

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»  
(Филиал ФГБОУ ВПО «БГУЭП» в г. Усть-Илимске)



ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ Б1.ДВ1.2

Направление подготовки 230700 Прикладная информатика

Профиль подготовки:

Информационные системы и технологии в управлении

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения Очная

Курс	1
Семестр	2
Лекции	18
Практические (семинарские, лабораторные) занятия	18
Самостоятельная работа	36
Всего часов	72
Курсовая работа	-
Зачет (Семестр)	2
Экзамен (Семестр)	-

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА .....	4
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	8
4.1. Содержание разделов дисциплины .....	8
4.2. Лекционные занятия, их содержание .....	9
4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание .....	11
4.4. Вид и форма промежуточной аттестации .....	11
5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	12
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ .....	13
6.1. Текущий контроль .....	13
6.2. Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля .....	16
6.3. Тематика рефератов, эссе, докладов .....	16
6.4. Темы курсовых работ, критерии оценивания .....	16
6.5. Методические указания по организации самостоятельной работы .....	17
6.6. Промежуточный контроль .....	17
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	22
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	24

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловое общение и культура речи» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой делового общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике. Целью изучения дисциплины является получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения. Основные задачи изучения дисциплины:

- овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализация их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование практических навыков ведения деловых переговоров;
- повышение коммуникативной компетентности;
- развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров;
- воспитание этической культуры и привитие деловых качеств;
- развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения личных целей, а также поставленных задач органов государственной власти или местного самоуправления.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Данная дисциплина относится к вариативной части цикла общих гуманитарных и общеобразовательных дисциплин по выбору студента Б.1. ДВ1.

Курс органично сопрягается с рядом предметов, в частности, с психологией, социологией, деловыми аспектами иностранных языков. Он позволяет системно воспринять требования современной деловой культуры. Изучению курса должно предшествовать изучение истории, философии, культурологии и психологии.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Компетентностная карта дисциплины

Код компетенции	Компетенция
ОК-1 (частично),	способен использовать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и находить пути их достижения в условиях формирования и развития информационного общества
ОК-2	способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками ведения дискуссии и полемики
ОК-3 (частично),	способен работать в коллективе, нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений
ОК-9 (частично),	способен свободно пользоваться русским языком и одним из иностранных языков на уровне, необходимом для выполнения профессиональных задач
ОК-11 (частично),	способен уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные различия
ПК-14 (частично),	способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, презентовать результаты проектов и обучать пользователей ИС
ПК-22 (частично)	способен готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности

Ключевыми компетенциями, формируемыми в процессе изучения дисциплины, являются ОК-2, ОК-9, ПК-14.

Уровневое описание признаков компетенции ОК-2:

способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками ведения дискуссии и полемики

Уровень освоения	Признаки проявления
Продвинутый (91-100 баллов)	Способен давать точные формулировки и определения, формировать собственное безупречное рассуждение, грамотно и корректно вести аргументированную дискуссию, полемику, использовать эффективные приемы доказательства в споре, выстраивать опровержения, правильно выдвигать и эффективно проверять гипотезы.
Базовый (71-90 баллов)	Способен применять основные способы, правила и приемы правильного доказательного рассуждения, делать выводы, выдвигать и проверять гипотезы, правиль-

	но и грамотно строить свои высказывания как в устной, так и письменной речи.
Минимальный (41-70 баллов)	Знает способы и правила логически корректной аргументации, умеет правильно ставить вопросы различных видов, ясно выражать свои мысли и доказательно отстаивать свою позицию.

Уровневое описание признаков компетенции ОК- 9:

способен свободно пользоваться русским языком и одним из иностранных языков на уровне, необходимом для выполнения профессиональных задач

Уровень освоения	Признаки проявления
Продвинутый (91-100 баллов)	Способен подбирать необходимые методы и средства для осуществления различных форм делового общения, приемы установления, поддержания деловых контактов.
Базовый (71-90 баллов)	Способен осуществлять незатрудненное профессиональное общение в соответствии с нормативным, коммуникативным и этическим аспектами культуры речи.
Минимальный (41-70 баллов)	Знает структурные и коммуникативные свойства языка, коммуникативные качества речи, средства речевой выразительности, основные виды и формы делового общения.

