

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» \_\_\_ 06 \_\_\_ 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**ФТД.01**

Деловое общение и методы коммуникации

Учебный план: 2022-2023 15.03.04 ИИТА АТПиУвМПК ЗАО №1-3-149.plx

Кафедра: **40** Русского языка и литературы

Направление подготовки:  
(специальность) 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств

Профиль подготовки: Автоматизация технологических процессов и управления в  
(специализация) многоотраслевых производственных комплексах

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
1	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
2	УП	4	28	4	1	Зачет
	РПД	4	28	4	1	
Итого	УП	4	60	4	2	
	РПД	4	60	4	2	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.08.2021 г. № 730

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Романова Наталья  
Юрьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой русского языка и литературы

\_\_\_\_\_

Романова Наталья  
Юрьевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Энтин Виталий Яковлевич

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в речевой коммуникации (общей и профессиональной) на русском языке.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Раскрыть особенность развития и функционирования русского языка на современном этапе.
- Ознакомить с системой норм современного русского литературного языка.
- Показать важность повышения уровня общей профессионально-речевой культуры языковой личности.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

Иностранный язык в профессиональной деятельности

Философские проблемы науки и техники

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>
<b>Знать:</b> основные сведения о роли слов, мимики, пантомимики в организации делового общения, правилах проведения презентаций
<b>Уметь:</b> выявлять особенности коммуникативных возможностей, используя методы решения проблем в группах и коллективах
<b>Владеть:</b> навыками составления тезисов доклада и разработки плана презентации по заданной теме с обоснованием применения способов преодоления коммуникативных барьеров с аудиторией

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Язык и стиль официально-деловых документов	1				
Тема 1. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной деловой речи. Культура речи и совершенствование грамотного письма говорения (литературное произношение, смысловое ударение, функции порядка слов, словоупотребление). Речевые нормы деловой сферы		2		12	ИЛ
Тема 2. Характеристика делового общения. Содержание делового общения. Стороны делового общения. Манера общения, стиль		1		12	ИЛ
Тема 3. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы. Невербальные средства коммуникации		1		8	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 2. Устные формы деловой коммуникации	2				

<p>Тема 4. Деловой разговор как самый распространенный контактный метод коммуникации. Цель коммуникации – обмен информацией по конкретному вопросу. Практические занятия( семинары): Коммуникативные средства: обмен репликами, вопросами, ответами, мнениями, оценками. Ситуативный контакт</p>		0,5	4	ГД
<p>Тема 5. Деловая беседа. Основные функции деловой беседы. Диалог как наиболее распространенная форма общения в беседе. Цель беседы. Многоцелевой характер бесед. Факторы успеха деловой беседы. Практические занятия( семинары): Деловая беседа при приеме на работу. Двадцать «заковыристых» вопросов на интервью</p>		0,5	4	ГД

<p>Тема 6. Деловой телефонный разговор. Телефонный разговор как самый быстрый деловой контакт, его значение. Влияние умения деловых людей вести телефонную коммуникацию на их личный авторитет и на репутацию фирмы, которую они представляют. Как правильно выбрать время для разговоров. План беседы по телефону. Выражения, которых следует избегать Практические занятия( семинары): Деловой телефонный разговор</p>		0,5	4	ГД
<p>Тема 7. Деловые переговоры. Два подхода к переговорам. Вопросы, на которые нужно заранее подготовить ответы. Структура переговоров. Практические занятия( семинары): Некоторые практические приемы деловых партнеров. Варианты поведения деловых партнеров и тактики реагирования. Типы вопросов для успешных переговоров. Речевые клише для эффективной коммуникации.</p>		0,5	4	ГД
<p>Тема 8. Дискуссия, полемика, дебаты. Необходимость для делового человека владеть умением компетентно и плодотворно обсуждать важные проблемы, доказывать и убеждать, аргументировать, отстаивать свою точку зрения и опровергать мнение оппонента. Практические занятия ( семинары): Дискуссия, полемика, дебаты</p>		0,5	4	ГД
<p>Раздел 3. Письменные формы деловой коммуникации</p>				

