

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт экологии и природопользования



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Теория и практика делового общения Б1.ДВ.2

Направление подготовки: 120700.62 - Землеустройство и кадастры

Профиль подготовки: Землеустройство

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Палеха Е.С.

Рецензент(ы):

Костычева Л.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Бочина Т. Г.

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

Учебно-методическая комиссия Института экологии и природопользования:

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

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Палеха Е.С. Кафедра русского языка как иностранного Высшая школа русского языка и межкультурной коммуникации ,
paleha-lav@mail.ru

1. Цели освоения дисциплины

Получить знания теоретического характера по проблемам, связанным со сферой делового общения; изучить основные стратегии и тактики речевого взаимодействия и воздействия в сфере делового общения; научиться применять на практике полученные знания.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ.2 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 120700.62 Землеустройство и кадастры и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная учебная дисциплина входит в раздел "Б1.ДВ.1 (2 курс, 4 семестр) Гуманитарный, социальный и экономический цикл. Вариативная часть. Дисциплины по выбору" ФГОС-3 по направлению подготовки ВПО 021300.62 - Картография и геоинформатика (бакалавр).

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней (полной) общеобразовательной школе по предметам "Русский язык", "Психология", "Культурология".

Данная учебная дисциплина входит в систему дисциплин гуманитарного цикла, изучающих человека в разных аспектах; развивает компетенции и знания, ориентированные на практику успешного коммуникативного взаимодействия и формирование конкурентоспособной личности в условиях современного социума.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК- 4 (общекультурные компетенции)	осознанием социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности
ОК-1 (общекультурные компетенции)	владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-12 (общекультурные компетенции)	обладанием базовыми представлениями об основах педагогики и психологии, позволяющими освоить методики преподавания и понять психологические особенности межличностных взаимоотношений
ОК-15 (общекультурные компетенции)	-способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны
ОК-16 (общекультурные компетенции)	владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные проблемы, которые рассматриваются в теории делового общения; виды и формы делового взаимодействия и воздействия;

2. должен уметь:

применять полученные теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы, входящих в современный деловой дискурс;

3. должен владеть:

навыками успешной самопрезентации в деловой сфере; создания собственного делового имиджа; выбора наиболее аутентичной речевой тактики или стратегии в соответствующей ситуации делового общения.

применять полученные знания, навыки и умения в профессиональной деятельности

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения.	3	1	2	0	0	
2.	Тема 2. Виды устного делового общения.	3	2	2	0	0	
3.	Тема 3. Технологии устного делового общения.	3	3	2	0	0	
4.	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.	3	4	2	0	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Технология создания письменной деловой документации. Формы письменной научной речи.	3	5	4	0	0	
6.	Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.	3	6	2	0	0	
7.	Тема 7. Этические нормы в деловом общении.	3	7	2	0	0	
8.	Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.	3	9	4	0	0	
9.	Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.	3	10	4	0	0	
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Требования к документу и научному тексту. Образцы документов. Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.	3	11	0	2	0	
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	3	12	0	2	0	
12.	Тема 12. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.	3	13	0	2	0	
13.	Тема 13. Самопрезентация (устное выступление студентов)	3	14	0	4	0	
14.	Тема 14. Итоговый контроль	3	14	0	2	0	
15.	Тема 15. Всего	3	17	0	0	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			24	12	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

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

Тема 2. Виды устного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

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

Тема 3. Технологии устного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Тактики убеждения, внушения и проч. Аргументативная теория. Теория эмоционального воздействия.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации. Формы письменной научной речи.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Правила, требования, приемы создания основных видов документов. Деловая корреспонденция и переписка. Формы письменной научной речи.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основы делового этикета. Этикет деловых приемов и презентаций. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура. Деловая культура востока и арабских стран. Деловое общение и гендер.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие этикета, формулы обращения как этикетные клише в устной и письменной речи, рекомендации по моделированию ситуаций извинения, прощания. Способы предупреждения вербальной агрессии. "Слабые места" русского речевого этикета.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификация собеседников по сигналам глазного доступа; по рече-ролевым особенностям поведения; геометрическая классификация; классификация по стилю поведения. Рекомендации по взаимодействию.

Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие конфликтного речевого поведения. Принципы гармонизации общения. Постулаты Грайса и Лича как база неконфликтного поведения. Основы гармоничного взаимодействия (по Лазуткиной).

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Требования к документу и научному тексту. Образцы документов. Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные языковые и текстовые требования к документу как жанру официально-делового стиля и к некоторым жанрам научной речи. Образцы наиболее распространенных документов (заявление, доверенность, расписка). Требования к написанию реферата, статьи, тезисов как жанров научного текста, особенности композиции научного текста.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Цель игры: познакомиться с правилами поведения - речевого и неречевого - на собеседовании.

Тема 12. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Особенности вербального и невербального поведения оратора; приемы эмоционального и рационального воздействия; аргументы к этосу, логосу; средства речевой выразительности.