Уровневое описание признаков компетенции ПК-14:

способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, презентовать результаты проектов и обучать пользователей ИС

Уровень освоения	Признаки проявления
Продвинутый (91-100 баллов)	Способен определению оптимальную стратегию и тактику поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации.
Базовый (71-90 баллов)	Способен применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач; осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, перегово-

	ров, публичного выступления как коммуникативного про
Минимальный (41-70 баллов)	Знает структуру средств корпоративных коммуникаций, особенности письменной деловой речи, умеет вести деловую переписку и составлять служебные документы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать :**

- специфику коммуникаций в деловой сфере;
- основные виды и формы деловых коммуникаций;
- особенности различных видов делового общения;
- правовые и этические основы делового общения;

**Уметь :**

- подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;
- разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;
- завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации;
- разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении.

**Владеть :**

- нормами современного русского литературного языка;
- культурой диалога, письма в процессе осуществления делового общения;
- приемами установления, поддержания деловых контактов;
- подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей;
- основными инструментами эффективной деловой коммуникации.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

##### 4.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самост. раб.	
<b>1.</b>	<b>Основы делового общения.</b>	2	-	-	-	
1.1.	Основы делового общения	2	2	2	4	Устный опрос
1.2.	Конфликт в деловом общении	2	2	2	4	Анализ принятых решений, групповое обсуждение
1.3.	Национальные особенности делового общения	2	2	2	4	Круглый стол, наблюдение
<b>2.</b>	<b>Речевая культура делового человека</b>	2	-	-	-	
2.1.	Коммуникативные и структурные свойства языка	2	2	2	4	Выполнение упражнений, терминологический диктант
2.2.	Коммуникативные качества речи. Средства речевой выразительности	2	2	2	4	Выполнение упражнений, тестирование
2.3.	Этика речевой коммуникации	2	2	2	4	Анализ принятых решений, групповое обсуждение
<b>3.</b>	<b>Профессиональные коммуникации</b>	2	-	-	-	
3.1.	Устная речь как форма речевой коммуникации. Монологическая и диалогическая речь.	2	2	8	4	Анализ принятых решений, групповое обсуждение
3.2.	Формы делового общения.	2	2	2	4	Анализ принятых решений, наблюдение
3.3.	Письменная деловая речь. Работа с деловыми бумагами					Выполнение упражнений, тестирование
	<b>ИТОГО</b>		18	18	36	-



## 4.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание	Формируемые компетенции
<b>Раздел 1. Основы делового общения</b>			
1.1.	Основы делового общения	Определение понятия «общение». Характеристика и содержание общения. Структура и средства общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Перцептивная сторона общения: первое впечатление; длительное общение; наши поступки в общении; самоподача в общении. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения.	ОК-1, ОК-3, ОК-9, ПК-14
1.3.	Конфликт в деловом общении	Конфликтные ситуации в деловом общении. Виды конфликтов (конструктивный и деструктивный). Конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Культура разрешения конфликтов. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Формы корректных критических высказываний.	ОК-1, ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14
1.4.	Национальные особенности делового общения	Специфика общения с иностранными партнерами. Классификация деловых культур по Р.Д.Льюису. Национальные черты деловых людей. Понятие национального стиля отношений. Этикет встреч и переговоров с иностранными партнерами. Роль национальных традиций в межличностном общении.	ОК-1, ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14
<b>Раздел 2. Речевая культура делового человека</b>			
2.1.	Коммуникативные и структурные свойства языка	Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Нормативность литературного языка. Нормы произношения и ударения.	ОК-3, ОК-9, ПК-14
2.2.	Коммуникативные качества речи. Средства речевой выразительности	Точность речи. Явления омонимии и паронимии в русском языке. Понятность речи. Понятие о профессионализмах, диалектизмах, жаргонизмах. Терминологическая и иноязычная лексика. Способы объяснения слов. Чистота речи. Богатство и разнообра-	ОК-1, ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14, ПК-22

