

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая медико-биологическая
школа

_____ В. Э. Цейликман
04.09.2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
к ОП ВО от 28.06.2017 №007-03-1663

дисциплины ДВ.1.01.02 Культура общения
для специальности 37.05.01 Клиническая психология
уровень специалист тип программы Специалитет
специализация Клинико-психологическая помощь ребенку и семье
форма обучения очная
кафедра-разработчик Лингвистика и перевод

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.05.01 Клиническая психология, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.09.2016 № 1181

Зав.кафедрой разработчика,
д.филол.н., доц.
(ученая степень, ученое звание)

04.09.2017
_____ (подпись)

Т. Н. Хомутова

Разработчик программы,
преподаватель
(ученая степень, ученое звание,
должность)

04.09.2017
_____ (подпись)

Т. Г. Богданович

СОГЛАСОВАНО

Директор института разработчика

к.пед.н., доц.
(ученая степень, ученое звание)

_____ (подпись)

Е. Н. Ярославова

Зав.выпускающей кафедрой Клиническая психология

к.мед.н., доц.
(ученая степень, ученое звание)

04.09.2017
_____ (подпись)

М. А. Берebin

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у студентов профессиональной речевой компетенции, обучение их целесообразному, деловому общению во всех ситуациях в учебном заведении и за его пределами. Задачи дисциплины направлены на получение студентами необходимых и достаточных знаний по читаемой дисциплине в рамках выполнения требований ГОСа по направлению подготовки (специальности) 37.05.01 Клиническая психология, формирование необходимых навыков для освоения последующих дисциплин. К основным задачам дисциплины относятся: - ознакомить с правилами делового общения; - углубить, упрочить (или создать) представление о критериях культуры речевого поведения в актуальных для студентов сферах общения в деловом мире (с коллегами, с подчиненными, с начальством); - сформировать практические навыки работы с документами; развить практические навыки общения на высоком профессиональном уровне.

Краткое содержание дисциплины

Учебная дисциплина «Культура общения» относится к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла. Курс «Культура общения» призван помочь будущему профессионалу компетентно овладеть навыками делового общения в целях обеспечения высокой конкурентной позиции, более свободно и профессионально войти в деловой мир, где существуют давно утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета. Содержание дисциплины включает следующие разделы: Общение. Особенности официально-делового общения. Этика делового общения. Устная деловая речь. Создание текста в сфере делового общения. Психология делового общения. Речевые тактики в деловом общении. Культура телефонного разговора. Стратегия телефонных переговоров. Создание делового документа. Требования к деловой документации.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: базовые принципы и закономерности общения; основные единицы и функции общения; коммуникативные стратегии и тактики;
	Уметь: строить речевую коммуникацию с соблюдением всех принципов и правил речевой коммуникации;
	Владеть: навыками культуры общения в различных сферах деятельности
ОПК-2 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	Знать: понятие речевой деятельности, речевой ситуации; виды устных и письменных форм коммуникаций
	Уметь: пользоваться всем арсеналом языковых средств при создании текстов любой сложности
	Владеть: коммуникативными стратегиями и тактиками.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.05 Русский язык и культура речи	Б.1.16 История психологии

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.05 Русский язык и культура речи	Знать языковые нормы современного русского литературного языка, функциональные языковые стили; уметь пользоваться языковыми средствами на всех уровнях языка; находить ошибки и знать способы их исправления

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	40	40
Доклад по заданной теме «Общение. Особенности официально-делового общения».	6	6
Этика делового общения. Составление текстов с использованием различных этикетных формул.	4	4
Устная деловая речь. Доклад по заданной теме.	4	4
Создание текста в сфере делового общения. Письменно, образцы документов	4	4
Психология делового общения. Составление речевых характеристик.	6	6
Речевые тактики в деловом общении. Доклад по заданной теме.	4	4
Структура деловой беседы	2	2
Речевые формулы приветствий в деловой коммуникации	4	4
Требования к деловой документации	2	2
Подготовка к зачетному занятию	4	4
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Общение. Особенности официально-делового общения.	4	2	2	0
2	Этика делового общения.	4	2	2	0
3	Устная деловая речь.	4	2	2	0
4	Создание текста в сфере делового общения.	4	2	2	0
5	Психология делового общения.	4	2	2	0
6	Речевые тактики в деловом общении.	4	2	2	0
7	Культура телефонного разговора. Стратегия телефонных переговоров.	4	2	2	0
8	Создание делового документа. Требования к деловой документации.	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение. Особенности официально-делового общения.	2
2	2	Этика делового общения.	2
3	3	Устная деловая речь.	2
4	4	Специфические особенности текста в сфере делового общения.	2
5	5	Психология делового общения. Коммуникабельность.	2
6	6	Речевые стратегии и тактики.	2
7	7	Культура телефонного разговора. Правила и стратегии.	2
8	8	Создание делового документа. Требования к деловой документации.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Особенности делового общения. Социальные роли и поведение деловых партнеров. Правила и этапы общения. Сущность и формы делового общения.	2
2	2	Принципы делового этикета. Его национальная специфика. Этика и речь. Этика и сфера общения. Этические и этикетные нормы. Этика и виды речевой деятельности. Этика слушания).	2
3	3	Деловая беседа. Практические намерения деловой беседы. Речевое поведение собеседников. Структурные элементы деловой беседы. Деловой телефонной разговор.	2
4	4	Деловое собрание. Размещение и речевые действия участников собрания. Структурная организация делового совещания, его этапы Задачи деловых собраний.	2
5	5	Деловая игра. Распределение ролей. Система оценивания игры. Лингвистическая деловая игра «Переговоры». Обучить анализу ситуаций общения	2
6	6	Дискуссия и диспут. Цели, задачи. Речевые действия ведущего и спорящих. Умение формулировать вопросы. Речевая этика при ведении спора	2

