



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИГО
Г.Е. Абрамзон

01.02.2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

Научная специальность

5.9.1. Русская литература и литературы народов Российской Федерации

Уровень высшего образования - подготовка кадров высшей квалификации

Форма обучения

очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Языкознания и литературоведения
Курс	3
Семестр	5

Магнитогорск
2022 год

Рабочая программа составлена на основе ФГТ (приказ Минобрнауки России от 20.10.2021 г. № 951)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Языкознания и литературоведения

17.01.2022, протокол № 6

Зав. кафедрой _____ С.В. Рудакова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО

01.02.2022 г. протокол № 6

Председатель _____ Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

зав. кафедрой ЯиЛ, д-р филол. наук _____ С.В. Рудакова

Рецензент:

заведующий Центром визуальной культуры «Век» муниципального бюджетного учреждения культуры «Объединение городских библиотек», канд. филол. наук
_____ Н.Л. Карпичева

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Языкознания и литературоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.В. Рудакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Языкознания и литературоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.В. Рудакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Языкознания и литературоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.В. Рудакова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

овладение обучающимися необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач при выполнении различных видов профессиональной деятельности, а именно:

1) профессионально-практическая: обеспечение общения в различных профессиональных сферах; выполнение функций посредника в сфере профессиональной коммуникации; разработка средств информационной поддержки;

2) научно-методическая деятельность: составление баз данных, словариков, словарей и методических рекомендаций в профессионально ориентированных областях профессиональной деятельности; разработка, внедрение и сопровождение информационного обеспечения электронных информационных систем и электронных языковых ресурсов различного назначения;

3) научно-исследовательская деятельность: изучение проблем профессиональной коммуникации, влияющих на эффективность профессионально-деловых контактов; проведение эмпирических исследований проблемных ситуаций и диссонансов в сфере деловой коммуникации;

4) организационно-управленческая деятельность: организация деловых переговоров, конференций, симпозиумов, семинаров; применение тактик разрешения конфликтных ситуаций в сфере профессионально-деловой коммуникации.

2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Профессионально-деловая коммуникация: теория и практика» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

КНС-3 Способен к самостоятельному пополнению, критическому анализу и применению теоретических и практических знаний в сфере филологии и др.	

3. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц 72 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 22 акад. часов;
- аудиторная – 22 акад. часов;
- внеаудиторная – 0 акад. часов;
- самостоятельная работа – 50 акад. часов;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)		Самостоятельная работа студента	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
		Лек.	практ. зан.		
1. Профессионально-деловая коммуникация	5				
1.1 Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование		2	2	4	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.2 Деловое общение: понятие, структура, виды и содержание		1	2	4	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.3 Содержание, средства и подходы к анализу невербальной коммуникации		2	2	5	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.4 Профессионально-ориентированная риторика: содержание и особенности		1	2	7	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.5 Речевой этикет: функции, виды, формулы и особенности		1	2	7	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.6 Основные положения и нормы делового протокола. Основы профессиональной субординации		1	1	8	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.7 Имидж личный и профессиональный		1		7	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
1.8 Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций в профессиональной сфере.		2		8	Выступление на практическом занятии, индивидуальные задания. Проверка конспектов.
Итого по разделу		11	11	50	
Итого за семестр		11	11	50	зачёт
Итого по дисциплине		11	11	50	зачет

4 Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации

Представлены в приложении 1.

5 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

Мельник, М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация : учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true>. - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

б) Дополнительная литература:

1. Балынская, Н. Р. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Н. Р. Балынская ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1280.pdf&show=dcatalogues/1/1123475/1280.pdf&view=true>. - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: Учебно-справочное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов; Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 196 с. - ISBN 978-5-394-02213-5, ре-жим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415309>, свободный (ИНФРА-М).

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно	бессрочно
FAR Manager	свободно	бессрочно
WordPress	свободно	бессрочно
Браузер Mozilla Firefox	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Браузер Yandex	свободно	бессрочно
Linux Calculate	свободно	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база	http://scopus.com
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/

Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/

Приложение 1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

ПК-3 Способность к самостоятельному пополнению, критическому анализу и применению теоретических и практических знаний в сфере филологии и др.

Перечень теоретических вопросов:

1. Предмет курса «Деловая этика». Основные понятия. Этические принципы и нормы деловых людей.
2. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
3. Понятие о самопрезентации. Природная и искусственная самопрезентация. Алгоритм выбора методов «самопрезентации».
4. Деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание.
5. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения. Вербальное и невербальное общение.
6. Виды и формы делового общения.
7. Этико-организационные подходы к организации совещания (совещания диктаторские, автократические, сегрегативные, дискуссионные и свободные).
8. Дискуссия как основной элемент делового совещания. Эффективность дискуссии. Вопросы собеседников, типы вопросов.
9. Организация совещаний. Перечень мероприятий по подготовке совещаний.
10. Особенности дистантного общения Деловая беседа по телефону. Этапы деловой беседы по телефону.
11. Междугородные и международные телефонные переговоры. "Европейский стандарт" телефонного разговора.
12. Особенности использования факсимильной связи.
13. Электронная почта (особенности и преимущества общения по электронной почте). Статус сообщений, полученных посредством электронной почты.
14. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду делового общения.
15. Умение слушать как часть деловой культуры. Условия психологически правильного выслушивания собеседника и партнера.
16. Публичное выступление. Подготовка и проведение публичного выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
17. Основы служебной субординации.
18. Регламент приветствия, обращения представления.
19. Виды и формы переговоров. Переговорные стратегии. Протокольные аспекты переговоров. Этапы переговоров.
20. Деловые переговоры в неформальной обстановке (деловой завтрак, обед, ужин): организация, место встречи, оплата, благодарность.
21. Подарки и сувениры в деловой сфере.
22. Визитная карточка в деловой сфере. Типы визитных карточек. Визитные карточки для письменных посланий. Повод отправить визитную карточку. Условные обозначения на визитных карточках для письменных посланий.
23. Этика решения спорных вопросов. Особенности ведения спора. Тезисы доказательства: основные ошибки в доказательствах и их преодоление.
24. Этика решения конфликтных ситуаций: типы и методы разрешения.
25. Этические аспекты критики. Рекомендации критикующему. Рекомендации критикуемому.
26. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета.
27. Основные виды корпоративного взаимодействия. Этикет руководителя (менеджера).
28. Имидж делового человека.
29. Этика рекламы.
30. Межкультурные аспекты делового общения.