		зие речи. Выразительность речи. Тропы и стилистико-риторические фигуры.	
2.3.	Этика речевой коммуникации	Этика и речь. Речевой этикет. Этические нормы. Речевые формулы (извинения, просьбы, благодарности, волеизъявление, этически грамотные вопросы и др.). Этика и виды деятельности. Формы общения (анонимное общение, функционально-ролевое, служебное, неформальное). Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг. Создание коммуникативной оценки. Импровизация в общении.	ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14, ПК-22
<b>Раздел 3. Профессиональные коммуникации</b>			
3.1.	Устная речь как форма речевой коммуникации. Монологическая и диалогическая речь.	Особенности монологической речи. Требования к организации монолога. Цели монологической речи (информационная, убеждающая, побуждающая и т.д.). Структура монолога. Типы речи. Трудности монологической речи оратора. Основные причины и пути преодоления трудностей. Значение монолога. Диалог как особая форма делового общения. Особенности организации диалога и основные требования к нему. Условия ведения диалога (потребность в общении, общие языковые знания, соблюдение причинно-следственных связей и др.). Виды диалогов: бытовой разговор, деловая беседа, переговоры..	ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14
3.2.	Формы делового общения.	Формы делового общения: беседа, собрание (совещание), презентация. Деловые переговоры: модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседника (партнера).	ОК-1, ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14, ПК-22
3.2.	Письменная деловая речь. Работа с деловыми бумагами	Формы деловой переписки. Правила деловой переписки. Требования к оформлению писем, договоров, протоколов. Особенности составления официально-деловых текстов (протоколы, договоры, деловые письма). Виды деловых писем (сопроводительное, гарантийное, письмо-приглашение). Письма граждан (предложения, заявления, жалобы, запрос).	ОК-1, ОК-3, ОК-9, ОК-11, ПК-14, ПК-22

#### 4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

Номер темы	Содержание	Форма проведения
1.	Общение как особая форма взаимодействия людей.	Семинар
2.	Конфликт в деловом общении	Тренинг
3.	Национальные особенности делового общения	Круглый стол
4.	Коммуникативные и структурные свойства языка	Семинар
5.	Коммуникативные качества речи. Средства речевой выразительности	Решение практических задач
6.	Этика и этикет в деловом общении	Решение практических задач
7.	Устная речь как форма речевой коммуникации. Монологическая и диалогическая речь.	Решение практических задач
8.	Формы делового общения: Переговоры	Деловая игра
9.	Письменная деловая речь. Работа с деловыми бумагами	Решение практических задач

#### 4.4. Вид и форма промежуточной аттестации

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце 2 семестра.

## 5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению Прикладная информатика в программе данного учебного курса предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий - учебные дискуссии, рефлексивные технологии. Эти технологии в сочетании с внеаудиторной работой решают задачи формирования и развития профессиональных умений и навыков обучающихся как основы профессиональной компетентности.

### ***Классические (традиционные) технологии***

*Информационная лекция* - последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

*Обзорная лекция* - изложение материала, призванное сформировать обобщенное представление по определенным разделам, темам дисциплины.

*Семинар - беседа (эвристическая беседа)* - подготовка и выступление студентов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

### ***Технологии проблемного обучения***

*Проблемная лекция* - изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

### ***Интерактивные технологии***

*Семинар-дискуссия* - коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

### ***Информационно-коммуникационные образовательные технологии***

*Лекция-визуализация* - изложение содержания сопровождается демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов.

*Лекция-диалог* является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Достоинством лекции-диалога является то, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов. Диалог требует постоянного умственного напряжения, мыслительной активности студента и преподавателя. Ведется постоянный контакт со всей аудиторией, есть возможность быстрого реагирования на вопросы, повтор в объяснении непонятого.

На практических занятиях используются следующие активные и интерактивные методы: анализ конкретных ситуаций, тестирование с элементами самодиагностики, деловые и ролевые игры. Практические занятия также могут быть построены в традиционной форме, когда студентам предлагается разбор ситуаций, решение психологических задач.

