

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Российский государственный профессионально-педагогический университет"  
Институт инженерно-педагогического образования  
Кафедра документоведения, права, истории и русского языка

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.02.02 РУССКИЙ ЯЗЫК И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Направление подготовки: 15.03.01 Машиностроение

Профиль подготовки: Высокоэнергетические процессы и технологии в машиностроении и материалообработке

Формы обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Объем: в зачетных единицах: 4 з.е.  
в академических часах: 144 ак.ч.

Проректор по образовательной  
деятельности

Л. К. Габышева

**Разработчики:**

Доцент кафедры документоведения, права, истории и русского языка, кандидат филологических наук, доцент Гончаренко И. Г.

Профессор кафедры документоведения, права, истории и русского языка, доктор педагогических наук, почетный работник сферы образования российской федерации Евтюгина А. А.

Доцент кафедры документоведения, права, истории и русского языка, кандидат педагогических наук, доцент Стурикова М. В.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов представлений о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения, документационном обеспечении управления и документировании делового общения.

Задачи изучения дисциплины:

- студенты должны научиться эффективно и целенаправленно пользоваться речью в коммуникативно-речевых ситуациях, типичных для их будущей профессиональной деятельности;
- систематизация знаний о языке и речи, о специфике литературной разновидности языка как высшей форме национального языка и его современном состоянии, об основных требованиях, предъявляемых к культуре речи современного человека;
- формирование представлений о языке как культурной ценности и инструменте организации любой профессиональной деятельности; формирование у студентов готовности к созданию профессионально-ориентированных текстов, соотносящихся с поставленной целью;
- формирование умений эффективно и целенаправленно пользоваться речью в деловой сфере.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации

*Знать:*

УК-4.1/Зн1 Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи.

УК-4.1/Зн2 Функционально-смысловые типы текста, принципы стилистической дифференциации государственного языка в официально-деловом жанре в их устной и письменной разновидностях.

УК-4.1/Зн3 Языковые характеристики типов текстов и речевых жанров, реализуемых в различных функциональных стилях (официально-деловом, обиходном) в их устной и письменной разновидностях.

*Уметь:*

УК-4.1/Ум1 Анализировать и создавать тексты разных стилей в зависимости от сферы общения

*Владеть:*

УК-4.1/Нв1 Устными и письменными речевыми жанрами

УК-4.1/Нв2 Принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов

УК-4.1/Нв3 Общими правилами оформления документов различных типов на государственном и иностранных языках

УК-4.2 Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения

*Уметь:*

УК-4.2/Ум1 Вести беседу, аргументированную дискуссию по изученным темам, используя соответствующие лексические единицы и клише, и другие необходимые средства выражения фактической информации, соблюдая правила коммуникативного поведения

*Владеть:*

УК-4.2/Нв2 Письменным аргументированным изложением собственной точки зрения

УК-4.2/Нв3 Навыками использования словарей и справочников

УК-4.2/Нв5 Навыками грамматически правильного, стилистически корректного перевода с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык текстов научно-популярного характера, опираясь на изученные языковые явления и знания, в пределах пройденного языкового и страноведческого материала

УК-4.3 Осуществляет коммуникацию в цифровой среде для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия

*Знать:*

УК-4.3/Зн1 Законы и категории, методы и функции теории коммуникации

УК-4.3/Зн2 Речевые стратегии и тактики

*Уметь:*

УК-4.3/Ум1 Составлять электронные письма и прочие типы сообщений, используемых для виртуального общения

УК-4.3/Ум2 Оформлять электронные сообщения с учетом ситуации общения, взаимоотношений участников коммуникации и т.п.

УК-4.3/Ум3 Искать и находить необходимую информацию в иноязычном цифровом пространстве

*Владеть:*

УК-4.3/Нв1 Различными видами и жанрами делового общения

УК-4.3/Нв2 Навыками эффективной деловой коммуникации с определением ее стратегии и тактики

УК-4.3/Нв3 Цифровыми технологиями и современными техническими средствами коммуникации

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.О.02.02 «Русский язык и деловая коммуникация» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 1, 2.

