

8. Почему жесты должны интерпретироваться только в их совокупности и с учетом ситуации, в которой находится человек?

9. Какие рекомендации можно дать человеку, желающему, чтобы жесты его не выдавали? 10. Как в ходе делового общения выяснить, какова величина личностного пространства собеседника?

11. Каково оптимальное взаимное расположение 3-4 партнеров в ситуации переговоров?

Тема 6. Вербальные средства в деловой коммуникации.

Тема 6. Вербальные средства в деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Высказывание и дискурс: типы и моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии, модель ситуации, модель ?ситуативный тип?.

2. Возможности вербального воздействия на аудиторию.

3. Семиотические характеристики слова как основной единицы языка. Семантическая структура слова.

4. Коммуникативные функции языка. Ключевые понятия: Дискурс: ментальная модель, фреймы, сценарии, модель ситуации, модель ?ситуативный тип?, мышление, поведение.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

Приведите примеры вербальной коммуникации в деловом общении.

Какие средства вербальных средств относятся к табу.

Приведите примеры.

Задание 2. Подготовьте краткое выступление на тему ?Невербальные средства в деловой коммуникации?.

Задание 3. Подготовьте терминологический словарь по данной теме.

Тема 7. Барьеры в профессиональной сфере. Причины их возникновения.

Тема 7. Барьеры в профессиональной сфере. Причины их возникновения

Вопросы для обсуждения

1. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.

2. Назовите причины барьеров в общении.

3. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении

4. Развитие процесса деловой коммуникации

5. Роль обратной связи в деловой коммуникации

6. Методы постановки целей в деловой коммуникации

7. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

Задание ♦ 1.

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

? Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

? Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

? Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

? Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

? Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

? Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание ♦ 2.

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3. Ответьте на вопросы: Приведите примеры различных видов барьеров в общении. Назовите пути преодоления барьеров. Приведите примеры.

Тема 8. Этические основы деловых коммуникаций.

Тема 8. Этические основы деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Значение делового общения и его особенности.

2. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.

3. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.

4. Модель организации деловой беседы.
5. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.
6. Аргументация и структура выступления.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

1. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.
2. Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.
3. Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.
4. Приведите примеры разных стилей делового общения.
5. Существует ли профессиональный этикет, чьи нормы противоречили бы общим этическим принципам?
6. Как нужно вести себя при общении с иностранным партнером, если этикет его страны расходится с нормами Вашей?
7. Актуально ли сегодня выражение "Клиент всегда прав"?

Задание 2. Написать эссе на тему:

Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения? Риторика - как наука о содержании деловой коммуникации. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). Сущность и содержание этики делового общения. Принципы этической аргументации в бизнесе. Особенности общения по Интернету. Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Функция этикета при взаимоотношениях людей.

Задание 3.

В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня? ?Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину?. ?Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится?. ?А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много?. ?Похвала доброт твоих быть должна в устах других?. Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета.

Тема 9. Деловая риторика: ораторском искусстве.

Тема 9. Деловая риторика: ораторском искусстве

Вопросы для обсуждения

1. Определение темы.
2. Формулировка цели.
3. Составление плана.
4. Подбор литературы.
5. Композиционная структура публичной речи.
6. Требования к содержанию.
7. Методы изложения материала.
8. Способы управления вниманием аудитории.
9. Требования к речи выступающего.
10. Образ оратора. Составляющие ораторского успеха.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

1. Почему первый закон риторики назван законом гармонизирующего диалога? В каком отношении к нему находятся остальные три? Раскройте риторический смысл терминов ?гармонизирующий? и ?диалог??
2. Какие принципы речевого поведения должен соблюдать говорящий, чтобы ? возбудить в слушателе его собственное внутреннее слово??
3. Как составить ?портрет? вашего будущего слушателя, адресата?
4. Почему второй закон риторики назван законом продвижения и ориентации адресата? Как его выполнять?
5. Как называется третий закон риторики? О чем он гласит?
6. Назовите и сформулируйте четвертый закон риторики? Возможно ли его проявление в неприятных или трагических ситуациях?

Задание 2.

? Прочитайте определения риторики в античной традиции и в русских ?Риториках? XVII-XIX вв. Найдите в них ключевые слова. Сформулируйте общее в этих определениях. Сравните с современной трактовкой риторики. Определите, что в ней нового.