Тема 13. Самопрезентация (устное выступление студентов)**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Студенты готовят устное выступление на заданные темы или на темы, выбранные ими самостоятельно. Выступают в аудитории, отвечают на вопросы. Далее следует обсуждение.

Тема 14. Итоговый контроль**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тест.

Тема 15. Всего**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	3	12	подготовка к дискуссии	8	участие в дискуссии
13.	Тема 13. Самопрезентация (устное выступление студентов)	3	14	подготовка устного выступления по плану	20	доклад
14.	Тема 14. Итоговый контроль	3	14	подготовка к тесту	8	тест
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, проектная деятельность студентов, ролевые игры.

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

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

Тема 2. Виды устного делового общения.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации. Формы письменной научной речи.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.

Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Требования к документу и научному тексту. Образцы документов. Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

участие в дискуссии, примерные вопросы:

самостоятельная подготовка к ролевой игре, чтение статей по деловой имиджологии

Тема 12. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.

Тема 13. Самопрезентация (устное выступление студентов)

доклад, примерные вопросы:

подготовка к устному выступлению (план см. в Методичке Бастриковой Е.М., Палеха Е.С. Эффективная коммуникация), проработка правил построения эффективного текста.

Тема 14. Итоговый контроль

тест, примерные вопросы:

чтение материала лекций и допюлитературы

Тема 15. Всего

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Примерные контрольные вопросы и задания для зачета:

1. Основные законы эффективного делового общения.
2. Культура речи делового человека.
3. Невербальные особенности в процессе делового общения.
4. Виды устного делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Беседа по телефону. Особенности, стратегии.
7. Собеседование как вид деловой беседы.
8. Деловые собрания и совещания.
9. Деловая корреспонденция и переписка.
10. Презентация как вид деловой речи.
11. Особенности бесконфликтного взаимодействия.
12. Переговоры: особенности, стратегии и тактики.
13. Интервью. Способы ответов на вопросы разных типов.
14. Реклама как подвид деловой речи.
15. Реклама как способ убеждения собеседника.
16. Технологии устного делового общения.
17. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному поведению.
18. Виды и типы собеседников, согласно их невербальному поведению.
19. Транзактный анализ Э.Берна.
20. Коммуникативные стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.
21. Доминантный стиль речевого поведения: особенности, пути взаимодействия.
22. Ритуальный стиль речевого поведения: особенности, пути взаимодействия.
23. Манипулятивный стиль: особенности, пути взаимодействия.
24. Защита от манипуляции в ДО.
25. Защита от агрессии в ДО.
26. Критика в ДО.
27. Compliment в ДО.

28. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
29. Деловая конфликтология. Тактики избегания конфликтов.
30. Особенности межгендерного и моногендерного взаимодействия.
31. Речевой и неречевой этикет Востока.
32. Речевой и неречевой этикет Запада.
33. Технология создания письменной деловой документации.
34. Деловая переписка.
35. Переписка по Интернет. Особенности этикета.
36. Эффективные технологии написания резюме.
37. Эффективная технология самопрезентации на собеседовании.
38. Деловая этика, деловой этикет России. Нормы, тенденции, проблемы.
39. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации.
40. Семиотика делового общения.
41. Деловая риторика. Правила и приемы убеждения.
42. Виды аргументов.
43. Особенности речевого и неречевого поведения оратора.
44. Законы взаимодействия. Законы воздействия.
45. Правила и приемы работы с многочисленной аудиторией.

7.1. Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=411372>
2. Гойхман О. Я. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=253871>
3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=196235>

7.2. Дополнительная литература:

1. Зарецкая, Елена Наумовна. Деловое общение. [В 2 т.]: [Учеб.] / Е.Н. Зарецкая. [2-е изд., испр. и доп.]. - М.: Дело, 2004. Т.1. 2004.- 695с.-Перед вых. дан.: Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации.- ISBN 5-7749-0219-6.
2. Травин, Виктор Валентинович. Деловое общение : [учеб.-практ. пособие] / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова . - [2-е изд.] . - Москва : Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации : Дело, 2006 . - 95 с.
3. Красникова, Елена Александровна. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник / Е. А. Красникова . -М. : ИНФРА-М, 2004 . - 208 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

- Грамотность русской речи - www.grammota.ru
Деловой русский язык - <http://dobradel.ru/>
Портал по деловому письму - <http://delovie-ludi.ru/>
Портал русского языка и правильной речи - www.gramma.ru
Учебник по эффективному речевому взаимодействию - <http://www.all.free-world.ru/russ/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Теория и практика 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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. 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 профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. 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, УМК, 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 профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебная дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Ее содержание должно быть представлено в сети Интернет или локальной сети вуза (факультета). Для обучающихся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 120700.62 "Землеустройство и кадастры" и профилю подготовки Землеустройство .

Автор(ы):

Палеха Е.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Костычева Л.М. _____

"__" _____ 201__ г.