<p>Тема 9. Особенности официально-деловой письменной речи. Типология жанров письменной деловой коммуникации. Языковые формулы официальных документов. Канцелярский документ как особый вид текста и его языковые особенности. Приемы унификации служебных документов. Интернациональные свойства официально -деловой письменной речи.</p> <p>Практические занятия( семинары): Языковые особенности оформления деловой переписки. Правила оформления документов. Принципы классификации деловых бумаг: документы личного характера, служебная корреспонденция, производственная документация. Язык и стиль коммерческой корреспонденции</p>		0,5	4	
<p>Тема 10. Современное деловое письмо. Виды деловых писем (письмо-запрос, письмо-приглашение. Письмо-подтверждение, гарантийное письмо, сопроводительное письмо).</p> <p>Практические занятия( семинары):Этикет в деловом письме. Унификация языка деловых писем. Типы речевых действий и их выражение. Стандартные аспекты содержания, модели и варианты синтаксических конструкций. Типичные ошибки в языке деловой корреспонденции.</p>		0,5	2	

<p>Тема 11. Особенности русской и зарубежной школы делового письма. Расширение деловых связей с зарубежными партнерами и новые тенденции в русском деловом письме.</p> <p>Практические занятия( семинары): Основной принцип составления делового письма и его реализация в формуле «внимание – интерес –просьба - действие». Средства привлечения внимания в письме, побуждение и удержание интереса к излагаемому в письме вопросу, просьбе в целях обеспечения действий необходимых адресата</p>		0,5	2	Т
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		4	28	
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>		0,25		
<p><b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b></p>		8,25	60	

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

#### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
УК-4	<p>характеризует нормы (правила использования) языковых единиц в устной и письменной формах деловой коммуникации</p> <p>перечисляет языковые особенности стилистически дифференцированной речи в условиях делового общения, употребляет формулы (=клише) речевого этикета соответствующие различным ситуациям межличностного и межкультурного общения.</p> <p>объясняет и корректирует стилистические нарушения в текстах разных жанров.</p> <p>применяет литературный язык в устной и письменной формах деловой коммуникации</p> <p>осуществляет публичное представление результатов интеллектуальной и творческой деятельности.</p> <p>использует формулы речевого этикета в различных ситуациях межкультурного профессионального общения;</p>	<p>Вопросы устного собеседования</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

#### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Вопрос освещен полно, ответ построен логически верно, аргументированно и композиционно правильно; Учитываются баллы, накопленные в течение семестра	
Не зачтено	Вопрос освещен неполно, отсутствуют принципиально важные теоретические знания; ответ построен с нарушением логики и аргументации, содержит большое количество языковых и речевых ошибок. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра	

### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

#### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 2	
1	Реклама как жанр деловой коммуникации
2	Особенности русской и зарубежной школы делового письма
3	Современное деловое письмо
4	Особенности официально-деловой письменной речи
5	Письменные формы деловой коммуникации
6	Дискуссия, полемика, дебаты
7	Деловые переговоры
8	Деловой телефонный разговор
9	Деловая беседа
10	Устная деловая речь и ее особенности
11	Устные формы деловой коммуникации
12	Внутристилевая и жанровая дифференциация делового стиля
13	Лексические и грамматические особенности официально-делового стиля
14	Основные тенденции развития русского литературного делового языка
15	Официально-деловой стиль в в системе книжных стилей

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Грамматическая норма нарушена в словосочетании...

- а) справка от Ивана Сидоренко
- б) доверенность от Марии Сидоренко
- в) заявление от Анны Берт
- г) письмо от Александра Берт

2. Для научного стиля речи характерно(ы)

Укажите не менее двух вариантов ответа

- а) стандартизированность изложения
- б) стереотипность
- б) абстрактность изложения
- г) объективность изложения

3. Отвлеченность научного стиля находит свое выражение

Укажите не менее двух вариантов ответа

- а) в полных формах прилагательных
- б) в кратких формах прилагательных
- в) в существительных с абстрактным значением
- г) в предлогах и предложных сочетаниях

4. Выделенные в тексте слова и словосочетания являются

За годы, прошедшие со времени изобретения дуговой сварки в инертной атмосфере, в технической литературе появилось много работ, посвященных получению, обработке и применению вольфрамовых электродов. В связи с этим большое значение имеет обобщение накопленного материала с тем, чтобы основные выводы использовать в работах по дальнейшему повышению технологических характеристик сварочных электродов из вольфрама.