? Определяем риторику как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета. Аристотель

? Риторика есть искусство хорошо и украшенно говорить. Квинтилиан

? Красноречие есть искусство о всякой данной материи красно говорить и тем преклонять других к своему об одной мнению. М.В. Ломоносов

? Оратория есть искусство преклонять словом других к своему намерению. Амвросий Серебрянников

? Пленить воображение, убедить разум и тронуть сердце других посредством слова есть то изящное искусство, которое называется красноречием. И.С. Рижский

? Красноречие есть дар потрясать души, переливать в них свои страсти и сообщать им образ своих мыслей. М.М. Сперанский

Тема 10. Деловые переговоры и совещания.

Тема 10. Деловые переговоры и совещания

Вопросы для обсуждения

1. Деловые переговоры.
2. Методы ведения переговоров.
3. Организация деловых совещаний
4. Общение по телефону.
5. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.

Задание 1. Охарактеризуйте каждую стадию переговорного процесса.

? подготовка к переговорам (включая и определение проблемы, требующей решения);

? определение потребностей и целей; отбор материала и фактов; выявление интересов сторон;

? определение зоны пересечения интересов ("зоны решения");

? определение объективных критериев;

? формирование предложений и их вариантов; стратегическое планирование; тактическое планирование;

? маневры и система убеждения; выдвижение запасных вариантов; анализ результатов достигнутых соглашений и договоренностей и контроль за их реализацией.

Задание 2. Перечислите стратегии дискурса переговоров с примерами.

Задание 3. Раскройте суть каждой функции деловых совещаний.

Функции совещаний:

1. Объединение знаний и опыта участников;
2. Озвучивание претензий и жалоб;
3. Сбор информации;
4. Оценка текущего состояния дел;
5. Предоставление информации;
6. Выяснение последствий осуществляемых или предполагаемых изменений;
7. Принятие решений;
8. Распределение ресурсов;
9. Оказание влияния на политику;
10. Помощь в принятии стратегических решений;
11. Помощь в решении стратегических проблем;
12. Усиление кооперации и преданности работников;
13. Распределение обязанностей;
14. Согласование действий.

Тема 11. Деловые споры и их разрешение.

Тема 11. Деловые споры и их разрешение

Вопросы для обсуждения

1. Конфликт в сфере делового общения.
2. Способы разрешения конфликта.
3. Методы снятия психологического напряжения

Задание 1. Определите содержание ключевых понятий. Воспользуйтесь энциклопедией ?Управление персоналом: Энциклопедия? под ред. проф. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2010.

1. Конфликт. 2. Конфликтная ситуация. 3. Предмет конфликта. 4. Границы конфликта. 5. Функции конфликта. 6. Классификация конфликтов.

Задание 2.

1. Дайте определение термина ?Конфликт?.
2. Заполните табл. Виды конфликта (Вид конфликта - Определение ? Участники) Внутриличностный ? ? Межличностный ? ? Межгрупповой ? Организационный ? Конфликт интересов ? Экономический? Социально-трудовой ? ?

Задание 3 Проанализируйте приведенные ниже определения термина ?конфликт? и дайте им свою оценку.

1. Конфликт ? это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противостояние взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 41 ?
2. Конфликт представляет собой столкновение интересов различных групп, сообществ людей, отдельных индивидуумов. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Аспект-Пресс, 1996. С. 84 ?
3. Под конфликтом понимают наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов, 2008. С. 81 ?
4. Социальный конфликт ? это открытое противостояние, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности Козырев Г.И. Введение в кон- фликтологию. М.: Владос, 1999. С. 6 ?

Задание 4 Назовите:

- а) элементы конфликта; б) стадии конфликтной ситуации; в) фазы конфликтной ситуации; г) участников конфликтного взаимодействия; д) элементы картографического анализа конфликта.

Задание 5 Назовите все:

- а) функции (конструктивные) конфликта в организации; б) причины организационного конфликта.

Задание 6 Составьте список основных понятий, характеризующих:

- а) структуру конфликта; б) причины возникновения конфликтов в организации; в) функции конфликтов.

Тема 12. Документальное обеспечение делового общения.

Тема 12. Документальное обеспечение делового общения.

Вопросы для обсуждения

1. Правила деловой переписки.
2. Визитная карточка делового человека
3. Общие правила оформления документов
4. Языковые и неязыковые особенности модели официально-делового стиля.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль?

4. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?
5. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке?
6. Какие черты официально-делового стиля характерны уже для ранних памятников деловой письменности?
7. Перечислите основные черты официально-делового стиля.
8. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть менеджер.
9. Что характеризует лексический строй языка деловой письменности?
10. Опишите морфолого-грамматические особенности языка деловых бумаг.
11. Каковы синтаксические и текстовые особенности официально-делового стиля?

Задания2.

1. Определите состав реквизитов по образцам договоров, приказов, деловых писем.
- 2 Составьте самостоятельно текст делового письма.
- 3 Составьте самостоятельно текст докладной или служебной записки

Тема 13. Языковая норма. Виды языковых норм.

Тема 13. Языковая норма. Виды языковых норм.

Вопросы для обсуждения

1. Язык как система.
2. Язык и речь.
3. Функции языка.
4. Языковая норма.

5. Понятие о нормах русского литературного языка
6. Виды норм
7. Орфоэпические и акцентологические нормы.
8. Фоника.
9. Графика, орфография, пунктуация.
10. Правописание морфем. Принципы русской орфографии.
11. Лексическая и грамматическая норма.

Задание ♦1.

Терминологический минимум: дать определение следующим понятиям:

Язык, речь, норма, уровни языка, единицы языка, единицы речи, коммуникативная функция, гносеологическая функция, аккумулятивная функция, фатическая функция, норма языковая, литературная норма, литературный язык, термин, императивная норма, диспозитивная норма, акцентологические нормы, орфоэпические нормы, лексические нормы, фразеологические нормы, морфологические нормы, синтаксические нормы, пунктуационные нормы.

Задание ♦2.

Дайте определение понятию ?норма?. Из перечисленных признаков отметьте те, которые НЕ присущи литературной норме (устно обоснуйте свой выбор)

- кодифицированность;
- индивидуальность;
- всеобщность;
- соответствие особенностям национального языка;
- стихийность.

Задание ♦3.

Расставьте ударение в словах.

Алкоголь, апартаменты, арахис, асимметрия, атлет, атомный, астроном, баловать ? балованный ? баловник, баржа, бекон, Бекон, бронировать ? броня ? бронированный, бомбардировать, валовой, вероисповедание, визирь, на выборах, вертолет, генезис, грейпфрут, гренки, гуся, декорированный, с деньгами, дипломатия, догмат, договор, жалюзи, зубчатый, индустрия, insult, камбала, каучук, квартал, кедровый, километр, кирза ? кирзовый, клубы, кожух, коклюш, колледж, кремль, кулинария, лавровый, лубочный, мастерски, медикаменты, мельком, мизерный, мокрота, мышление, мускулистый, одновременно, оптовый, осведомиться, острота, партер, пасквиль, пломбировать ? пломбированный, рондо, силос ? силосный, симметрия, сироты, старение, столяр ? столяра, по средам, судей, танго, тамбур, танцовщик-танцовщица, творог, тефтели, торты, туника, украинский, упрочение, унты, феномен, характерный, холеный, шприцы ? шприцев, щавель ? щавелевый ? щавеля, языковые, ясли.

Тема 14. Понятие о литературном русском языке. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.

Тема 14. Понятие о литературном русском языке. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие о литературном русском языке и стилистическом многообразии русского языка. Понятие стиля. Учение о стилях (общая характеристика стилей).
2. Характеристика научного стиля.
3. Характеристика официально-делового стиля.
4. Характеристика газетно-публицистического стиля.
5. Характеристика художественного стиля.
6. Характеристика разговорно-бытового стиля.

Задание 1.

Охарактеризуйте каждый функциональный стиль по следующему плану:

- 1) основная сфера использования;
- 2) основная функция;
- 3) основные стилевые черты;
- 4) преобладающая форма речи (устная/письменная, монолог/диалог);
- 5) языковые средства стиля (лексические, словообразовательные, морфологические, синтаксические);
- 6) жанровые разновидности.

Задание 2.

Какие пометы могут иметь следующие лексические единицы: нейтральная а) (нейт.); б) просторечная лексика (прост.); разговорная (разг.); г) специальная (спец.); е) официально-деловая (офиц.).

Смотреть - глядеть - глазеть; диета - диетотерапия; ребёнок - детка - дитё; дурной - придурковатый; бездельник - повеса - шалопай; сообщить - уведомить;; быть на стороже - держать ухо остро; дерматолог - кожник.

Задание 3.

Прочитайте микротексты. Определите стилевую принадлежность, жанр каждого текста. Найдите стилистические ошибки.

Текст А

Докладная записка

Предлагаю применить штрафные санкции к московскому филиалу АОЗТ "Спецоснастка", задерживающему в течение 2-х месяцев оплату поставленной продукции, а ведь мы много раз им письменно напоминали.

Гл. бухгалтер А.С. Сидоров

Текст Б

Осуществив возвращение домой со службы, я проделал определённую работу по сниманию шляпы, плаща, ботинок, переодеванию в пижаму и шлёпанцы и усаживанию с газетой в кресло.

Текст В

Мотоцикл, управляемый гражданином Б., двигался в направлении улицы Удмуртской по Московскому проспекту в третьем ряду со скоростью, превышающей 100 км/час. На перекрёстке улицы Цветочной и Московского проспекта гр. Н. не справился с управлением и на полной скорости сделал наезд на газетный киоск, стоящий тут же, неподалеку от перехода.

Текст Г

По словам актёра, он обожает в свободное время гонять на своём любимом "Харлее" по ночным улочкам Лос-Анжелеса. Только скорость позволяет ему по-настоящему расслабиться и почувствовать вкус жизни, которая так быстротечна! Как не согласиться с таким утверждением! Да и вообще: глядя на классную физиономию известного актёра, с ним трудно не соглашаться!

Тема 15. Слушание в деловой коммуникации.

Тема 15. Слушание в деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Этапы публичного выступления. Содержание и сущность.
2. Виды слушания. Особенности.
3. Раскрыть значение понятия ?стереотип?.
4. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления.
5. Приведите примеры искажений в оценке роли субъекта действия и охарактеризуйте.
6. Назовите и дайте анализ уровням слушания.
7. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?
8. Назовите основные способы совершенствования навыков слушания
9. Какие группы вопросов вам известны при моделировании собеседника?
10. Охарактеризуйте известные вам типы собеседников.

Тема 16. Обобщающее занятие.

Тема 16. Обобщающее занятие.

Устное собеседование

1. Особенности курса ?Русский язык в профессиональной сфере?.
2. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
3. Пространство межличностного взаимодействия.
4. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
5. Трансакция ? как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
6. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
7. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

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".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

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
Семестр 4			
	Текущий контроль		
1	Тестирование	ОК-2 , ОК-1 , ОК-3	1. Предмет и задачи дисциплины ?Искусство делового общения?. Понятие ?общение?, ?деловое общение?. 13. Языковая норма. Виды языковых норм.
2	Устный опрос	ОК-7 , ОК-5 , ОК-6	2. Культура речи делового человека 4. Стили делового общения. Методы управления деловым общением.
3	Письменное домашнее задание	ОК-7 , ПК-22 , ОПК-7	9. Деловая риторика: ораторском искусстве. 10. Деловые переговоры и совещания. 15. Слушание в деловой коммуникации.
	Экзамен	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОПК-7, ПК-22	

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 4					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Текущий контроль					
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	1
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	2
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.	3
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	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 4

Текущий контроль

1. Тестирование

Темы 1, 13

Тема Понятие ?общение?, ?деловое общение?.

Тест на выбор ответа

1. Термин коммуникация введен в научный оборот: а) в начале XX века б) в XIX веке в) в эпоху нового времени
2. Адресант коммуникации ? это? а) получатель б) аудитория слушателей в) отправитель
3. Вербальная коммуникация ? это? а) письменная речь б) речевое общение людей* в) несловесный язык
4. Естественные каналы коммуникации ? это? а) зрение* б) слух* в) телеграф г) телефонная связь д) интернет
5. К источникам коммуникационного процесса относятся: а) только индивиды б) индивиды, группы людей, общественные институты* в) общественные институты

Тема 4. Стили делового общения. Методы управления деловым общением.

Тестирование

1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

2. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

Тема 9. Деловая риторика: ораторском искусстве.

Тестирование

1. Есть два искусства, которые могут возвести человека на высшую ступень почета: одно ? это искусство хорошего полководца, другое - искусство хорошего?. Цицерон

Вставьте пропущенное слово.

Ответ: оратор.

2. ?В сущности ведь для интеллигентного человека дурно говорить должно

бы считаться таким же неприличием, как не уметь читать и писать, и в деле образования и воспитания ? обучение красноречию следовало бы считать неизбежным?.

слова принадлежат?

Ответ: А.П. Чехов. Хорошая новость (в Московском университете студентам стали преподавать искусство говорить красиво и выразительно).

3. Гуманитарная дисциплина, сохраняющая и в современном мире следы античного синкретизма τέχνη (тэхнэ) ? теории (theory), практического умения ? техники, сноровки (skill), мастерства и искусства (art), называется?

Ответ: Риторика.

Тема 13. Языковая норма. Виды языковых норм.

Тестирование. Полный банк тестов прилагается к РПД. Примеры заданий:

1. Какой из подходов к проблеме языковой нормы является ведущим

- а) социальный;
- б) лингвистический;
- в) динамический.

2. Культуру речевого поведения регулирует

- а) коммуникативная целесообразность;
- б) вариантность;
- в) кодификация.

3. Наличие в языке единиц, одни из которых представляют отжившую норму, а другие ? новую, называется

- а) вариантность;
- б) коммуникативность;
- в) стабильность.

Тема 16. Обобщающее занятие.

Примерный тест на обобщение материала

1. Предметом делового общения является ? А) интерес Б) конфликт В) дело

- Информационно-коммуникативная функция общения заключается ? А) в восприятии и понимании другого человека Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия
- Что входит в классификацию невербальных средств общения? А) кинесика Б) патетика В) проксемика

2. Устный опрос

Темы 2, 4

Тема Культура речи делового человека.

Устный опрос

- Дайте определение общения. Поясните суть общения как обмен информацией и как коммуникацию.
- Роль общения в психическом и социальном развитии человека.
- Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Как преодолеть барьеры непонимания?
- Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона).
- Механизмы и феномены восприятия человека человеком. Как преодолеть барьеры непонимания?

Тема 10. Деловые переговоры и совещания

Устный опрос

Ответьте на вопросы:

- В чем основное отличие переговоров от других видов делового общения?
- Какие факторы способствуют обладанию психологическим преимуществом на переговорах?
- Обоснуйте психологически, какую последовательность лучше предложить: "встреча - размещение - отдых - переговоры" или "встреча - размещение - переговоры - отдых"?
- Стоит ли указывать партнеру по переговорам, что Вы видите в его поведении применение нечестных уловок?
- Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя на переговорах.

Тема 14. Понятие о литературном русском языке. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.

Устный опрос: понятие литературного языка, признаки литературного языка, стили современного русского языка, взаимопроникновение стилей, общая характеристика книжной и разговорной речи, характеристика функциональных стилей по следующему плану:

- основная сфера использования;
- основная функция;
- основные стилевые черты;
- преобладающая форма речи (устная/письменная, монолог/диалог);
- языковые средства стиля (лексические, словообразовательные, морфологические, синтаксические);
- жанровые разновидности.

3. Письменное домашнее задание

Темы 9, 10, 15

- Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
- Коммуникативная сторона общения
- Интерактивная сторона общения
- История ораторского искусства
- История развития делового этикета в России.
- Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
- Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
- Собеседование как частная форма деловой беседы.
- Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
- Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
- Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену

- Анализ конфликта и его разрешение.
- Вербальная и невербальная коммуникация
- Вербальный этикет.
- Взаимодействие в процессе общения
- Виды делового общения.
- Виды некоммерческих деловых писем.
- Личное резюме
- Визитная карточка делового человека.
- Деловая переписка.
- Деловой этикет.

11. Деловые встречи..
12. Деловые переговоры.
13. Документальное обеспечение делового общения.
14. Ключевые понятия этики.
15. Конфликт в сфере делового общения.
16. Конфликты, их предупреждение.
17. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
18. Методы ведения переговоров.
19. Методы снятия психологического напряжения
20. Национальные особенности деловой этики.
21. Невербальные средства общения.
22. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.
23. Общение по телефону.
24. Общие правила оформления документов
25. Общие этические принципы и характер деловых отношений.
26. Организация деловых совещаний.
27. Особенности общения через переводчика.
28. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора ? вы.
29. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора ваш ? собеседник.
30. Правила ведения деловых переговоров
31. Правила деловой переписки.
32. Правила пользования мобильным телефоном
33. Психологическая оценка конфликта и его участников
34. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
35. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения
36. Способы разрешения конфликта.
37. Стадии развития рабочего коллектива
38. Черты характера и особенности поведения народов Европы. 39. Черты характера и особенности поведения народов Азии..
40. Черты характера и особенности поведения народов Ближнего Востока.
41. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта.
42. Этапы становления деловой этики.
43. Этика делового общения: правила этики.
44. Этика деловых отношений ?сверху вниз?, ?снизу вверх?, ?на равных?.
45. Этические нормы общения.
46. Языковые и стилистические нормы общения.
47. Язык как система.
48. Язык и речь.
49. Языковые знаки.
50. Языковые отношения.

