МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

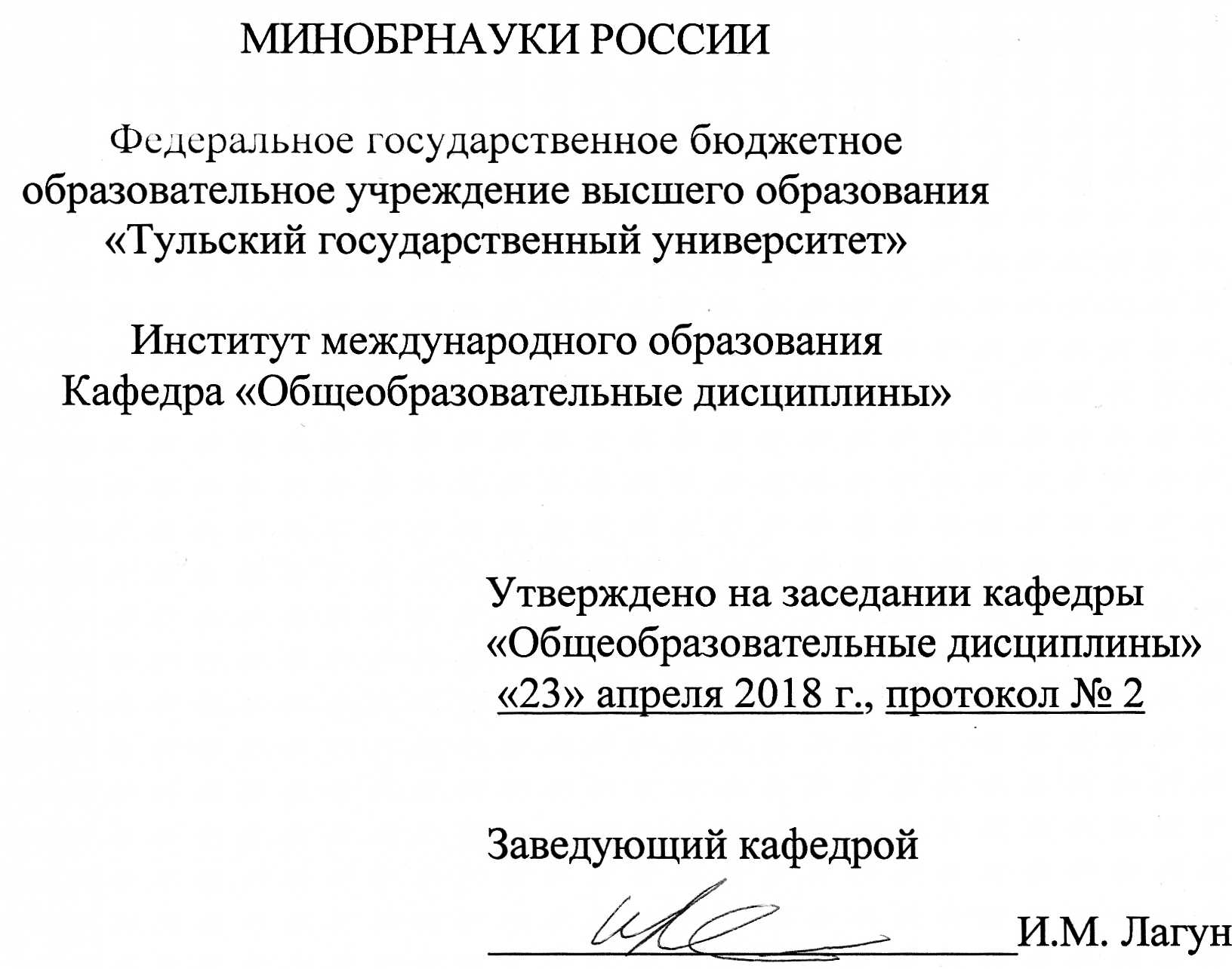
«Тульский государственный университет»

Институт международного образования

Кафедра «Общетеоретических дисциплин и русского языка как иностранного»