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.02.01 Иностранный язык;

Б2.О.01(У) Ознакомительная практика;

Б2.О.05(Пд) Преддипломная практика;

ФТД.02 Русский язык как иностранный;

Б2.О.02(П) Эксплуатационная практика;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Период обучения     | Общая трудоемкость (часы) | Общая трудоемкость (ЗЕТ) | Контактная работа (часы, всего) | Лекционные занятия (часы) | Практические занятия (часы) | Самостоятельная работа (часы) | Промежуточная аттестация (часы)                  |
|---------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| Установочная сессия | 36                        | 1                        | 4                               | 4                         |                             | 32                            |                                                  |
| Первый триместр     | 108                       | 3                        | 6                               |                           | 6                           | 100                           | Зачет с оценкой (2)<br>Контрольная работа<br>зфо |
| Всего               | 144                       | 4                        | 10                              | 4                         | 6                           | 132                           | 2                                                |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

| Наименование раздела, темы                                                                                                                                                                   | Всего      | Лекционные занятия | Практические занятия | Самостоятельная работа |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Раздел 1. Русский язык</b>                                                                                                                                                                | <b>68</b>  | <b>2</b>           | <b>3</b>             | <b>63</b>              |
| Тема 1.1. Язык и речь. Коммуникативные качества речи. Нормы современного русского литературного языка.                                                                                       | 23         | 1                  | 1                    | 21                     |
| Тема 1.2. Текст. Текст и текстовые категории. Функциональные стили русского языка.                                                                                                           | 23         | 1                  | 1                    | 21                     |
| Тема 1.3. Риторика. Оратор и аудитория. Цели установки и типы ораторских выступлений.                                                                                                        | 22         |                    | 1                    | 21                     |
| <b>Раздел 2. Деловая коммуникация</b>                                                                                                                                                        | <b>74</b>  | <b>2</b>           | <b>3</b>             | <b>69</b>              |
| Тема 2.1. Деловая коммуникация и деловое общения. Специфика деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации. Особенности коммуникации мужчины и женщины в официально-деловой сфере. | 24         | 1                  | 1                    | 22                     |
| Тема 2.2. Основные жанры деловой коммуникации. Речевая культура делового человека.                                                                                                           | 26         | 1                  | 1                    | 24                     |
| Тема 2.3. Документационное обеспечение делового общения. Имидж менеджера. Корпоративный стиль.                                                                                               | 24         |                    | 1                    | 23                     |
| <b>Итого</b>                                                                                                                                                                                 | <b>142</b> | <b>4</b>           | <b>6</b>             | <b>132</b>             |

### 5. Содержание разделов, тем дисциплин

#### **Раздел 1. Русский язык**

*Тема 1.1. Язык и речь. Коммуникативные качества речи. Нормы современного русского литературного языка.*

Коммуникативные качества речи. Культура речи как совокупность коммуникативных качеств – богатства, выразительности, чистоты, ясности, точности, логичности, уместности, содержательности, правильности. Ошибки, связанные с нарушением коммуникативных

качеств: употребление языковых выражений без учета их значения и стилистической окрашенности, смешение паронимов, злоупотребление малоизвестными иноязычными словами, анахронизм, тавтология, плеоназм. Правильность речи (соответствие речи нормам литературного языка) как одно из важнейших коммуникативных качеств. Нормы современного русского литературного языка. Литературный язык и нелитературные разновидности языка: диалект, просторечие, жаргон. Признаки литературного языка. Языковая норма: признаки и функции. Типы норм, выделяемые на основании различных критериев: диспозитивные и императивные, «старшие» и «младшие», орфоэпические, акцентологические, лексические, словообразовательные, морфологические, синтаксические, стилистические, правила орфографии и пунктуации. Ошибки, связанные с нарушением норм литературного языка, и их исправление.

### *Тема 1.2. Текст. Текст и текстовые категории. Функциональные стили русского языка*

Текст и текстовые категории. Текст и текстовые категории: цельность, связность, темпоральность, локальность, тональность, оценочность, тематичность, композиция. Основные составляющие текста: внешние характеристики (заголовок, аннотация, библиография, иллюстрации), тема, главная мысль, ключевые слова. Типы информации в тексте. Логическая схема текста. Композиция текста. Сильные и слабые позиции текста. Функционально-смысловые типы текста: описание, повествование, рассуждение. Способы изложения материала: дедуктивный, индуктивный, исторический, ступенчатый, концентрический, аналогия. Функциональный стиль как разновидность литературного языка. Функциональные стили русского языка: научный, официально-деловой, публицистический, религиозный, разговорный, стиль художественной литературы. Научный стиль: стилеобразующие факторы и стилевые черты научной речи. Подстили и жанры научной речи. Реферат как жанр научного стиля. Официально-деловой стиль: стилеобразующие факторы и стилевые черты. Подстили официально-деловой речи: официально-документальный и обиходно-деловой. Жанры официально-деловой речи: закон, деловые письма, заявление, автобиография, расписка, справка, докладная записка, объяснительная и т.д. Составление и редактирование документов. Публицистический стиль: стилеобразующие факторы и стилевые черты. Подстили и жанры публицистической речи: особенности создания и оформления. Религиозный стиль: стилеобразующие факторы и стилевые черты. Жанры религиозного стиля. Разговорный стиль: стилеобразующие факторы и стилевые черты. Жанры разговорной речи. Стиль художественной литературы: стилеобразующие факторы и стилевые черты. Жанры художественного стиля.

### *Тема 1.3. Риторика. Оратор и аудитория. Цели установки и типы ораторских выступлений.*

Оратор и аудитория. Образ ратора (оратора в устной речи, автора в письменной речи) – совокупность внешних и внутренних нравственно-речевых характеристик, проявление личности человека в речи. Факторы, влияющие на образ оратора: аудитория, предмет речи, тип речи. Приоритетность позиции слушающего. Вербальные и невербальные компоненты образа оратора. Структура языковой личности оратора. Уровни языковой личности: вербально-семантический; тезаурусный; мотивационный. Тезаурус и нормы аргументации; прагматикон и нормы публичного речевого поведения. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции оратора. Внешность оратора: фигура, одежда, голос, мимика, жесты. Имидж как сложившийся в сознании аудитории и имеющий характер стереотипа эмоционально окрашенный образ оратора. Индивидуальность и единство образа оратора. Требования к личности оратора: компетентность, честность, скромность, доброжелательность, предусмотрительность, обаяние, уверенность, дружелюбие, искренность, объективность, заинтересованность. Способы воздействия на аудиторию. Стратегии взаимодействия с аудиторией. Владение диалогической техникой речи: внимание к высказываниям партнера, анализ реакции аудитории. Определение аудитории. Объединяющие и разъединяющие признаки аудитории. Типы аудиторий по степени однородности, подготовленности, настроенности, полу, возрасту. Рекомендации для выступления в аудиториях разного типа. Факторы, влияющие на внимание слушателей.

Средства активизации внимания аудитории. Риторические приемы воздействия на аудиторию. Целевые установки речи и типы ораторских выступлений Основные цели публичных выступлений (информирование, воодушевление, убеждение) и типы речей. Функции информирующего высказывания, разновидности информационной речи (сообщение, лекция, инструкция и др.). Принципы отбора информации для реализации замысла высказывания. Доклад как разновидность информирующей речи. Требования к информационной речи: доступность, актуальность, построение в соответствии с четким, понятным слушателям планом. Эпидейктическая речь и ее разновидности. Жанры эпидейктической речи: поздравление, тост, приветственное слово, заключительное слово, траурная речь. Развлекательные выступления (случай из жизни, анекдот): особенности, правила произнесения. Требования к эпидейктической речи: краткость, эмоциональность, способность воодушевить слушателей. Функции и разновидности аргументирующей речи (убеждающая, доказательная, объяснительная, агитирующая). Тезис, требования к тезису: истинность, точность формулировки. Тезис и антитезис. Термины тезиса и требования к их использованию. Деление тезиса на составляющие части. Ошибки в формулировке тезиса. Формы отклонения от тезиса. Аргумент, требования к аргументу: истинность, достаточность для доказательства тезиса. Законы логики (закон тождества, закон исключенного третьего, закон противоречия) и аргументация. Силлогизм. Типологии аргументов. Типы аргументов в зависимости от характера аудитории: универсальные и контекстуальные. Универсальная аргументация – теоретическая и эмпирическая. Контекстуальные аргументы: аргументы к традиции, к авторитету, к интуиции, к вере, к здравому смыслу, вкусу. Типы аргументов с логической точки зрения: рациональные (логические) и иррациональные. Рациональные аргументы: аксиомы и постулаты, факты, статистические данные, определения как обобщенные представления о предмете, ссылки на законы, постановления, документы. Виды иррациональных аргументов: аргументы к аудитории, к человеку, к силе, к авторитету, к жалости, софизмы. Иллюстративные и образные аргументы. Приемы и способы создания системы аргументов (отбор аргументов, группировка аргументов, оценка воздействующей и логической «силы» аргументов, правила расположения аргументов в структуре речи). Нисходящая, восходящая, нисходяще-восходящая аргументация; односторонняя и двусторонняя аргументация; опровергающая и поддерживающая аргументация. Ошибки и уловки в аргументации. Демонстрация. Связь тезиса и аргументов в структуре доказательного рассуждения. Дедуктивная демонстрация. Индуктивная демонстрация. Демонстрация по аналогии. Ошибки и уловки в демонстрации.