Практические задания:

Смерти Островский не боялся. Он как-то и не думал о ней как о смерти. Он разговаривал о

ней с докторами вполне деловито: «Я сознаю своё состояние, я твёрдо знаю, что вас больше ничем не поражаю... а жаль! Дело гиблое...» Потом: «Держится ли Мадрид? Молодцы ребята!.. а меня, кажется, громят...» тело его умирало окончательно, а в мыслях он продолжал жить, он был далеко, в республиканской Испании: он говорил речь на площади освобождённого Мадрида, он организовывал наступление... Он был счастлив. (Анненский А. Л. Обручённый с идеей. (Николай Островский).

Вопросы. Какие ценности являются базовыми у героя? Как они обусловили его поведение?

Для Пьера, воспитанного за границей, этот вечер Анны Павловны был первый, который он видел в России... Пьер был неуклюж. Толстый, выше обыкновенного роста, широкий, с огромными красными руками, он, как говорится, не умел войти в салон и не умел из него выйти, то есть перед выходом сказать что-нибудь особенно приятное. Кроме того, он был рассеян. Вставая, он вместо своей шляпы захватил треугольную шляпу с генеральским плюмажем и держал её до тех пор, пока хозяин не попросил возвратить её. Но вся его рассеянность и неумение говорить выкупались выражением добродушия, простоты и скромности. Анна Павловна, с христианскою кротостью выражая прощение за его выходку, кивнула ему и сказала: «Надеюсь увидеть вас ещё». Он ничего не ответил, только наклонился и показал всем ещё раз свою улыбку, которая ничего не говорила, разве только вот что: «Мнения мнениями, а вы видите, какой я добрый и славный малый».

Вопросы. Какие неречевые и параречевые средства общения можно увидеть в данном тексте? Как личностные свойства героев отражаются в их невербальном поведении? Что можно сказать о коммуникативных навыках героев по данному тексту?

Комплексные задания:

Прочтите (посмотрите видео) речь Стива Джобса, презентующего iPhone (2007 г.). Как в ней используются эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны? Какие ещё приёмы управления аудиторией демонстрирует оратор? Этому дня я ждал два с половиной года. Каждые несколько лет выходит новый революционный продукт, который меняет всю свою индустрию. И нужно заметить, что вам крупно повезло, если вам довелось сделать хотя бы одну такую вещь за свою карьеру. Нам в Apple просто очень-очень повезло, потому что под нашим именем существуют уже несколько подобных изобретений. В 1984 мы подарили миру «Макентош». Это не просто изменило судьбу нашей компании, а всю компьютерную индустрию. В 2001 мы представили первый iPod, и он не просто изменил способ прослушивания музыки, а всю музыкальную индустрию. Сегодня мы представим вам три абсолютно революционных проекта такого же уровня. Первый – это широкоэкранный iPod с тач-контролем. Второй – первый в своём роде мобильный телефон. И третий – это первое в своём роде революционное портативное устройство для связи с Интернетом. Что ж, три вещи: широкоэкранный iPod с тач-контролем, революционный мобильный телефон и революционное устройство для связи с Интернетом... iPod, телефон и Интернет-коммуникатор – вы понимаете, да?.. Это не три разных устройства, а одно. И мы зовём его iPhone. Сегодня Apple изобретает телефон заново. Вот он... Шучу. Таким, как у меня. Но лучше пусть пока полежит [...]

Сегодня мы добавили к «Макентошу» и «Айподу»... мы добавили «Apple-TV» и теперь iPhone. И сегодня мы объявляем, что удаляем из своего названия слово «компьютер», и с этого дня будем называться «Apple-Incorporated», чтобы отражать разнообразие наших продуктов [...].

Знаете, у В. Гречки есть прекрасная цитата: «Я скольжу туда, где шайба будет, а не туда, где она сейчас катится». И мы всегда делали так с Apple. И всегда будем. Спасибо вам огромное. Мне очень приятно.

Задание 2

Прочитайте текст от лица разных ораторов: учёный-психолог; руководитель подразделения; известный политик; литератор; пожилой человек, составляющий «наказ» своим внукам.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми. Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные

состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них. Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

В ответе на вопросы к зачёту должна быть отражена степень достижения компетенции, указанной в учебном плане и формируемой в результате изучения дисциплины «Профессионально-деловая коммуникация: теория и практика». Показатели и критерии оценивания:

- Оценка **«зачтено»**: ставится в случае, если аспирант дает теоретически верные ответы по дисциплине; знает основы дисциплины; демонстрирует теоретические знания; знает принципы анализа художественных произведений культуры в предложенном преподавателем аспекте; самостоятельно мыслит.

- Оценка **«не зачтено»** ставится в случае, если аспирант не способен сформулировать верный ответ на теоретические вопросы по дисциплине; не знает основ; не различает принципов анализа художественных произведений в предложенном аспекте; *не может* самостоятельно исследовать научные проблемы в области филологии.