Доля занятий с использованием активных и интерактивных методов составляет 50 %.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### 6.1. Текущий контроль

Значительную часть времени, отведенного на изучение дисциплины, занимают практические занятия, где предлагаются ситуативные задачи и упражнения, решая которые под руководством преподавателя обучаемые приобретают все необходимые умения и навыки. Поэтому текущий контроль заключается в проверке письменных работ студентов, тестировании по изученному материалу и выполнении контрольных работ по определенным разделам курса; при этом используется балльно-рейтинговая система.

### 6.2. Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

#### **Проверочный тест**

1. Сферами делового общения являются:
  - а) служебная
  - б) коммуникативная
  - в) культурная
  - г) личная
2. Характеристиками делового общения являются:
  - а) регламентирование
  - б) свобода действий
  - в) взаимный интерес
  - г) личная выгода
3. Основами делового общения являются:
  - а) партнерские отношения
  - б) взаимный интерес
  - в) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
  - а) монолог
  - б) диалог
  - в) полилог
5. Целью переговоров может быть:
  - а) приятное времяпрепровождение
  - б) консенсус
  - в) выяснение отношений
  - г) навязывание условий
6. Качества, необходимые при деловом общении:
  - а) компетентность
  - б) тактичность
  - в) доброжелательность

- г) конфликтность
- 7. Приемлимой формой группового обсуждения деловых вопросов является:
  - а) совещание
  - б) тренинг
  - в) деловая игра
  - г) банкет
- 8. Функциями делового общения являются:
  - а) инструментальная
  - б) поэтическая
  - в) интерактивная
  - г) магическая
  - д) социального контроля
- 9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:
  - а) информационное содержание
  - б) обязательность контактов всех участников
  - в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия
  - г) выражение эмоционального состояния участников
- 10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
  - а) совместный анализ проблем
  - б) приемы военной тактики
  - в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания
- 11. Наиболее приемлимые формы завершения выступления:
  - а) призыв к действию
  - б) постановка вопроса
  - в) перечисление исследователей обозначенной проблемы
  - г) цитирование

### Ситуации для тренинга технологий делового общения

#### Тест «Какой вы собеседник?»

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду, раздражение при беседе с любым человеком. Подведите итог: подсчитайте процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

Варианты ситуаций	Вызывают досаду и раздражение
1. Собеседник не дает мне высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово	
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы	
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня	
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени	
5. Собеседник постоянно суетиться: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова	

6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги	
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями	
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл	
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня	
10. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться	
11. Иногда собеседник переспрашивает делая вид, что не расслышал	
12. Не дослушав до конца, собеседник перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться	
13. Собеседник при разговоре занимается посторонними делами: играет сигаретой, протирает стекла очков и т.д. и я твердо уверен, что он при этом невнимателен	
14. Собеседник делает выводы за меня	
15. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование	
16. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая	
17. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит	
18. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает также	
19. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой: слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает	
20. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты	
21. Собеседник часто глядит на часы во время разговора	
22. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня	
23. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное	
24. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» Или: «Вы не согласны?»	

#### Ситуация 1.

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все раз-

валится, если Вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Ситуация 2.

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежний энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимите упавший дух команды?

Ситуация 3.

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 4.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 5.

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите...

### 6.3. Тематика творческих работ (эссе)

1. Коммуникативные типы партнеров в деловом общении.
2. Психологические характеристики личности и их влияние на построение эффективной коммуникации.
3. Манипуляции и их роль в деловом общении.
4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловой коммуникации.
5. Сквернословие как важная общественная проблема.
6. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности.

### 6.4. Темы курсовых работ, критерии оценивания

Не предусмотрены ФГОС ВПО по направлению Прикладная информатика.



## 6.5. Методические указания по организации самостоятельной работы

К самостоятельным видам работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых при подготовке к практическим занятиям или для выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Примерные виды работы и их целенаправленная ориентация представлены в таблице:

### Самостоятельная работа студентов

Цель работ студента	Виды самостоятельных работ студента
Первичное овладение знаниями (усвоение нового материала)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Чтение основной и дополнительной литературы;</li><li>- составление плана текста, конспектирование прочитанного, графическое изображение структуры текста;</li><li>- выписки из текста;</li><li>- работа со словарями и справочниками;</li><li>- наблюдения;</li><li>- учебно-исследовательская работа;</li><li>- использование аудио, видеозаписей, ресурсов сети Интернет.</li></ul>
Закрепление и систематизация знаний	<ul style="list-style-type: none"><li>- Работа с конспектом лекции;</li><li>- повторная работа над материалом основной и дополнительной литературы;</li><li>- составление плана и тезисов ответа на специально подготовленные вопросы;</li><li>- составление таблиц, графиков, схем для систематизации и наглядного представления изученного материала;</li><li>- подготовка компьютерной презентации на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации»</li><li>- ответы на контрольные вопросы и тестовые задания;</li><li>- написание эссе;</li><li>- подготовка текста выступления (доклада).</li></ul>
Применение знаний. Формирование умений	<ul style="list-style-type: none"><li>- Решение тестов и учебно-практических заданий для самостоятельной работы;</li><li>- подготовка к деловым играм, публичному выступлению</li></ul>

Важным видом самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до пяти страниц текста, посвященное какой-либо изучаемой проблеме. творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению

своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики. Это способствует раскрытию творческих и аналитических способностей, привитию интереса к исследовательской деятельности.

При подготовке презентации важно раскрыть тему, логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его. Требования к презентации:

- презентация должна содержать не менее 10 слайдов;
- в каждом слайде должен быть текст и иллюстрация;
- обязательным является наличие графиков, схем, диаграмм;
- слайды должны быть прокомментированы;
- студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

#### Список дополнительных заданий для самостоятельного выполнения

1. Причины непонимания людей друг друга.
2. Как вы понимаете мысль: «всякое взаимодействие с окружающими людьми даёт нам возможность развивать навыки и испытывать характер».
3. Роль комплимента в общении.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Особенности западного и восточного делового дискурса.
6. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением общения».
7. В чём, по-вашему, сходство и в чём различия делового и обыденного общения.
8. Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях.
9. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь, какие его характеристики вы можете определить по ней.
10. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
11. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности.
12. Влияние интернета на речь современного человека.
13. Языковые ошибки и коммуникативные неудачи.
14. Клише и штампы в профессиональной речи.
15. Особенности профессионального жаргона.
16. Речевой этикет разных народов.

#### 6.6. Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце 1 семестра на основании балльно-рейтинговой системы.

Минимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Профессиональная этика», закрываемой семестровой (итоговой) аттестацией, равна 100.

На основе набранных баллов, успеваемость студента в семестре определяется оценками «зачтено» и «незачтено».

- «зачтено» - от 61-100 баллов – теоретическое содержание курса освоено, пробелы, если и имеются, не носят существенного характера, имеются необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено практически безошибочно.

- «незачтено» - 60 и менее баллов – теоретическое содержание курса не освоено, практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалами курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

Распределение баллов, составляющих основу оценки работы студента по изучению дисциплины «Профессиональная этика» в течение 18 недель:

1.	Посещение лекционных и практических занятий (1 балл в неделю или за 1 2-х часовое занятие)	до 18 баллов
2.	Контрольные и текущие мероприятия: -Тестирование -Выступление на практическом занятии	до 44 баллов до 4-х баллов за каждое (всего 32 балла) до 10 баллов (1 выступление- 1 балл)
3.	Выполнение заданий по дисциплине в течение семестра: -написание эссе, реферата, - участие в дискуссии, деловой игре -выполнение домашних заданий	до 18 баллов до 4 баллов до 4 баллов до 10 баллов (1 задание-1 балл)
4.	Выполнение дополнительных практико-ориентированных заданий: -участие в студенческой научной конференции -реферат, эссе, (по выбору, не более 3-х заданий по 4 балла за каждое) - выполнение дополнительных домашних заданий (1 балл за 1 задание)	до 20 баллов до 4 баллов до 12 баллов до 4 баллов
Итого за семестр		100 баллов

#### Перечень вопросов к зачету

1. Коммуникация и речевая коммуникация. Цели и задачи речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации.
3. Речевое общение, речевая деятельность и речевое поведение.