Утверждено на заседании кафедры ОДРИ

«20» января 2022 г., протокол № 6

****

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**«Деловая коммуникация»**

**основной профессиональной образовательной программы**

**высшего** **образования – программы бакалавриата**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

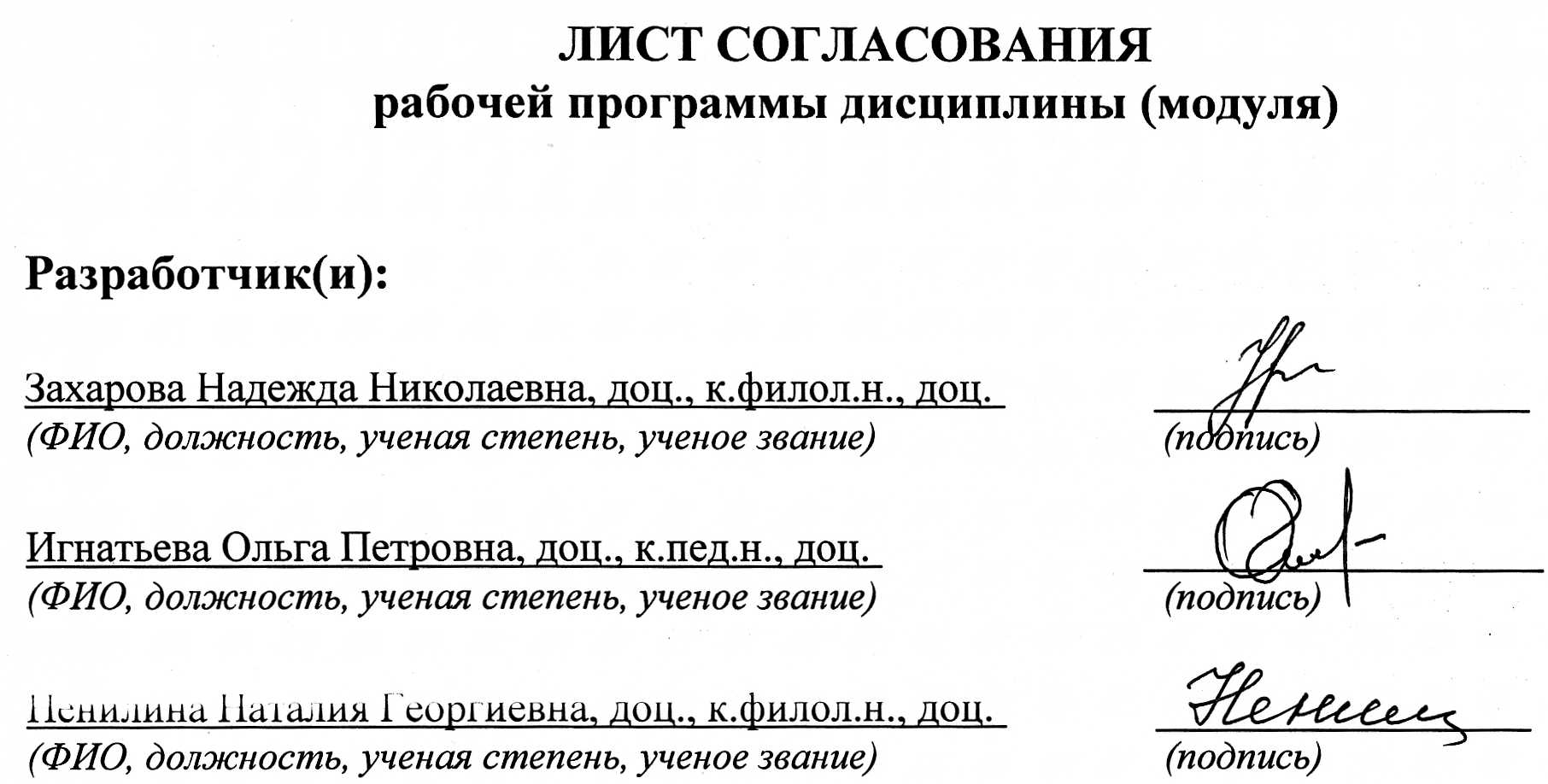
с направленностью (профилем)

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Формы обучения: *очная, заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 270302-01-22

Тула 2022

****

**1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

**Целью** освоения дисциплины (модуля) является повышение уровня речевой культуры студентов и совершенствование навыков владения видами речевой деятельности в сферах деловой коммуникации.

**Задачами** изучения дисциплины являются:

– углубление и расширение знаний о языке, речи, речевом общении с целью оптимизации процесса общения в различных сферах деловой коммуникации (учебно-профессиональной, официально-деловой);

– совершенствование владения нормами современного русского литературного языка;

– совершенствование навыков и умений логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь в соответствии с коммуникативным намерением и ситуацией общения;

– совершенствование этических аспектов общения, навыков использования этикетных формул.