- а) общеупотребительными
- б) разговорными
- в) терминами
- г) диалектными

5. Выражением, объясняющим мотивы составления делового письма, является...

- а) в соответствии с письмом заказчика
  - б) в связи с нарушением срока поставки
  - в) в целях увеличения товарооборота
  - г) секретность гарантируется
6. Определите стиль и тип речи приведенного отрывка.

В голодные годы (война, осада, разруха), выпадающие хоть раз в жизни поколения, истинная ценность еды как источника жизни восстанавливается наглядно: во время Ленинградской блокады меняли «драгоценности» на банку сгущенки. Когда еды опять много, то ценность ее не падает, и богатство держат в сберкассе, а не копят на себе в виде складок жира.

Так, парадоксальным образом, в сытое время именно худоба становится признаком богатства. Настоящий миллионер тощ. Карикатурный же пузан, сидящий на мешке с долларами, - это нувориш. Он пока что ест да ест, не подозревая о том, что тем самым задерживает свой путь в высшее общество (Т. Толстая).

- а) художественный стиль; описание
- б) публицистический стиль; повествование
- в) научный стиль; описание
- г) официально-деловой стиль; описание

7. Речевая ошибка допущена в предложении

- а) Одной из причин увеличения смертности является наркомания.
- б) Вопрос о земельной реформе должно решать само крестьянство.
- в) Комитет вопросам занятости населения уделяет особое внимание.
- г) Для механизаторов, занятых на посевной, не существует выходных дней.

8. Не является обязательным раздел резюме

- а) персональные данные соискателя
- б) основной текст
- в) иная вспомогательная информация
- г) дополнительные сведения

9. Для рекламных текстов не характерно использование...

- а) стилистических фигур
- б) тропов
- в) клишированных сочетаний
- г) оценочных средств

10. Запасной аэродром находился в 1670 километрах от границы.

Правильная падежная форма имени числительного приведена

- а) в тысяче шестисот семидесяти километрах
- б) в тысяче шестистах семидесяти километрах
- в) в тысяча шестисот семидесяти километрах
- г) в тысяче шестьсот семидесяти километрах

11. Ошибка в согласовании подлежащего и сказуемого допущена в предложении

- а) Ряд товарищей выступил на собрании.

- б) Большинство рабочих согласилось работать во вторую смену.
- в) Тысяча писем поступили в приемную губернатора
- г) 21 студент подал заявление в профком.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

- Задание 1. Составьте информационное письмо
- Задание 2. Составьте письмо-запрос
- Задание 3. Составьте письмо-ответ
- Задание 4. Составьте письмо-подтверждение
- Задание 5. Составьте письмо-претензия
- Задание 6. Составьте гарантийное письмо
- Задание 7. Составьте письмо-поздравление
- Задание 8. Составьте письмо-приглашение
- Задание 9. Составьте письмо-благодарность
- Задание 10. Составьте -уведомление

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

На подготовку перед ответом дается 20 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Бабаева, А. В., Мамина, Р. И., Маминой, Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>
Титова, Л. Г.	Деловое общение	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71212.html">http://www.iprbookshop.ru/71212.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Ивлева, Т. Н.	Деловое общение	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/55224.html">http://www.iprbookshop.ru/55224.html</a>
Ивлева, Т. Н.	Деловое общение	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/55223.html">http://www.iprbookshop.ru/55223.html</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Словоново. Словарь современной лексики, жаргона и сленга URL:<http://slovonovo.ru>  
 Информационно-образовательная среда заочной формы обучения СПбГУПТД  
 URL:<http://edu.sutd.ru/moodle>  
 Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех [portal@gramota.ru](mailto:portal@gramota.ru)

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
 Microsoft Windows

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска