

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Филологический факультет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Устная деловая коммуникация»

Кафедра теоретической и прикладной лингвистики

Образовательная программа

45.03.01 Филология

Профиль подготовки

**Отечественная филология
(русский язык и литература)**

Уровень высшего образования (*бакалавриат*)

Форма обучения

очная

Статус дисциплины: *по выбору*

МАХАЧКАЛА, 2018

Рабочая программа дисциплины «Устная деловая коммуникация» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

45.03.01 Филология (уровень бакалавриата)

от « 07 » 08 2014 г. № 947.

Разработчик: завкафедрой теоретической и прикладной лингвистики Гаджихмедов Н.Э.

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры теоретической и прикладной лингвистики

от « 26 » 10 2018 г., протокол № 9

Зав. кафедрой ТиПЛ  Гаджихмедов Н.Э.

на заседании Методической комиссии филологического факультета от « 05 » июня 2018 г., протокол № 6

Председатель Методкомиссии ФФ  Джамалов К.Э.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением « _____ » _____ 2018 г. 
(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Устная деловая коммуникация» входит в вариативную часть ОПОП бакалавриата по направлению 45.03.01 Филология.

Дисциплина реализуется на филологическом факультете кафедрой теоретической и прикладной лингвистики.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных со структурой и типами коммуникативных ситуаций (стандартных и нестандартных), определением задач коммуникации, освоением основных режимов коммуникации – слушания и говорения (воздействия), освоением навыков интерпретации используемых собеседником лингвистических, паралингвистических и других средств, ключевых слов, тема-рематических связей и как результат – намерений собеседника; освоением навыков эффективного общения.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общепрофессиональных – ОК-5, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий:
лекции,
практические занятия,
самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля успеваемости в форме *контрольной работы и коллоквиума* и промежуточный контроль в форме *зачета*.

Объем дисциплины 1 зачетная единица, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

Се- местр	Учебные занятия в том числе						СРС, в том числе экза- мен	Форма промежу- точной аттеста- ции (зачет, диф- ференцированный зачет, экзамен)
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все- го	из них						
Лек- ции		Лаборатор- ные заня- тия	Практи- ческие занятия	КСР	консультации			
1	36	16		16			4	зачет

1. **Целью** освоения дисциплины «Устная деловая коммуникация» являются: получение первоначального представления о теории коммуникации как филологической дисциплине, находящейся на пересечении филологии и других наук – гуманитарных и естественных и изучающей человека в его коммуникативном отношении к другим людям, обществу, самому себе, миру; о научных основах теории коммуникации; развитие у обучающихся способности осуществлять эффективный межкультурный диалог в деловой среде.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

В соответствии с «Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 – Филология» настоящая дисциплина включена в вариативную часть. Базу для его изучения составляют компетенции, полученные в общеобразовательной школе при изучении курсов введение в языкознание, введение в литературоведение, современного русского (родного) языка, истории русской (родной) литературы.

На изучение дисциплины отводится 32 аудиторных и 40 часов самостоятельной работы в первом семестре.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	<p>Знать: основные термины и понятия, связанные с культурой русской речи; основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы и пр.; основы культуры русской речи как инструмента эффективного общения;</p> <p>Уметь: участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения, устанавливать речевой контакт, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи, норм русского языка; ориентироваться в различных языковых ситуациях, адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения;</p> <p>Владеть: навыками и умениями речевой деятельности применительно к сфере профессиональной и бытовой коммуникации, основами публичной речи; этическими нормами культуры речи</p>
ОПК -2	способность продемонстрировать знание основных положений и концепций в области общего языкознания, теории и истории основного изучаемого языка (языков), теории коммуникации	<p>Знать: базовые положения и концепции в области языкознания в целом и теории основного изучаемого языка (фонетики, лексикологии, грамматики), основные вехи истории изучаемого языка (его фонетики, лексики и грамматического строя); иметь общее представление о месте языкознания в системе гуманитарных наук; о структурной и социальной типологии языков, о родственных связях языка и его типологическом соотношении с другими языками, в том числе родственными и древними языками, а также иметь представление об этих языках на уровне основ фонетики, лексики и грамматического строя; иметь представление об общих понятиях теории текста, теории коммуникации и разных видах делового общения. В случае изучения разных, в том числе типологически разнотипных, языков в рамках одной программы, иметь представление об основных положениях и терминах сопоставительной семантики и грамматики и сравнительного языкознания</p> <p>Уметь: идентифицировать ключевые теоретические положения языкознания, теории основного изучаемого языка, адекватно формулировать их в фундаментальных языковедческих терминах; классифицировать явления основного изучаемого языка и родственных ему языков, используя знания основных лингвистических положений и концепций; работать с научной лингвистической литературой (конспектировать, реферировать, осуществлять поиск необходимой информации).</p> <p>Владеть: понятийным и терминологическим аппаратом общего языкознания, теории основного изучаемого языка</p>