**2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина (модуль) относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина (модуль) изучается в 6 семестре (очная и заочная формы обучения).

**3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

**Знать:**

1. основы, правила и закономерности устной и письменной деловой коммуникации; функциональные стили русского и иностранного языков (код компетенции – УК-4, код индикатора – УК-4.1);

**Уметь:**

1. создавать высказывания различной жанровой специфики в соответствии с коммуникативным намерением в устной и письменной формах на русском и иностранном языках (код компетенции – УК-4, код индикатора – УК-4.2.);

**Владеть:**

1. навыками межличностного делового общения на русском и иностранном языках (код компетенции – УК-4, код индикатора – УК-4.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

**4 Объем и содержание дисциплины (модуля)**

**4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

| **Номер семестра** | **Формы промежуточной аттестации** | **Общий объем в зачетных единицах** | **Общий объем в академических часах** | **Объем контактной работы**  **в академических часах** | | | | | | **Объем самостоятельной работы в академических часах** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Лекционные занятия** | **Практические (семинарские) занятия** | **Лабораторные работы** | **Клинические практические занятия** | **Консультации** | **Промежуточная аттестация** |
| Очная форма обучения | | | | | | | | | | |
| 6 | ЗЧ | 2 | 72 | 16 | 16 |  |  |  | 0,1 | 39,9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** | – | 2 | 72 | 16 | 16 |  |  |  | 0,1 | 39,9 |
| Заочная форма обучения | | | | | | | | | | |
| 6 | ЗЧ | 2 | 72 | 2 | 6 |  |  |  | 0,1 | 63,9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** | – | 2 | 72 | 2 | 6 |  |  |  | 0,1 | 63,9 |

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

**4.2 Содержание лекционных занятий**

**Очная форма обучения**

| **№**  **п/п** | **Темы лекционных занятий** |
| --- | --- |
| ***6 семестр*** | |
| 1 | Язык как средство общения. Понятие коммуникации. Модель коммуникации. Виды коммуникации (вербальная и невербальная). Язык как система. Функции языка. Устная и письменная разновидности литературного языка. Внутренняя структура языка: уровни и единицы языковой системы. Внешняя структура языка: литературный язык и его нелитературные варианты (диалекты, просторечие, жаргоны). |
| 2 | Коммуникативные качества речи. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Коммуникативные качества речи как значимые для общения. Два уровня речевой культуры: речь правильная и речь совершенная. Правильность как базовое качество речи. Нормы русского литературного языка. |
| 3 | Функциональные стили современного русского языка. Понятие стиля. Разговорная речь и книжные стили. Экстралингвистические особенности официально-делового стиля. |
|  | Языковые особенности официально-делового стиля. Подстили и жанры официально-делового стиля. Экстралингвистические и языковые особенности публицистического стиля. Функции публицистического стиля. |
| 4 | Деловая коммуникация. Структура, виды, основные теоретические подходы. Понятие делового общения. Психологические потребности в коммуникации. Способы воздействия на адресата в деловом общении. Классификация моделей коммуникации: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная. Функции деловой коммуникации: информативная, коммуникативная, когнитивная, эмотивная, коннативная, креативная. Оценка эффективности деловой коммуникации. |
| 5 | Техники деловой коммуникации. Типы коммуникационных барьеров. Виды деструктивной коммуникации. Понятие коммуникационного конфликта. Классификация конфликтных ситуаций. Стратегия и методы поведения в конфликтной, кризисной коммуникации. |
| 6 | Письменная деловая речь. Язык служебных документов. Виды документов.  Организационно-распорядитель­ные документы (уставы, положения, инструкции; приказы, постановления, решения, распоряжения). Информационно-справочные документы (справка, протокол, докладная записка, служебная записка, объяснительная записка). Частные деловые бумаги. Язык и стиль частных деловых бумаг (заявление, автобиография, резюме). Деловое письмо. |
| 7 | Устные формы делового взаимодействия. Особенности устной деловой коммуникации. Этикет делового общения. Диалогические жанры в деловом общении: деловой разговор, деловая беседа, переговоры, совещание. |
| 8 | Риторика как наука о совершенной речи. Типы красноречия и виды публичных речей. Этапы подготовки публичного выступления. Риторический канон. Структура публичной монологической речи. Самопрезентация в официально-деловом и учебно-научном общении. Жанровые особенности научного доклада, выступление – презентация проекта. |

**Заочная форма обучения**

| **№**  **п/п** | **Темы лекционных занятий** |
| --- | --- |
| ***6 семестр*** | |
| 1 | Язык как средство общения. Внешняя структура языка: литературный язык и его нелитературные варианты (диалекты, просторечие, жаргоны). Правильность как базовое качество речи. Нормы русского литературного языка. Функциональные стили современного русского языка. Языковые особенности официально-делового стиля. Деловая коммуникация. Структура, виды. Понятие делового общения. Способы воздействия на адресата в деловом общении. Классификация моделей коммуникации: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная. Типы коммуникационных барьеров. Виды деструктивной коммуникации. Коммуникационный конфликт. Письменная деловая речь. Виды документов. Язык служебных документов. Организационно-распорядительные и организационно-справочные документы. Частные деловые бумаги. Устные формы делового взаимодействия. Этикет делового общения. |

**4.3 Содержание практических (семинарских) занятий**

**Очная форма обучения**

| **№**  **п/п** | **Темы практических (семинарских) занятий** |
| --- | --- |
| ***6 семестр*** | |
| 1 | Литературный язык и его нелитературные варианты (диалекты, просторечие, жаргоны) |
| 2 | Нормативные аспекты деловой коммуникации: орфоэпические, лексические нормы. |
| 3 | Нормативные аспекты деловой коммуникации: грамматические и стилистические нормы. |
| 4 | Письменная деловая речь. Язык и стиль служебных и организационно-распорядительных документов |
| 5 | Язык и стиль частных деловых бумаг. Правила составления заявления, автобиографии, резюме, делового письма |
| 6 | Устные формы делового взаимодействия. Диалогические жанры. Ролевая игра. |
| 7 | Устные формы делового взаимодействия. Монологические жанры. |
| 8 | Выступление с публичной монологической речью |

**Заочная форма обучения**

| **№**  **п/п** | **Темы практических (семинарских) занятий** |
| --- | --- |
| ***6 семестр*** | |
| 1 | Орфоэпические нормы (нормы ударения, произношения). Лексические нормы. Грамматические нормы (морфологические, синтаксические нормы). |
| 2 | Деловая корреспонденция (служебные письма). Частные деловые бумаги. Язык и стиль частных деловых бумаг (заявление, объяснительная записка, автобиография, резюме). |

**4.4 Содержание лабораторных работ**

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

**4.5 Содержание клинических практических занятий**

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

**4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося**

**Очная форма обучения**

| **№**  **п/п** | **Виды и формы самостоятельной работы** |
| --- | --- |
| ***6 семестр*** | |
| 1 | Повторение орфографических и пунктуационных норм. |
| 2 | Подготовка к тестированию по теме «Орфоэпические, лексические, грамматические нормы». |
| 3 | Подготовка к промежуточной аттестации и её прохождение. |

**Заочная форма обучения**

| **№**  **п/п** | **Виды и формы самостоятельной работы** |
| --- | --- |
| ***6 семестр*** | |
| 1 | Подготовка к тестированию по теме «Орфоэпические, лексические, грамматические нормы». |
| 2 | Выполнение контрольно-курсовой работы. |
| 3 | Подготовка к промежуточной аттестации и её прохождение. |

**5. Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося**

**Очная форма обучения**

| **Мероприятия текущего контроля успеваемости**  **и промежуточной аттестации обучающегося** | | | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***6 семестр*** | | | |
| Текущий  контроль  успеваемости | Первый  рубежный  контроль | **Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:** | |
| Посещение лекционных занятий | 12 |
| Выполнение теста | 18 |
|  |  |
|  |  |
| Итого | 30 |
| Второй  рубежный  контроль | **Оцениваемая учебная деятельность**  **обучающегося:** | |
| Посещение лекционных занятий | 12 |
| Выполнение теста | 8 |
| Выполнение письменной работы «Частные деловые документы» | 10 |
| Итого | 30 |
| Промежуточная аттестация | Зачет | | 40 (100\*) |