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 4			
Текущий контроль			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	1	15
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	2	15
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определенных теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдается преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся дается время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература:

Основная литература

1. Константинова, Л. А. Деловая риторика [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л. А. Константинова, Е. П. Щенникова, С. А. Юрманова. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-9765-1346-4. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/466119>
2. Риторика для делового человека: Учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. - 3-е изд. - М.: Флинта: МПСИ, 2008. - 136 с. (e-book) ISBN 978-5-89349-299-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320783>
3. Риторика: практикум / Т.Е. Тимошенко. - М.: Флинта: Наука, 2009. - 96 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9765-0775-3, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/199909>

7.2. Дополнительная литература:

Дополнительная литература

1. Богданова Л. И. Стилистика русского языка и культуры речи : лексикология для речевых действий [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. И. Богданова. - Москва : Флинта : Наука, 2011. - 248 с. - ISBN 978-5-9765-0912-2. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=319556>.
2. Самойлова Е. А. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] учебное пособие / Е. А. Самойлова. - Москва : ИД ФОРУМ : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 144 с. - (Профессиональное образование). - В пер. - ISBN 978-5-8199-0392-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=448841>.
3. Гойхман О. Я. Русский язык и культура речи.[Электронный ресурс]: учебник / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова и др. ; под ред. О. Я. Гойхмана. - 2-е изд., перераб. и доп. -Москва : ИНФРА-М, 2014. - 240 с. - (Высшее образование : Бакалавриат). - В пер. - ISBN 978-5-16-002303-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=460704>.
4. Мандель Б. Р. Современный русский язык : лексика, словообразование, морфология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. Р. Мандель. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2013. - 374 с. - ISBN 978-5-9558-0300-5 (Вузовский учебник). - 978-5-16-006528-1 (ИНФРА-М). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=403676>.
5. Машина О. Ю. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. Ю. Машина. - 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР : ИНФРА-М, 2011. - 168 с. - (Высшее образование). - В пер. - ISBN 978-5-369-00784-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=230662>.

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

1. <http://www.gramota.ru> ? Портал Грамота.Ру. Проверка грамотности (9 словарей). Бесплатная справочная служба русского языка. - 6. <http://rus.lseptember.ru> ? Электронная версия газеты ?Русский язык?: методические статьи, опыты и пр. по теме.
2. <http://www.slovari.ru> ? Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства ?Азбуковник?. Словари. - 8. <http://www.gramma.ru> ? Лингвистические задачи. Тесты.
5. http://www.ipmce.su/~igor/osn_prav.html ? Основные правила русского языка. - 11. <http://speakrus.narod.ru> ? Архив обсуждений вопросов грамматики, орфографии, истории, преподавания, изучения русского языка.

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

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	Работа на практических занятиях предполагает исследование обучающимися методических рекомендаций и методов применяемых при функционально стоимостном анализе, и др. экономических методов, для анализа рисков при создании и освоении наукоемкой продукции. С использованием методических материалов и специализированного программного обеспечения.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов подразумевает как проработку лекционного материала с использованием рекомендуемой учебной литературы, так и освоение материала, вынесенного на самостоятельное изучение, а также разработку компьютерной программы и подготовку к устным опросам, практическим занятиям и экзамену.
тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.
устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.
письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определенных теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома, и сдается преподавателю на одном занятии. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.
экзамен	При подготовке к экзамену необходимо, прежде всего, опираться на конспекты лекций, а также на источники, которые разбирались на практических занятиях в течение изучения курса. На экзамене обучающийся отвечает на вопросы в выбранном билете (каждый билет содержит по два вопроса из приведенного выше списка)

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

Освоение дисциплины "Искусство делового общения" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

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

Освоение дисциплины "Искусство делового общения" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

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 15.04.02 "Технологические машины и оборудование" и магистерской программе Гидравлические машины, гидроприводы и гидропневмоавтоматика .