

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

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.05

Речевая коммуникация в профессиональной деятельности

Учебный план: 2026-2027 38.03.02 ВШПМ Мен в медиабиз и полигр ОО №1-1-56.plx

Кафедра: **24** Книгоиздания и книжной торговли

Направление подготовки:
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в медиабизнесе и полиграфии
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	17	17	73,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	17	73,75	0,25	3	
Итого	УП	17	17	73,75	0,25	3	
	РПД	17	17	73,75	0,25	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

Кандидат филологических наук, Доцент

Балакай Анна Анатольевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой книгоиздания и книжной торговли

Лезунова Наталья
Борисовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Тараненко Елена Юрьевна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области коммуникации разных типов, преимущественно в сфере социального взаимодействия

1.2 Задачи дисциплины:

- Рассмотреть структуру речевой коммуникации, различные типы и виды общения;
- Показать особенности общения в социальной сфере, в частности, массовой коммуникации и конфликтной (полемиической) ситуации;
- Предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков в области социальной коммуникации, использования знаний для практического решения коммуникативных задач

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Русский язык и культура речи

Деловые коммуникации и документирование

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен управлять штатным персоналом структурного подразделения внутреннего контроля	
Знать: языковые особенности стилистически дифференцированной речи в различных условиях профессионального общения, в том числе в процессе управления персоналом	
Уметь: находить и использовать риторические приемы для повышения эффективности речи и письменной коммуникации	
Владеть: тактиками и стратегиями речевого поведения, соответствующими различным коммуникативным ситуациям, и навыками их реализации в процессе управления кадровыми ресурсами	

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы теории речевой коммуникации.	4				О
Тема 1. «Речевая коммуникация в профессиональной деятельности»: основные понятия дисциплины. Коммуникация и общение. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения. Коммуникативная грамотность. Профессиональное и бытовое общение. Практическое занятие: Коммуникативная ситуация, её параметры.		2	1	8	
Тема 2. Речевая деятельность, её виды и механизмы. Речевая деятельность. Виды речи в зависимости от механизмов кодирования и декодирования информации. Говорение. Письмо. Слушание. Чтение. Этапы речевой деятельности. Вербальное общение. Умение говорить и умение слушать. Невербальное общение. Практическое занятие: Вербальная и невербальная коммуникация.		2	2	8	
Тема 3. Законы речевой коммуникации и принципы бесконфликтного общения. Законы, правила и приёмы общения. Спор, полемика, дискуссия. Общение в кризисной ситуации. Конфликт. Практическое занятие: Правила аргументации. Принципы бесконфликтного общения.		2	2	8	
Раздел 2. Письменные формы коммуникации в сфере деловых отношений.					О
Тема 4. Деловая этика и речевой этикет в профессиональной сфере. Деловое общение и деловой стиль. Профессиональная этика. Деловой этикет. Этикетные формы приветствия. Знакомство. Обращение. Формулы поддержания и размыкания контакта. Цифровой деловой этикет. Практическое занятие: Принципы и правила делового этикета.		3	2	12	

Тема 5. Речевая коммуникация в письменном профессиональном общении. Деловое письмо. Виды деловых писем. Структура и этикет делового письма. Психологические приёмы в деловой переписке. Служебный документ. Практическое занятие: Деловое письмо и письмо «по делу». Практическое занятие: Основные принципы и правила оформления служебных документов.		2	4	14	
Раздел 3. Устная коммуникация в сфере деловых отношений.					
Тема 6. Речевая коммуникация в устном профессиональном общении. Деловая беседа как форма профессиональной коммуникации. Разговор по телефону. Совещание. Практическое занятие: Публичное выступление (публичная речь).		2	2	12,75	ДС
Тема 7. Искусство переговоров. Психологические и логические основы переговоров. Особенности речевого поведения участников переговоров. Практическое занятие: Речевая коммуникация на разных стадиях переговорного процесса. Практическое занятие: Манипулятивные тактики в деловых переговорах и противодействие им.		4	4	11	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	73,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		34,25		73,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-2	Характеризует основные особенности дифференцированной речи, в т. ч. в ситуациях, связанных с управлением персоналом. Использует эффективные речевые приемы в различных деловых ситуациях. Реализует тактику и стратегию речевого поведения в различных коммуникативных ситуациях

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий понимание процесса коммуникации, знание терминологии, отражающее знание типов и форм коммуникации. Критический подход к материалу, умение проиллюстрировать теоретические положения примерами, в том числе связанными с профессиональной деятельностью. Практические задания выполнены правильно или с несущественными ошибками, анализ конкретной ситуации произведен в достаточно полном объеме. Устный ответ строится как текст, полностью соответствующий требованиям коммуникативной ситуации, нормативности, точности.	

Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины (основные типы и формы коммуникации, основные законы риторики). Многочисленные грубые ошибки при выполнении практического задания. Неумение построить логичный, связный, точный, лингвистически правильный текст устного ответа. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки)	
------------	---	--

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 4	
1	Коммуникация и общение. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения.
2	Коммуникативная ситуация, ее параметры. Профессиональное и бытовое общение.
3	Речевая деятельность. Виды речи в зависимости от механизмов кодирования и декодирования информации.
4	Этапы речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация.
5	Структура речевой коммуникации: участники, код, контекст, обратная связь.
6	Особенности межличностного общения. Фактическая коммуникация. Информативное общение в межличностной коммуникации.
7	Самораскрытие и самооценка в межличностной коммуникации. Роль слушающего.
8	Законы, правила и приёмы общения.
9	Спор, полемика, дискуссия. Правила аргументации. Разновидности аргументов.
10	Общение в кризисной ситуации. Типология конфликтов и причины конфликтов в деловой сфере.
11	Деловое общение и деловой стиль. Профессиональная этика. Деловой этикет.
12	Принципы и правила делового этикета. Этикетные формы приветствия. Знакомство. Обращение. Формулы поддержания и размыкания контакта.
13	Цифровой деловой этикет.
14	Деловое письмо. Виды деловых писем. Структура и этикет делового письма.
15	Психологические приёмы в деловой переписке.
16	Служебный документ. Основные принципы и правила оформления документов.
17	Деловая беседа как форма профессиональной коммуникации. Специфика телефонного разговора в деловой коммуникации.
18	Правила подготовки совещания.
19	Публичное выступление. Основные законы общей риторики, принципы их реализации.
20	Виды речи в зависимости от цели: требования к каждому типу речей.
21	Информирующая речь в образовательной сфере.
22	Композиция воздействующей речи. Требования к каждой из составных частей.
23	Характеристика переговоров. Психологические и логические основы переговоров.
24	Речевая коммуникация на разных стадиях переговорного процесса. Особенности речевого поведения участников переговоров.
25	Манипулятивные тактики в деловых переговорах и противодействие им.
26	Коммуникативные барьеры в профессиональном общении.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Отметьте не менее 2-х признаков, характерных для процесса коммуникации и отличающих его от процесса общения

- 1) Источник информации – компьютер, радио, ТВ
- 2) Однонаправленный процесс: отправитель – информация – получатель (получатель должен только принять информацию)
- 3) Взаимонаправленный процесс: партнер – информация – партнер
- 4) Информация циркулирует между двумя партнерами; интерпретация увеличивает ее объем
- 5) Процесс – информационный, имеющий личностный (духовный) характер
- 6) Информация течет в одну сторону; количество ее уменьшается

2. Отметьте не менее 2-х признаков, характерных для процесса общения и отличающих его от процесса коммуникации

- 1) Однонаправленный процесс: отправитель – информация – получатель (получатель должен только принять информацию)
- 2) Информационная активность равная
- 3) Информация циркулирует между двумя партнерами; интерпретация увеличивает ее объем
- 4) Процесс – информационный, имеющий личностный (духовный) характер
- 5) Информация течет в одну сторону; количество ее уменьшается
- 6) Источник информации – партнер, собеседник

3. Впишите недостающий элемент в название закона общения.