ОПК-4	Владение базовыми навыками сбора и анализа языковых и литературных фактов, филологического анализа и интерпретации текста	<p>Знать: базовые понятия современной филологии в их истории и современном состоянии, теоретическом и методологическом аспектах; иметь представление о методиках сбора и анализа языкового материала и интерпретации текстов различных типов.</p> <p>Уметь: адекватно репрезентировать результаты анализа собранных языковых фактов, интерпретации текстов различных типов.</p> <p>Владеть: методиками сбора и анализа языковых фактов и интерпретации текстов различных типов.</p>
ПК-1	ПК - 1 способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности	<p>Знать: основные диахронные и филологические методы и приемы научноисследовательской работы в области истории русского литературного языка.</p> <p>Уметь: применять в собственной научноисследовательской деятельности, связанной с историей русского (литературного) языка, необходимые диахронные и филологические методы и приемы анализа и интерпретации текста.</p> <p>Владеть: соответствующими методами и приемами в области анализа текстов, отражающих историю развития русского (литературного) языка.</p>

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 академических часа.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1 Научные основы и типы устной коммуникации.									
1	Понятие коммуникации. Коммуникация как объект изучения филологии. Коммуникативная деятельность, ее структура. Принципы коммуникации в проекции на вербальную коммуникацию. Деятельность делового человека коммуницирующего по созданию и пониманию вербального сообщения. Современные научные	1	1-2	4	4			1	Тестирование Мини-доклад

	представления о коммуникации.								
2.	Типология коммуникации. Виды коммуникации по составу коммуникантов, по коду, положенному в основу коммуникации, по цели коммуникации; по условиям осуществления; по сфере бытования. Интернет-коммуникация.		5-6	4	4			1	Опрос Эссе
3.	Форматы делового общения. Составляющие успешного делового общения. Межкультурные различия в деловом общении. Особенности делового общения в официальной и неофициальной обстановке. Речевой этикет. Региональное варьирование в деловом общении на английском языке. Межкультурная составляющая в деловом общении.		7-8	4	4			1	Опрос
4.	Жанры делового общения. Публичное выступление как жанр делового общения. Служебный диалог. Виды переговоров, правила их ведения. Этапы подготовки и проведения переговоров.		9-10	4	4			1	Эссе Опрос тестирование
	ИТОГО:	36		16	16			4	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Тема 1. Коммуникативная деятельность, ее структура.

Понятие коммуникации. Сущность коммуникации как объекта изучения филологии. Коммуникативная деятельность, ее структура. Принципы коммуникации в проекции на вербальную коммуникацию. Деятельность человека коммуницирующего по созданию и пониманию вербального сообщения. Современные научные представления о коммуникации. Коммуникативное пространство и коммуникативная среда.

Тема 2. Типология коммуникации.

Формы и средства, каналы коммуникации. Виды коммуникации по составу коммуникантов, по коду, положенному в основу коммуникации, по цели коммуникации; по условиям осуществления; по сфере бытования. Вербальная и невербальная коммуникация их национально-культурная специфика. Интернет-коммуникация.

Типы устных деловых коммуникаций

Тема 3. Форматы делового общения. Составляющие успешного делового общения. Межкультурные различия в деловом общении. Особенности делового общения в официальной и неофициальной обстановке. Речевой этикет. Региональное варьирование в деловом общении на английском языке. Межкультурная составляющая в деловом общении.

Тема 4. Жанры делового общения.

Публичное выступление как жанр делового общения. Информационная речь. Приветственная речь. Торговая речь. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Средства невербальной коммуникации. Поза, жесты, мимика выступающего. Посткоммуникативный этап: анализ речи.

Служебный диалог. Невербальные средства делового общения. Пространственные нормы делового общения. Служебный телефонный разговор. Техника речи в разговоре по телефону. Виды переговоров, правила их ведения. Этапы подготовки и проведения переговоров. Интервью. Пресс-конференция.

Содержание практических и/или семинарских занятий

Тема 1.

Коммуникативная деятельность, ее структура.

План:

1. Понятие и сущность коммуникации.
2. Коммуникативная деятельность, ее структура.
3. Принципы коммуникации в проекции на вербальную коммуникацию.
4. Деятельность человека коммуницирующего по созданию и пониманию вербального сообщения.
5. Современные научные представления о коммуникации. Коммуникативное пространство и коммуникативная среда.

Тема 2. Научные основы теории коммуникации.

План:

1. Социально-философские, информационные, семиотические, лингвистические основы изучения коммуникации.
2. Законы и категории теории коммуникации.
3. Коммуникативное время и коммуникативное пространство

Тема 3. Типология коммуникации.

План:

1. Формы, средства и каналы коммуникации.
2. Виды коммуникации по составу коммуникантов, по коду, положенному в основу коммуникации, по цели коммуникации; по условиям осуществления; по сфере бытования.
3. Вербальная и невербальная коммуникация их национально-культурная специфика.
4. Интернет-коммуникация.

Тема 4. Форматы делового общения.

План:

1. *Форматы делового общения. Составляющие успешного делового общения..*
2. *Публичное выступление как жанр делового общения..*
3. Особенности важнейших сфер деловой коммуникации.

Тема 5. Типы речевых актов в деловом общении.

1. Служебный диалог.
2. Типы речевых актов в деловом общении: вопрос, побуждение, сообщение.

3. Закрытые, открытые, риторические вопросы, вопросы для обдумывания, переломные вопросы.
4. Невербальные средства делового общения.
5. Пространственные нормы делового общения.
6. Служебный телефонный разговор. Техника речи в разговоре по телефону.

Тема 6. Виды переговоров, правила их ведения..

План:

1. Этапы подготовки и проведения переговоров.
2. Докоммуникативный этап
3. Посткоммуникативный этап: анализ переговоров.
4. Языковая составляющая успешных переговоров.
5. Интервью.
6. Пресс-конференция.

5. Образовательные технологии

Наряду с традиционными формами (лекции, семинары) предполагается с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающегося использование в учебном процессе:

- активных и интерактивных форм проведения занятий (диспуты, деловые игры);
- технологий личностно ориентированного обучения в форме самостоятельной работы, написание реферата;
- электронных форм проверки знаний (тестирование), модульно-рейтинговой системы накопления баллов.

В целях активизации познавательной деятельности обучающихся, нацеленной на формирование профессиональной коммуникативной компетенции будущих филологов, разработан и внедрен в процесс обучения *комплекс образовательных технологий*, в котором интегрированы традиционные и инновационные методы и приемы:

- *методы теоретического изучения дисциплины:* сообщение, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция-брифинг, самостоятельная работа с учебником (применяются в работе с теоретическими положениями содержания дисциплины).
- *методы теоретико-практического изучения:* наблюдение, языковой разбор, конструирование, реконструирование, опорный конспект, опорная блок-схема, самостоятельный поиск.
- *методы практического изучения:* анализ текста, проблемная ситуация, моделирование, тренинг, сопоставительное обучение, компьютерное обучение.

К инновационным методам, отражающим специфику модульной образовательной технологии, отнесены следующие: *интервью-сообщение, лекция-дискуссия, лекция-брифинг, опорный конспект, самостоятельный поиск, проблемные ситуации, моделирование, мозговой штурм.*

Для каждого метода разработаны соответствующие приемы обучения, а также разнообразные виды учебных заданий и упражнений. Особое внимание отводится методам и приемам работы с *лингвистической терминологией*, являющейся основой профессиональной деятельности филолога.

Курс «Устное деловое общение» предполагает использование современных образовательных технологий, апробированных в практике вузовского преподавания теоретических дисциплин:

1. Лекция с использованием компьютерных презентаций, выполненных в программе PowerPoint – 40%;
2. Лекционные занятия с использованием интерактивных форм обучения – 20%;
3. Анализ учебных текстовых ситуаций – 50%;
4. Анализ проблемных ситуаций текстовой коммуникации – 25%.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Виды самостоятельной работы:

Самостоятельная работа студентов по дисциплине подразумевает применение следующих форм:

- изучение лекционного материала;
- изучение теоретической, монографической и справочной литературы;
- подготовку реферата;
- подготовку к практическим занятиям

1. Самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий:

Во время лекций предполагается предоставление студентам возможности формулировать и излагать вопросы преподавателю, а также комментировать и дополнять предлагаемый преподавателем материал; во время семинара студент может задавать направление обсуждаемым проблемам, предложить собственный вариант проведения семинара, активно участвовать в дискуссии, выступить с самостоятельно подготовленным материалом, подготовить реферат; на практическом занятии самостоятельная работа заключается в решении задач, предложенных в качестве дополнительного задания, выполнении тестовых заданий, упражнений, контрольных работ.

2. Самостоятельная работа во внеаудиторное время:

- написание рефератов, представляющих собой самостоятельное изучение и краткое изложение содержания учебной и дополнительной литературы по определенной преподавателем или выбранной студентом теме;
- подготовка дополнительных вопросов к семинару, не вошедших в лекционный материал;
- выполнение домашних контрольных работ, включающих тестовые задания, упражнения, задачи и пр.;
- выполнение заданий творческого характера (например, написание эссе по какой-либо проблеме, анализ практической ситуации, и пр.).

Необходимыми условиями для самостоятельной работы студентов являются следующие:

1. Мотивация самостоятельной работы
2. Поэтапное планирование самостоятельной работы
3. Наличие и доступность необходимого учебно-методического материала
4. Консультационная помощь преподавателя
5. Система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы.

Проверка контроля качества выполненной самостоятельной работы студента осуществляется на каждом занятии путем устного и письменного опроса, выполнения тестов, контрольных работ по изученному материалу. Регулярно проводятся письменные контрольные работы, позволяющие оценить степень усвоения студентами пройденного материала. Контроль за самостоятельной работой студентов рекомендуется проводить после изучения каждого модуля учебной программы.

Студент обязан посещать все практические занятия и активно включаться в работу в тех случаях, когда требуется обсудить то или иное грамматическое явление так как проблемный способ изучения материала способствует лучшему усвоению информации.

Студент должен самостоятельно изучить теоретические материалы занятий, которые обсуждаются и объясняются в случае необходимости уже в присутствии преподавателя.

С целью достижения наибольшей эффективности учебные материалы по всем разделам (темам) курса представлены в рабочей программе дисциплины и снабжены дополнительно вопросами для самоконтроля и тестовыми заданиями различного уровня сложности, позволяющими обучаемому самостоятельно определить уровень овладения той или иной темой дисциплины.

Порядок выполнения и контроля самостоятельной работы

Научные основы устной коммуникации.			
№	Тема	Методическое руководство (порядок выполнения и контроля)	Дидактические средства
1	Тема 1. Понятие ком-	Ознакомиться с литературой для самостоятельной	Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации: Учеб пособие. Воронеж: Изд-во вгту, 2000. Гла-

	муникации. Коммуникативная деятельность, ее структура.	работы, письменно развернуть содержание опорного конспекта путем реферирования обозначенных источников; проверить усвоение темы	ва 1; Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. Глава 1. Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А.П. Чудинов. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 153 с. c.//http://znanium.com/bookread.php?book=458004
2	Тема 2. Типология коммуникации.	Ознакомиться с литературой для самостоятельной работы, письменно развернуть содержание опорного конспекта путем реферирования обозначенных источников; проверить усвоение темы	Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации: Учеб пособие. Воронеж: Изд-во вгту, 2000. Глава 1. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. Электронный ресурс Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А.П. Чудинов. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 153 с. c.//http://znanium.com/bookread.php?book=458004
Типы устных деловых коммуникаций.			
4	Тема 4. Форматы делового общения.	Ознакомиться с литературой для самостоятельной работы, письменно развернуть содержание опорного конспекта путем реферирования обозначенных источников; проверить усвоение темы	Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации: Учеб пособие. Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. Глава 2 Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. Электронный ресурс Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А. П. Чудинов. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 153 с. // http://znanium.com/bookread.php?book=458004
5	Тема 5. Жанры делового общения.	Ознакомиться с литературой для самостоятельной работы, письменно развернуть содержание опорного конспекта путем реферирования обозначенных источников; проверить усвоение темы	Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации: Учеб пособие. Воронеж: Изд-во вгту, 2000. Глава 5 Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. Электронный ресурс Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А. П. Чудинов. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 153 с. // http://znanium.com/bookread.php?book=458004

Тематика рефератов

1. Виды воздействующей коммуникации.
2. Виды невербальной коммуникации.
3. Информационные потери в коммуникации.
4. Коммуникативная культура.
5. Коммуникативная ситуация. Референт. Процесс референции в коммуникации.
6. Коммуникативные барьеры и неудачи в коммуникации.
7. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.
8. Коммуникация в сфере СМИ.
9. Модели коммуникации.
10. Невербальные способы коммуникации, их роль в культуре.
11. Особенности визуальной коммуникации.
12. Прикладные аспекты теории коммуникации
13. Роль креолизации в коммуникации.
14. Соотношение информационной и прагматической частей коммуникативного акта.

15. Специфика использования различных средств коммуникации (ВК и НВК), каналов, видов коммуникации при взаимодействии с представителями других культур.
16. Специфика коммуникации в сети Интернет
17. Способы эффективной передачи информации в коммуникации.
18. Типологии коммуникативных неудач.
19. Типы коммуникантов.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие и сущность деловой коммуникации.
2. Коммуникативная деятельность, ее структура.
3. Принципы коммуникации в проекции на вербальную коммуникацию.
4. Деятельность человека коммуницирующего по созданию и пониманию вербального сообщения.
4. Современные научные представления о деловой коммуникации.
5. Социально-философские, информационные, семиотические, лингвистические основы изучения коммуникации.
6. Законы и категории деловой коммуникации.
7. Формы, средства и каналы коммуникации.
8. Виды коммуникации по составу коммуникантов, по коду, положенному в основу коммуникации, по цели коммуникации; по условиям осуществления; по сфере бытования.
9. Вербальная и невербальная коммуникация их национально-культурная специфика.
10. Интернет-коммуникация.
11. Сущность и специфика важнейших уровней коммуникации.
12. Металингвистический уровень коммуникации
13. Семиотический уровень коммуникации.
14. Лингвистический уровень коммуникации.
15. Паралингвистический уровень коммуникации
16. Синтетический уровень коммуникации.
17. Сферы коммуникации: принципы разграничения.
18. Особенности важнейших сфер коммуникации.
19. Единицы дискурса.
20. Речевой акт и его структура.
21. Типы речевых актов.
22. Диалогическая коммуникация. Типы диалогической коммуникации.
23. Деловая коммуникация.
24. Монологическая коммуникация. Типы монологов.
25. Понятие коммуникативного давления.
26. Основные типы коммуникабельности людей.
27. Сферы эффективной коммуникации.
28. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
29. Влияние составных частей и конфигурации коммуникативной цепи на эффективность коммуникации.
30. Факторы повышения эффективности межличностной коммуникации.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для реше-	Знать: основные термины и понятия, связанные с культурой русской речи; основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы и пр.; основы культуры русской речи как инструмента эффективного общения; Уметь: участвовать в диалогических и полилогических ситу-

	<p>ния задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>ациях общения, устанавливать речевой контакт, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи, норм русского языка; ориентироваться в различных языковых ситуациях, адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения;</p> <p>Владеть: навыками и умениями речевой деятельности применительно к сфере профессиональной и бытовой коммуникации, основами публичной речи; этическими нормами культуры речи</p>
ОПК -2	<p>способность демонстрировать знание основных положений и концепций в области общего языкознания, теории и истории основного изучаемого языка (языков), теории коммуникации</p>	<p>Знать: базовые положения и концепции в области языкознания в целом и теории основного изучаемого языка (фонетики, лексикологии, грамматики), основные вехи истории изучаемого языка (его фонетики, лексики и грамматического строя); иметь общее представление о месте языкознания в системе гуманитарных наук; о структурной и социальной типологии языков, о родственных связях языка и его типологическом соотношении с другими языками, в том числе родственными и древними языками, а также иметь представление об этих языках на уровне основ фонетики, лексики и грамматического строя; иметь представление об общих понятиях теории текста, теории коммуникации и разных видах делового общения. В случае изучения разных, в том числе типологически разнотипных, языков в рамках одной программы, иметь представление об основных положениях и терминах сопоставительной семантики и грамматики и сравнительного языкознания</p> <p>Уметь: идентифицировать ключевые теоретические положения языкознания, теории основного изучаемого языка, адекватно формулировать их в фундаментальных языковедческих терминах; классифицировать явления основного изучаемого языка и родственных ему языков, используя знания основных лингвистических положений и концепций; работать с научной лингвистической литературой (конспектировать, реферировать, осуществлять поиск необходимой информации).</p> <p>Владеть: понятийным и терминологическим аппаратом общего языкознания, теории основного изучаемого языка</p>
ОПК-4	<p>Владение базовыми навыками сбора и анализа языковых и литературных фактов, филологического анализа и интерпретации текста</p>	<p>Знать: базовые понятия современной филологии в их истории и современном состоянии, теоретическом и методологическом аспектах; иметь представление о методиках сбора и анализа языкового материала и интерпретации текстов различных типов.</p> <p>Уметь: адекватно репрезентировать результаты анализа собранных языковых фактов, интерпретации текстов различных типов.</p> <p>Владеть: методиками сбора и анализа языковых фактов и интерпретации текстов различных типов.</p>
ПК-1	<p>ПК - 1 способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, фило-</p>	<p>Знать: основные диахронные и филологические методы и приемы научно-исследовательской работы в области истории русского литературного языка.</p> <p>Уметь: применять в собственной научно-исследовательской деятельности, связанной с историей русского (литературного) языка, необходимые диахронные и филологические методы и приемы анализа и интерпретации текста.</p> <p>Владеть: соответствующими методами и приемами в области</p>

	логического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности	анализа текстов, отражающих историю развития русского (литературного) языка.
--	--	--

7.2. Типовые контрольные задания

Материалы для промежуточного тестирования

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

1. Термин “коммуникация” появился в научной литературе
 - А) в начале XX в.
 - Б) в начале XXI в.
 - В) в конце XIX в.

2. Основоположником американской социологии, одним из первых сформулировавшим определение коммуникации, является:
 - А) Кули
 - Б) Черри
 - В) Урсул

3. Обмен информацией между людьми – это
 - А) коммуникативная сторона общения
 - Б) интерактивная сторона общения
 - В) перцептивная сторона общения

4. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это
 - А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) идентификация

5. Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации:
 - А) намерение, цель
 - Б) код
 - В) контекст

6. Процесс восприятия и установления взаимопонимания в коммуникационном процессе - это:
 - А) коммуникативная сторона
 - Б) интерактивная сторона
 - В) перцептивная сторона

7. Создателем теории красноречия является:
 - А) Сократ
 - Б) Аристотель
 - В) Платон
 - Г) Цицерон

8. Коммуникация - это:
 - А) процесс обмена информацией
 - Б) процесс передачи информации
 - В) процесс приема информации

9. Цели деловых коммуникаций подразделяются:

- А) на межличностные и структурные
- Б) межличностные и внутриличностные
- В) конструктивные и деструктивные

10. С точки зрения Кагана, общение - это выстраивание отношений по принципу:

- А) "субъект - субъект"
- Б) "субъект - объект"
- В) "субъект - объект - субъект"

Примерные вопросы к зачету

1. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»
2. Что представляет собой общение как коммуникация?
3. Какова интерактивная функция общения?
4. Что представляет собой перцептивная функция общения?
5. В чем специфика познавательного общения?
6. В чем специфика убеждающего общения?
7. В чем специфика экспрессивного общения?
8. В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения?
9. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса
10. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении
11. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения
12. Охарактеризуйте стили речи
13. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
14. Определите основные черты официально-делового стиля.
15. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
16. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
17. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
18. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения
19. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
20. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
21. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении
22. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
23. Трудности эффективного слушания.
24. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации.
25. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации.
26. Расскажите о характеристиках внешней среды.
27. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
28. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
29. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
30. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях?
31. Опишите схемы координации
32. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
33. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
34. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
35. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
36. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
37. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
38. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
39. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?

40. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации?
41. Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?

7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 30% и промежуточного контроля - 70%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 5 баллов,
- участие на практических занятиях - 10 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ - 15 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 15 баллов,
- письменная контрольная работа - 30 баллов,
- тестирование - 25 баллов.

Тематика рефератов

1. Основы теории коммуникации: объект, предмет, подходы к изучению.
2. Природа коммуникации, ее роль и значение в обществе.
3. Социально-философские, информационные, семиотические, лингвистические основы коммуникации.
4. Уровни коммуникации.
5. Сферы коммуникации.
6. **Коммуникация как объект изучения филологии.**
7. Сущность коммуникации как объекта изучения филологии.
8. Принципы коммуникации в проекции на вербальную коммуникацию.
9. Деятельность человека коммуницирующего по созданию и пониманию вербального (смешанного) сообщения.
10. Эффективность коммуникации.
11. Устная и письменная коммуникация.
12. Интернет-коммуникация.
13. Монологическая и диалогическая коммуникация.
14. Дискурс-анализ как метод изучения коммуникации в филологических науках.

Вопросы для текущего контроля

1. Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Методы и функции теории коммуникации.
4. Истоки и основные этапы развития теории коммуникации. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.
5. Современные концепции коммуникации. Теории массовой коммуникации.
6. Общество. Типы обществ. Природное и социальное в общественной системе.
7. Развитие человечества и возникновение обществ. Основы существования общества, общественные отношения.
8. Взаимодействие в обществе. Коммуникация как социокультурная составляющая общественных взаимодействий. Определения коммуникации. Значение и функции коммуникации.
9. Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме; особенности межличностной, специализированной и массовой коммуникации.
10. Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации.
11. Представление о коммуникации как о процессе и структуре; коммуникатор, содержание, аудитория как составные части коммуникативной цепи, влияние каждого звена на эффективность коммуникации.

12. Структура коммуникации. Виды коммуникаций. Уровни коммуникации.
13. Структурные модели коммуникации. Основные элементы коммуникационного процесса. Коммуникативные барьеры.
14. Виды коммуникаций. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.
15. Формы речевой коммуникации. Спор как разновидность речевой коммуникации. Устноречевая коммуникация. Письменноречевая коммуникация. Диалог. Монолог.
16. Уровни коммуникации. Межличностная коммуникация. Коммуникация в малых группах. Массовая коммуникация. Эффективность массовой коммуникации.
17. Коммуникации и власть. Коммуникации в демократической и тоталитарной системе.
18. Содержание коммуникации; понятие языка коммуникации; семиотика языка: синтактика, семантика, прагматика; информация как передача когнитивной, волюативной и экспрессивной структуры; влияние на содержание сферы производства информации и сферы ее потребления.
19. Аудитория коммуникации: объективные и субъективные характеристики; факторы и барьеры коммуникации: психологические, языковые, социальные. Понятие эффективности коммуникации.
20. Фигура коммуникатора: индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Коммуникации, информация и понимание. Герменевтика в коммуникации.
21. Развитие коммуникаций. Этапы развития коммуникации в обществе. Техника и развитие коммуникации: массовая печать, радио, телевидение, Интернет. Современное общество как общество коммуникаций.
22. Формы публичной коммуникации. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная коммуникация. Устная деловая публичная коммуникация. Публицистическая коммуникация. Уровни межкультурной коммуникации. Формы межкультурной коммуникации. Типы восприятия межкультурных различий.
23. Теория отражения. Социальные парадигмы отображения. Информация как содержание коммуникации. Теория информации. Адресант и адресат. Принципы существования информации в обществе. Правила распространения информации.
24. Манипуляция информацией. Основные теории манипуляции информацией: теория «культурной гегемонии» (А.Грамши), теория «закрытого знания», теория «психологической доктрины», теория «социодинамики культуры».

ТЕСТЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

1. Универсальным средством коммуникации является

- 1) человеческая речь
- 2) письменная речь
- 3) разговорная речь.

2. Теория коммуникации как область научного знания возникла

- 1) в XX в.
- 2) в XIX в.
- 3) в XXI в.
- 4) в XVIII в.

3. Определенная традиция в преподавании теории коммуникации сложилась в

- 1) Европе и США
- 2) Канаде
- 3) России
- 4) Азии

4. Назовите количество определений коммуникации, используемых в работах западных учёных в 50-60 г. XX в.

- 1) 95
- 2) 126
- 3) 80
- 4) свыше 200

5. Часть существующей реальности, которую исследователь выбирает для изучения и на что направлен процесс познания, составляет

- 1) объект науки
- 2) объект культуры

6. Процесс обмена духовными ценностями характерен следующей функции теории коммуникации:

- 1) аксиологический
- 2) нормативный
- 3) гносеологический
- 4) интерактивный

7. Коммуникация рассматривалась в значении «пути, дороги, средства связи мест» в

- 1) XIX в.
- 2) XX в.
- 3) XVIII в.
- 4) XVII в.

8. Коммуникацию и общение отождествляют

- 1) Л.С. Выготский
- 2) Т. Парсонс
- 3) М.С. Коган
- 4) Г. М. Андреева

9. По мнению М.С. Когана, коммуникация есть

- 1) субъект-объектная связь
- 2) субъект - субъектная связь
- 3) объект- субъектная связь
- 4) объект-объектная связь

10. Г.М. Андреева выделяет в структуре общения три взаимосвязанные стороны. Найдите лишнее

- 1) коммуникативную
- 2) нормативную
- 3) интерактивную
- 4) перцептивную

11. Философская теория коммуникации возникла

- 1) в XX столетии
- 2) в XVIII столетии
- 3) в XIX столетии
- 4) в XXI столетии

12. Установите соответствие между содержанием прикладных исследований теории коммуникации и их названиями:

1. Изучает бытовые и культурологические особенности коммуникации как общения в этнических ареалах.
 2. Исследует проблемы, связанные с социальной природой языка и особенностями его функционирования в различных социумах.
 3. Рассматривает факторы, способствующие передаче и восприятию информации, причины, затрудняющие процесс межличностной и массовой коммуникации.
- 1) этнография
 - 2) социолингвистика

3) психоллингвистика

13. В анализе средств массовой коммуникации особое место занимает

- 1) телевидение
- 2) радио
- 3) Интернет
- 4) печатные СМИ

14. По форме выделяют следующие типы коммуникации:

- 1) письменная
- 2) межличностная
- 3) визуальная
- 4) устная

15. Ч. Пирс разделяет три типа знаков. Найдите лишний тип.

- 1) артефакс
- 2) иконический
- 3) индекс
- 4) символ

16. В функциональном плане коммуникативные средства

- 1) равноправны
- 2) не равноценны
- 3) не равноправны
- 4) равноценны

17. Информационные сообщения, описания, объяснения – это

- 1) репрезентативы
- 2) директивы
- 3) комиссивы
- 4) экспрессивы

18. По стратегической коммуникативной установке строится типология дискурсов

- 1) трехчастная
- 2) двухчастная
- 3) четырёхчастная
- 4) пятичастная

19. Хэллидей обосновал четыре базовых смысловых компонента дискурса. Установите соответствие содержания каждого из них:

1. эмпирический
 2. логический
 3. межличностный
 4. Контекстуальный
- 1) понимание процессов, обстоятельств
 - 2) понимание отношений между участниками дискурса
 - 3) понимание социального взаимодействия коммуникантов
 - 4) понимание связности дискурса.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

1. Каменская, О.Л. Текст и коммуникация / О.Л. Каменская. - Москва : Высш. школа, 1990. - 153 с. - ISBN 5060002462 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=52956\(04.11.2018\)](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=52956(04.11.2018)).
2. Ларина, Т.В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций / Т.В. Ларина. - Москва : Рукописные памятники Древней Руси, 2009. - 260 с. - ISBN 978-5-9551-0297-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=73318> (04.11.2018).
3. Методические аспекты коммуникативного поведения в международном деловом взаимодействии : монография / М.В. Каменский, Т.Н. Ломтева, Е.Ю. Бронникова и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017. - 163 с. - Библиогр.: с. 147-158. - ISBN 978-5-9296-0907-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494774> (04.11.2018).
4. Гойхман, Оскар Яковлевич. Речевая коммуникация : Учебник: [Для специализирующихся в обл. сервиса] / Гойхман, Оскар Яковлевич ; Т.М.Надеина; Под ред. О.Я.Гойхмана. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 269 с. ; 22 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 269. - ISBN 5-16-000657-5 : 0-0. Местонахождение: Научная библиотека ДГУ
5. Язык и межкультурная коммуникация : учеб. пособ. для вузов / Тер-Минасова, Светлана Григорьевна. - [2-е изд., дораб.]. - М. : Изд-во МГУ, 2004. - 352 с. : ил. - (Классический университетский учебник). - Рекомендовано МО РФ. - ISBN 5-211-04869-5 : 137-94. Местонахождение: Научная библиотека ДГУ

б) дополнительная литература:

6. Каменева, В.А. Теория коммуникации (прагматический аспект): учебное пособие / В.А. Каменева. – Кемерово: Кемеровский государственный университет. Офсет, 2013. – 170 с.
7. Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Б. Кашкин. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 224 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=458187>
8. Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.А. Нахимова, А.П. Чудинов. М.:ФЛИНТА, 2013. 153 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=458004>
9. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 488 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=414752>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Студенты имеют доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» www.biblioclub.ru
2. Книгафонд - www.knigafond.ru
3. Универсальная энциклопедия "Википедия" - www.wikipedia.ru
4. Фундаментальная электронная библиотека "Русская литература и фольклор" - www.feb-web.ru
5. <http://lingvo.mamif.org/> Славянская филология. Электронная библиотека «Лингво»;
6. <http://www.inslav.ru> (сайт Института славяноведения РАН; содержит обзоры и полные тексты новейших славистических публикаций, архивы журнала «Советское славяноведение», ежегодника «Славянский альманах»);
7. <http://ksana-k.narod.ru> (Библиотека Фронтистеса; содержит материалы по палеославистике);
8. <http://slawianie.narod.ru> (сайт кафедры общего языкознания филологического университета Дагестанского государственного университета; содержит краткую информацию по традиционно выделяемым разделам дисциплины «Устная деловая коммуникация».
9. 1. <http://www.philology.ru/> Библиотека филологических текстов (статей, монографий)
10. 2. <http://philologos.narod.ru/> Материалы по теории языка и литературы

11. 3. <http://www.scribd.com/> База письменных документов (научных статей, монографий, художественных текстов etc.) на разных языках.

Другие электронные ресурсы:

12. <http://www.wikipedia.org>;
13. <http://www.slavyans.narod.ru>;
14. <http://www.philologos.narod.ru/index.html>;
15. <http://www.swarog.ru>; <http://www.krugosvet.ru>;
16. <http://www.denomination.ru>; <http://www.lib.vitebsk.net>;
17. <http://www.lib.vsu.by>;
18. <http://www.philology.ru>;
19. <http://www.historic.ru/books>;
20. <http://www.mineralov.narod.ru/slav>;
21. <http://www.lingvo.mamif.org>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Изучение каждой темы следует начинать с изучения материалов лекции преподавателя и литературы по теме лекции. Далее следует изучить вопросы, оставленные для самостоятельной работы студента. Ответы на контрольные вопросы к каждой теме позволят студентам систематизировать и закрепить изученный теоретический материал. Выполнение заданий даст возможность применить на практике теоретический материал, выявить степень усвоения материала, а также вопросы, на которые следует обратить особое внимание. Следует особое внимание обратить на работу с терминологическим аппаратом, для этого рекомендуется выписывать незнакомые слова и справляться об их значении в словарях, учебниках.

При подготовке к практическим занятиям и зачету можно пользоваться указанными в списках рекомендуемой литературы материалами, которые есть в библиотеке ДГУ, а также других библиотеках города, обращаться к Интернет-ресурсам.

Методические рекомендации для преподавателя

Модульный принцип, последовательно и системно реализованный в структуре пособия, предусматривает блочную структурализацию его содержания с учетом программной организации обучающих модулей и ориентиром на рейтинговую оценку знаний студентов. Модульная структура пособия позволяет трансформировать учебный материал в зависимости от форм обучения: очной, заочной, индивидуальной; увеличивать (уменьшать) объем и количество модульных элементов, вычленять и формировать новые модули. Следовательно, учебник позволяет реализовать возможности для организации различного рода учебной деятельности и индивидуального подхода в обучении.

Отбор дидактического материала пособия обусловлен спецификой учебной деятельности студентов, особенностями их речевой практики, характером задач, связанных с их будущей профессиональной коммуникацией, что согласуется с идеей ценностного подхода к содержанию учебного материала.

Дополнительные средства обучения включают учебники, учебные пособия, словари, справочники, интернет-ресурсы.

Лекции, практические и семинарские занятия, самостоятельная работа студентов (дисциплина определяется по выбору обучающегося из перечня дисциплин базовой части общепрофессионального цикла: основы филологии, введение в языковедение, введение в литературоведение, введение в теорию коммуникации).

При проведении занятий рекомендуется использование активных и интерактивных форм занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, филологического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, должен составлять не менее 30 % аудиторных занятий.

В рамках учебного курса предусматриваются встречи с крупными учеными, мастер-классы экспертов и специалистов в области филологии (одна - две встречи: на 10-17 неделях).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении обра-

зовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

При изучении дисциплины «Устная деловая коммуникация» используются следующие информационные технологии:

- технологии проблемного обучения (проблемные лекции, проводимые в форме диалога, решение учебно-профессиональных задач на практических занятиях);
- игровые технологии (проведение деловых игр, «интеллектуальных разминок», реконструкций функционального взаимодействия личностей в рамках практических занятий);
- интерактивные технологии (проведение лекций-диалогов, коллективное обсуждение различных подходов к решению той или иной учебно-профессиональной задачи, дискуссии);
- информационно-коммуникативные технологии (моделирование изучаемых явлений, презентация учебных материалов) и элементы технологий проектного обучения.

Для выполнения моделирования необходимы пакет прикладных программ Microsoft Office Point и программы по отдельным темам дисциплины. При проведении таких занятий нужен компьютерный класс.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Освоение дисциплины «Устная деловая коммуникация» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Аудитории, в которых проходят лекционные и практические занятия по данной дисциплине, должны быть оснащены необходимым мультимедийным оборудованием, а также компьютерной техникой, обеспечивающей, в том числе, возможность выхода в Интернет. Рекомендуется использование проектора для презентации лекционного материала.