## **Раздел 2. Деловая коммуникация**

*Тема 2.1. Деловая коммуникация и деловое общения. Специфика деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации. Особенности коммуникации мужчины и женщины в официально-деловой сфере.*

Коммуникация как механизм, обеспечивающий существование и развитие человеческих отношений. Деловая коммуникация – целенаправленный обмен информацией, процесс передачи прагматического содержания. Сферы деловых коммуникаций. Сравнительный анализ деловой коммуникации и делового общения. Основные признаки общения: обмен информацией, осознанность информационного обмена, целенаправленность передачи информации, рациональная оформленность информационного обмена, обратная связь, контакт с собеседником. Классификация видов общения. Виды общения по различным основаниям: тема (политическое, научное, бытовое, религиозное, философское, учебно-педагогическое, воспитательное и т.д.), цель (деловое и развлекательное), степень официальности (официальное и неофициальное), форма (закрытое, открытое, смешанное), свобода выбора партнера (инициативное и принудительное), степень проявления личности в общении (обезличенное, личностное), продолжительность (кратковременное, длительное), соотношение формы и содержания (прямое и косвенное). Светское общение или разговор на общие темы. Основные виды и формы общения (Н.И. Формановская). Фатическое и информационное, вербальное и невербальное, устное и письменное, диалогическое и монологическое, контактное и дистантное, межличностное, публичное и массовое общение,



официальное и неофициальное, свободное и стереотипное общение. Ситуация общения, ее компоненты. Роль типовых сценариев в речевом поведении. Барьеры общения. Уровни общения. Функции общения: социальные (функция обмена информацией, функция передачи знаний, функция оценки деятельности человека, функция формирования норм, функция подавления агрессии); социально-психологические (функция коммуникативного самовыражения личности, коммуникативной самореализации, функция отождествления себя с группой, функция противопоставления себя группе, функция познания людьми друг друга, функция формирования и развития межличностных отношений, функция распределения времени); индивидуально-психологические (функция формирования сознания, функция поддержания нормальной деятельности сознания, функция поддержания работоспособности, эмоционального равновесия, функция поддержания физического здоровья). Основные законы общения. Закон зеркального развития общения. Закон зависимости эффективности общения от объема коммуникативных усилий. Закон прогрессирующего нетерпения слушателей. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера. Закон коммуникативного самосохранения. Закон ритма общения. Закон речевого самовоздействия. Закон доверия к простым словам и др. Правила деловой коммуникации: принцип кооперации, принцип достаточной информации, принцип качества информации, принцип ясности, принцип слушания, психологический принцип. Причины неэффективной деловой коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера. Устная коммуникация. Свойства и ситуативная обусловленность деловой коммуникации. Виды устной коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в говорении и слушании. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации. Коммуникативная позиция говорящего. Понятие социальной и коммуникативной роли и социального статуса в деловых отношениях. Коммуникативная неудача. Коммуникативное самоубийство. Основные факторы коммуникации: фактор говорящего, фактор адресата, фактор сообщения. Понятие эффективной коммуникации, ее слагаемые. Речевая коммуникация и манипуляции. Коммуникативные барьеры: культурные, социальные, когнитивные. Общение и ролевое поведение: социальная роль, коммуникативная роль. Долговременные и кратковременные социальные роли. Стандартные и инициативные коммуникативные роли. Коммуникативные позиции в транзакционном анализе Э. Берна. Аспекты речевой коммуникации: вербальный и невербальный. Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. Проблемы описания невербального коммуникативного поведения: фактор внешности, фактор взгляда, фактор физического поведения, фактор пространства. Вербальное общение: фактор соблюдения коммуникативной нормы, фактор контакта с собеседником, фактор содержания, фактор языкового оформления, фактор манеры, фактор объема, фактор расположения информации, фактор адресата. Национальные стили общения. Национальная специфика восприятия и обработки информации. Классификация национальных и региональных культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Эффективное деловое общение с представителями моноактивных, полиактивных и реактивных культур. Национальное коммуникативное поведение: основные понятия. Менталитет, национальный характер, коммуникативное поведение и национальное коммуникативное сознание. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности коммуникативного поведения разных народов. Генетические различия, программирующие мужчину и женщину на разные жизненные установки, типы поведения и виды общения. Изменение ролевых функций в современном обществе. Особенности коммуникации мужчины и женщины. Мужская и женская модели поведения в деловом общении.