Закон <...> к простым словам характеризуется следующими чертами: люди лучше воспринимают простые истины, потому что эти истины им более понятны, привычны. Многие из простых истин вечны, и поэтому обращение к ним гарантирует интерес собеседников и их внимание. Интерес к вечным и простым истинам у людей постоянен. То же касается и речевой формы, в которую облакаются идеи – чтобы быть воспринятым, говорящий должен «упаковать» простые идеи в простые же слова, короткие фразы, понятные выражения, ясные формулировки, простые и короткие лозунги.

4. Соотнесите принципы бесконфликтного общения с правилами, в которых они реализуются.

Принципы бесконфликтного общения Правила

1. Принцип благоприятной самоподачи А. Не пытайтесь переделывать вашего собеседника во время разговора. Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику. При общении отвлекайтесь от недостатков собеседника. Приспосабливайтесь к собеседнику.

2. Принцип минимизации негативной информации Б. Не вспоминайте плохое, не упрекайте собеседника. Не покушайтесь на ценности и стереотипы собеседника. Не давайте советов, если вас не просят. Не спорьте по мелочам.

3. Принцип терпимости к собеседнику В. Демонстрируйте уважительную манеру общения. Демонстрируйте собеседнику симпатию. Показывайте собеседнику, что вы «свой». Индивидуализируйте и укрупняйте собеседника.

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Оцените с точки зрения делового этикета следующие ситуации.

А) У вас деловая встреча. Но в это же время вы ждете важный звонок. Что вы будете делать? Уместно ли сидеть в телефоне на обеде с деловыми партнерами, если почти не принимаешь участие в их разговоре?

Б) Сотрудник 1: Андрей, пришлите, пожалуйста, информацию по проекту.

Сотрудник 2: Во-первых, здравствуйте! Во-вторых, сейчас пришло.

Нужно ли здороваться в чатах? Чье поведение кажется вам менее корректным: того, кто не поздоровался, или того, кто на это обратил внимание?

2. Готовность к вступлению в деловые контакты покажет анализ типовых коммуникативных ситуаций:

а) Кто должен представляться первым в общении старшего с младшим, мужчины с женщиной, людей с разным социальным положением?

б) Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?

в) Кто начинает беседу: хозяин кабинета или посетитель? Как это лучше сделать?

г) Нужно ли стучаться, входя в кабинет?

д) Влияет ли одежда на деловой успех?

е) В деловом общении всегда ли следует быть максимально серьезным?

ж) О чем свидетельствуют следующие рукопожатия: слишком короткое сухой ладонью; слишком влажной ладонью; чуть более продолжительное, сопровождаемое широкой улыбкой; с задержанием руки партнера в своей?

3. Найдите оптимальное решение следующих непростых, но типичных ситуаций.

А) В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?

Б) В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 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»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☒ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в форме устного собеседования по теоретическому вопросу и практическому заданию. На подготовку к ответу и выполнение задания дается 30 минут. Пользоваться словарями и справочниками на зачете не разрешается

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Дзялошинский, И. М.	Коммуникация и коммуникативная культура	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	http://www.iprbookshop.ru/115017.html
Кузнецова Е. Б.	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20209388
Веселкова, Т. В., Выходцева, И. С., Любезнова, Н. В.	Культура устной и письменной коммуникации	Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука»	2020	http://www.iprbookshop.ru/94281.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Мухина, Ю. М.	Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ)	2021	https://www.iprbookshop.ru/122112.html
Федорова, Н. Н.	Речевая коммуникация и деловое общение	Сочи: Сочинский государственный университет	2020	http://www.iprbookshop.ru/106585.html
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	https://www.iprbookshop.ru/117617.html
Решетникова, Е. В.	Русский язык и основы деловых коммуникаций	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики	2021	https://www.iprbookshop.ru/117111.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. ГРАМОТА.РУ – справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.gramota.ru>.

2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

7.4 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