4. Этапы речевой деятельности.
5. Виды речевой деятельности (говорение, слушание, чтение, письмо).
6. Чтение как вид речевой деятельности. Способы чтения. Недостатки традиционного чтения. Способы устранения недостатков чтения.
7. Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
8. Письменная речь. Технология продуцирования письменной речи.
9. Язык и речь: общее и различное.
10. Функции языка и речи (коммуникативная, когнитивная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная и др.).
11. Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический).
12. Нормативный аспект культуры деловой речи.
13. Словари как источник знания норм. Типы словарей. Их использование в профессиональной деятельности.
14. Орфоэпические нормы русского делового языка.
15. Грамматические нормы русского делового языка.
16. Лексические нормы русского делового языка.
17. Синтаксические нормы русского делового языка.
18. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность.
19. Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении.
20. Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении.
21. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Дистанции общения (интимная, личная, социальная, публичная).
22. Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
23. Формулы речевого этикета. Обращение в русском языке.
24. Этические нормы общения. Этика делового общения.
25. Речевые тактики и стратегии. Их составляющие.
26. Техника речи. Этапы подготовки к публичному выступлению (говорению).
27. Доказательность и убедительность речи. Аргументы и факты.
28. Социальные роли субъектов общения: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные.
29. Манипуляции в общении: виды манипуляций, характерные особенности некоторых манипуляторов.
30. Современные технические средства коммуникации.
31. Телефонный разговор в деловой сфере.
32. Ораторское искусство. Основные принципы.
33. Личность оратора. Знания, умения, навыки оратора.

34. Публичное выступление. Докоммуникативный и коммуникативный период.
35. Формы взаимодействия оратора и аудитории. Приемы управления. Проблемы контакта.
36. Основные характеристики аудитории. Учет особенностей аудитории при публичном выступлении.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 544 с.
2. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2002.
3. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. проф. О. Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 272 с.
4. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – 15 изд. – М.: Флинта, 2009. – 320 с.
5. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. -СПб.: Знание, 2005. - 495 с.
6. Риторика и культура речи / Под ред. Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой. –Изд. 10-е, 11-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2009, 2010. – 537 с.

### б) дополнительная литература:

1. Александров Д. Н. Самоучитель красноречия / Д. Н. Александров. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 304 с.
2. Анисимова Т. В., Гимпельсон Е. Г. Современная деловая риторика /Учебное пособие. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 232 с. (Серия «Библиотека студента»).
3. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. – Мн.: Новое знание, 2001.
4. Кузнецов И. Н. Современная риторика: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>О</sup>», 2003.
5. Кузин Ф. А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. М.: «Ось-89», 2000.
6. Культура русской речи: Учебник для вузов /Под ред проф. Л. К. Граудиной и проф. Е. Н. Ширяева. – М.: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА-ИНФРА-М), 2002 – 560 с.
7. Мальханова И. Н. Школа красноречия: интенсивный учебно-практический курс речевого-имиджмейстера. – М.: ООО «АиФ-Принт», 2002. – 272 с.
8. Морозов А. В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство «Союз», 2002. – 576 с.
9. Психология делового общения./ Авт.-сост. Фомин Ю. А. – Мн.: Амалфея, 1999.
10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
11. Риторика / Под ред. Н. А. Ипполитовой. – М.: Проспект, 2010. – 448 с.

12. Розенталь Д.Э. Говорите и пишите по-русски правильно /Д.Э. Розенталь. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2003. – 247, [9] с. – (Популярный самоучитель).
13. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, О.Н. Лапшина и др. / Под ред. Проф. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 197 с. – (Серия «Высшее образование»).
14. Таранов П.С. Искусство риторики: Универсальное пособие для умения говорить красиво и убедительно. – М.: Изд-во Эксмо, 2002. - 576 с., илл.
15. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого / Пре. С англ. Л. Бесковой. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <http://www.humanities.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование».
2. <http://www.gramota.ru> – Справочно-информационный портал «Русский язык для всех».
3. <http://www.gramma.ru> – Культура письменной речи.
4. <http://www.slovari.ru> – Словари русского языка.
5. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекции проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедийным оборудованием:

- аудиторный фонд филиала БГУЭП;
- библиотека филиала БГУЭП;
- оборудование для дистанционного проектирования учебного материала;
- компьютерное оборудование и программное обеспечение.