

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«21» ___ 02 ___ 2023 года

Рабочая программа дисциплины

ФТД.02

Деловое общение и методы коммуникации

Учебный план: 2023-2024 29.04.05 ИТМ КШИ ОЗО №2-2-36.plx

Кафедра: **40** Русского языка и литературы

Направление подготовки:
(специальность) 29.04.05 Конструирование изделий легкой промышленности

Профиль подготовки: Конструирование швейных изделий
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очно-заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
3	УП	17	34	20,75	0,25	Зачет
	РПД	17	34	20,75	0,25	
Итого	УП	17	34	20,75	0,25	
	РПД	17	34	20,75	0,25	

Санкт-Петербург
2023

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 29.04.05 Конструирование изделий легкой промышленности, утвержденным приказом Минобрнауки России от 22.09.2017 г. № 970

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Заведующий кафедрой

Романова Наталья
Юрьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой русского языка и литературы

Романова Наталья
Юрьевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Сурженко Евгений
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:

Иностранный язык в профессиональной деятельности

Философские проблемы науки и техники

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
Знать: основные сведения о роли слов, мимики, пантомимики в организации делового общения, правилах проведения презентаций
Уметь: выявлять особенности коммуникативных возможностей, используя методы решения проблем в группах и коллективах
Владеть: 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	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Язык и стиль официально-деловых документов	3					0
Тема 1. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной деловой речи. Практические занятия(семинары): Культура речи и совершенствование грамотного письма говорения (литературное произношение, смысловое ударение, функции порядка слов, словоупотребление). Речевые нормы деловой сферы		2	2	2		
Тема 2. Характеристика делового общения. Практические занятия(семинары): Содержание делового общения. Стороны делового общения. Манера общения, стиль		2	2	2		
Тема 3. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. Практические занятия (семинары): Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы. Невербальные средства коммуникации		2	2	2	ИЛ	

Раздел 2. Устные формы деловой коммуникации					
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	2	4	2	РИ	О
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 «заквыристых» вопросов на интервью	2	4	2	РИ	

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	1	4	2	РИ	
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.	2	4	2	РИ	
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	1	3	2	ИЛ	

Раздел 3. Письменные формы деловой коммуникации					
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. 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	1	3	2		О,Т
Тема 10. Современное деловое письмо. Виды деловых писем (письмо-запрос, письмо-приглашение. Письмо-подтверждение, гарантийное письмо, сопроводительное письмо). 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.	1	3	1,75		

Тема 11. Особенности русской и зарубежной школы делового письма. Расширение деловых связей с зарубежными партнерами и новые тенденции в русском деловом письме. 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	1	3	1	Т	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	17	34	20,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине	51,25		20,75		

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 ситуация 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	<p>Вопрос освещен полно, ответ построен логически верно, аргументированно и композиционно правильно;</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра</p>	
Не зачтено	<p>Вопрос освещен неполно, отсутствуют принципиально важные теоретические знания; ответ построен с нарушением логики и аргументации, содержит большое количество языковых и речевых ошибок.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра</p>	

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
Семестр 3	
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

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
6.1.1 Основная учебная литература				
Титова, Л. Г.	Деловое общение	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71212.html
Бабаева, Т. Б.	Культура речи и деловое общение	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/108085.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Ивлева, Т. Н.	Деловое общение	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2014	http://www.iprbookshop.ru/55224.html
Бабаева, А. В., Мамина, Р. И., Маминой, Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис	2019	http://www.iprbookshop.ru/84671.html

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

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