*Тема 2.2. Основные жанры деловой коммуникации. Речевая культура делового человека.*

Характеристика деловых жанров общения в лингвистических, социально-психологических исследованиях, практических руководствах. Общение межличностное и групповое. Социальные роли участников. Типы языка партнеров. Характеристика и речевого поведения. Межличностное деловое общение. Постулат отношения к партнеру, установки на гармонизацию отношений. Логические приемы убеждения и приемы эмпатии. Групповое

общение. Два типа: в коллективе сотрудников и в ситуации «конкурент-конкурент» (деловые переговоры). Деловая беседа, ее особенности. Практические намерения, которые преследуются в деловой беседе: получить нужную информацию или обменяться ею; договориться по интересующему вопросу; убедить партнера в правильности принимаемого решения; установить контакт, деловые отношения. Этапы деловой беседы. Риторические требования к ведению каждого этапа. Принципы подготовки к деловой беседе. Практические приемы убеждения в деловой беседе. Вопрос в деловой беседе, его разновидности и их функции. Особенности речевого поведения в деловой беседе. Тактика и стратегия речевого поведения в деловой беседе. Типы деловых бесед. Переговоры как форма деятельности с целью достижения сотрудничества. Типы переговоров по цели продления достигнутых договоренностей, выработка нового соглашения, нормализация отношений, достижение неформальных результатов. Ведение переговоров. Личность в переговорном процессе. Модель ведения переговоров. Этапы. Технологии и тактические приемы ведения переговоров. Преодоление коммуникативных барьеров. Стремление убеждения партнера. Когнитивный подход к проблеме переговоров. Когнитивный подход к роли личности в переговорном процессе. Когнитивная модель ведения переговоров. Технологии и тактические приемы ведения переговоров. Деловое совещание, его особенности как наиболее регламентированного жанра устного делового общения. Этические нормы поведения и этикетно-речевые правила поведения участников делового совещания. Деловой телефонный разговор. Основные требования, предъявляемые к разговору по телефону. Этикетно-речевые правила поведения участников диалога. Презентация как вид делового общения. Виды презентаций. Основные требования к публичной презентации. Основные аргументы и техники внушения. Приемы привлечения внимания и способы устранения возражений. Культура речи как совокупность коммуникативных качеств – богатства, выразительности, чистоты, ясности, точности, логичности, уместности, содержательности, правильности. Ошибки, связанные с нарушением коммуникативных качеств: употребление языковых выражений без учета их значения и стилистической окрашенности, смешение паронимов, злоупотребление малоизвестными иноязычными словами, анахронизм, тавтология, плеоназм. Правильность речи (соответствие речи нормам литературного языка) как одно из важнейших коммуникативных качеств. Языковая норма: признаки и функции. Типы норм, выделяемые на основании различных критериев: диспозитивные и императивные, «старшие» и «младшие», орфоэпические, акцентологические, лексические, словообразовательные, морфологические, синтаксические, стилистические, правила орфографии и пунктуации. Ошибки, связанные с нарушением норм литературного языка, и их исправление. Речевой этикет в деловой сфере. Функции речевого этикета. Соотношение этикетных речевых жанров и особенностей ситуации общения. Реализация этических норм. Проявление коммуникативных норм в речевом этикете. Основные ситуации речевого этикета. Обращение, привлечение внимания. Знакомство. Приветствие и прощание. Поздравление, благодарность, извинение, приглашение. Просьба, совет, пожелание, предложение. Речевой этикет в национальных культурах. Корпоративный стиль общения. Деловой этикет в истории цивилизации. Основные правила, которые необходимо соблюдать при уважительном деловом общении: количества, качества, существенности, вежливости. Сигналы «деловой риторики уважения»: вербальные, невербальные. Типы общения руководителя с сотрудниками: публичная речь перед коллективом, беседа с небольшой группой, индивидуальный разговор с сотрудником наедине. Деловой этикет в национальных культурах.

*Тема 2.3. Документационное обеспечение делового общения. Имидж менеджера. Корпоративный стиль.*

Ведение спора. Виды спора: спор «на истину», спор «на победу», бытовой спор, конфликт, скандал, спор «ради спора». Предмет спора. Формы спора: устная и письменная. Поведение в споре. Эффективный спор. Правила этикета спора. Корректные и некорректные тактические приемы в споре. Правила эффективного спора. Вопросы и ответы в споре. Аргументация в споре. Тезис. Аргументы. Виды аргументации: нисходящая и восходящая,

односторонняя и двусторонняя, опровергающая и поддерживающая. Аргументы к делу и аргументы к человеку. Правила эффективной аргументации. Дискуссия. Формы дискуссии: полемика, спор, свара. Типы дискуссий по степени воздействия и нравственным целям. Виды дискуссий: конструктивная и деструктивная. Содержательная и формальная дискуссия. Характер дискуссии. Условия эффективной дискуссии. Лояльные приемы дискуссии. Нелояльные приемы дискуссии. Понятие имиджа. Имидж как конструирование образа. Основные составляющие имиджа: внешний, коммуникативный, поведенческий имидж. Два этапа формирования имиджа. Три блока качеств личного обаяния: природные качества (коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость); качества, привитые образованием и воспитанием (нравственные ценности, психологические умения); качества, обретенные в жизненном и профессиональном опыте. Технологии создания имиджа по В.М. Шепелю, Лилиан Браун, Л. К. Аверченко. Особенности поведения менеджера в управленческих ситуациях в разных сферах экономики и бизнеса. Прием клиента и установление первоначального контакта, выявление потребностей клиента. Основные аргументы и техники внушения. Коммуникативные приемы презентации услуг, приемы привлечения внимания, способы устранения возражений. Способы ускорения продаж. Коммуникативный контроль в деловой коммуникации.

## **6. Рекомендуемые образовательные технологии**

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).  
2. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.  
3. Для организации процесса обучения и самостоятельной работы используются информационно-коммуникационные образовательные технологии, представленные в виде педагогических программных средств и электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС). Технологии расширяют возможности образовательной среды, как разнообразными программными средствами, так и методами развития креативности обучаемых. К числу таких программных средств относятся моделирующие программы, поисковые, интеллектуальные обучающие, экспертные системы, программы для проведения деловых игр.

При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;
- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;
- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);
- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть

изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## **7. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### *Основная литература*

1. Евтюгина, А. А. Деловое общение: интерактивный подход [Электронный ресурс]: учебное пособие - Издание - - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2016. - 133 - Режим доступа: -

2. Барышникова Е. Н. Речевая культура молодого специалиста [Электронный ресурс]: учебное пособие - Издание Лань - Москва : Флинта, 2019. - 224 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/115835/#1>

3. Невежина М. В., Шарохина Е. В., Михайлова Е. Б., Б Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебник - Издание Айпирбукс - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 0 - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/71053>

#### *Дополнительная литература*

1. Колмогорова А. В. Аргументация в речевой повседневности [Электронный ресурс]: монография - Издание Лань - Москва : Флинта, 2016. - 151 - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/85902>

2. Одинцова О. В. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебник - Издание - - Москва : Академия, 2014. - 0 - Режим доступа: -

3. Щетинина, А. В. Редактирование официально-делового текста [Электронный ресурс]: учебное пособие - Издание - - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2015. - 112 - Режим доступа: -

### **7.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

Не используются.

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <http://www.library.ru> - Межрегиональная ассоциация деловых библиотек
2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека
3. [http://www.maam.ru/upload/maps/news54177/profesionalnyi-standartdoc-pedagoga\\_blb3t](http://www.maam.ru/upload/maps/news54177/profesionalnyi-standartdoc-pedagoga_blb3t) - Профессиональный стандарт педагога
4. <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
5. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека eLIBRARY
6. <http://www.gumfak.ru/religia.shtml> - Электронная гуманитарная библиотека
7. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека eLIBRARY

### **7.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

*Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

1. Office Professional Plus;
2. Операционная система Windows;

*Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

Не используется.

### **7.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Для лекционных, практических занятий

Учебная аудитория (2-514)

Учебная аудитория (1-100a)

Для самостоятельной работы

Читальный зал помещение для самостоятельной работы (2-231)