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

**Заочная форма обучения**

| **Мероприятия текущего контроля успеваемости**  **и промежуточной аттестации обучающегося** | | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| ***6 семестр*** | | |
| Текущий  контроль  успеваемости | **Оцениваемая учебная деятельность**  **обучающегося:** | |
| Посещение лекционных занятий | 10 |
| Работа на практических (семинарских) занятиях | 20 |
| Выполнение контрольно-курсовой работы | 30 |
| Итого | 60 |
| Промежуточная аттестация | Зачет | 40 (100\*) |

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

**Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

| **Система оценивания**  **результатов обучения** | | **Оценки** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стобалльная система оценивания | | 0 – 39 | 40 – 60 | 61 – 80 | 81 – 100 |
| Академическая система оценивания  (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта,  защита курсовой работы) | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| Академическая система оценивания  (зачет) | Не зачтено | Зачтено | | |

**6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой** **для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется

учебная аудитория, оснащенная микрофоном.

**7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**7.1 Основная литература**

1.Деловая риторика: учеб. пособие / Л.А. Константинова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – М.: ФЛИНТА : Наука, 2013. – 304 с.

2. Нормы русского литературного языка [Электронный ресурс]: учебное пособие по культуре речи / Л.А. Константинова [и др.]; под ред. Л.А. Константиновой. – Москва : Флинта: Наука, 2010. – 168 с. – Режим доступа:

<https://tsutula.bibliotech.ru/Reader/Book/2015011217244395629300007910>, по паролю

3. Русский язык и культура речи[Электронный ресурс]: Учебное пособие по русскому языку / Л.А. Константинова Л.В. Ефремова, Н.Н. Захарова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2011. – 187 с. – Режим доступа:

<https://tsutula.bibliotech.ru/Reader/Book/2015011217192276945400009822>, по паролю

**7.2 Дополнительная литература**

1. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи: учеб.пособие для вузов/ Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 28-е изд. – Ростов-н/ Д.: Феникс, 2010. – 540 с.

2. Русский язык и культура речи: учебник для вузов/ О.Я. Гойхман [и др.]; под ред. О.Я. Гойхмана.– 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА–М, 2009.–240 с.

3. Константинова Л.А. Деловой русский язык[Электронный ресурс]: Учебное пособие по русскому языку для иностранных стажеров. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2011. – 84 с. – Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/Reader/Book/2013040914352823627400004771>, по паролю

4. Беднарская Л.Д. Грамотный человек: учеб.пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. – М.: Флинта : Наука, 2009. – 168 с.

5. Голуб, И. Б. Новый справочник по русскому языку и практической стилистике: учеб. Пособие/ И.Б. Голуб. – М.: Эксмо, 2007. – 464 с.

6. Константинова, Л.А. Обучение студентов-нефилологов письменной коммуникации в учебно-профессиональной сфере: / Л.А. Константинова; ТулГУ. – Тула, 2003. – 137 с.

7. Даль В. И. Толковый словарь русского языка. Современное написание / В.И. Даль. – М.: Астрель : АСТ, 2008.— 985 c.

8. Крысин, Л.П. Толковый словарь иноязычных слов. Свыше 25000 слов и словосочетаний / Л.П. Крысин; РАН, Ин-т русск.яз.им. В.В. Виноградова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 944 с.

9. Ожегов С. И. Словарь русского языка: Около 53 000 слов / С. И. Ожегов; под общ.ред. Л. И. Скворцова . – 24-е изд., испр. – М.: ОНИКС: Мир и образование, 2008 . – 1200 с.

**8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. *Электронный читальный зал “БИБЛИОТЕХ”* : учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula>.bibliotech.ru/, по паролю.- Загл. с экрана
2. ЭБС *IPRBooks* универсальная базовая коллекция изданий.-Режим доступа: [*http://www.iprbookshop.ru/*](http://www.iprbookshop.ru/), по паролю.- .- Загл. с экрана
3. Научная Электронная Библиотека *eLibrary* – библиотека электронной периодики, режим доступа: [*http://elibrary.ru/*](http://elibrary.ru/) , по паролю.- Загл. с экрана.
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [*http: //window.edu.ru. -*](http://window.edu.ru.-) Загл. с экрана.
5. http://[www.gramota.ru](http://www.gramota.ru) – Справочно-информационный интернет-портал «Русский язык»
6. <http://www.rsl.ru> – Российская государственная библиотека

**9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

**9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1*.* Текстовый редактор Microsoft Word;

2. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;

3. Пакет офисных приложений «МойОфис».

**9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы не требуются