7	7	Культура телефонного разговора, стратегия телефонных переговоров	2
8	8	Создание делового документа. Требования к деловой документации	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
«Общение. Особенности официально-делового общения».	Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - С. 130-175. Суховершина, Ю. Тренинг делового общения / Ю. Суховершина. – М.: Трикта, 2008. – С.5-10	6
Этика делового общения.	Бернат, О. С. Речевая коммуникация Текст учеб. пособие по направлению 100400.62 "Туризм" / О. С. Бернат ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2014. - С. 25-56. Жилина, О.А. Деловой документ: специфика языка, стиля и структуры текста / О.А. Жилина. – М., 1999. – С. 56-74	4
Устная деловая речь.	Гойхман, О.Я., Надеина, Т.М. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М., 2009. – С. 102-165	4
Создание текста в сфере делового общения.	Жилина, О.А. Деловой документ: специфика языка, стиля и структуры текста / О.А. Жилина. – М., 1999. – С. 86 - 119	4
Психология делового общения.	Гойхман, О.Я., Надеина, Т.М. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М., 2009. – С. 154-203	6
Речевые тактики в деловом общении.	Гойхман, О.Я., Надеина, Т.М. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М., 2009. – С. 203-265	4
Структура деловой беседы.	Суховершина, Ю. Тренинг делового общения/ -М.; Трикта, 2008. - с. 18-26	2
Речевые формулы приветствия в деловой коммуникации	Гойхман, О.Я., Надеина, Т.М. Основы речевой коммуникации/ О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - М.: 2009. - с.154-186	4
Требования к деловой документации	Жилина, О.А. Деловой документ: специфика языка, стиля и структуры текста / О.А. Жилина. - М., 1999. - С. 25-55	2
Подготовка к зачетному занятию	Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля /	4

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Разбор конкретных ситуаций общения с учетом условий коммуникации.	Практические занятия и семинары	Анализ ситуаций критических высказываний в профессиональной деятельности. Уместность использования речевой агрессии в условиях профессионального общения.	4

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Коллоквиум	Обсуждение ситуаций избегания конфликтов.

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

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

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ОПК-2 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	Тест	1-70
Все разделы	ОК-1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Зачет.	1-23
Все разделы	ОПК-2 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	Зачет.	1-23

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Тест	Тест проводится на предпоследнем занятии. На выполнение заданий теста выделяется 30 минут. Студентам раздаются задания теста в распечатанном виде. Задания у всех одинаковые и направлены на закрепление навыков, отработанных ранее на лекционных и практических занятиях.	Зачтено: Студент дал правильные ответы на 70% заданий. Не зачтено: Студент дал ответы на 30 % заданий.

Зачет	Зачет проводится в форме устного опроса. В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно присутствовать не более 6-8 студентов. Каждому студенту задается по одному вопросу из каждой темы, выносимой на зачет. При неправильном ответе студенту могут быть заданы уточняющие или новые вопросы из этой темы. Тема считается освоенной, если студент смог ответить на 65% вопросов, заданных по теме.	Зачтено: выставляется студенту, который освоил все темы, вынесенные на зачет. Дополнительным условием получения оценки "зачтено" могут стать хорошие успехи при выполнении теста и систематическая активная работа на практических занятиях. Не зачтено: выставляется студенту, который не освоил хотя бы одну тему
-------	--	--

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Тест	<p>Тест по дисциплине «Культура делового общения»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способность к общению у человека <ul style="list-style-type: none"> А) передается генным путем Б) приобретается через подражание и обучение 2. Коммуникативная компетенция человека составляет <ul style="list-style-type: none"> А) часть биологической природы человека Б) часть культуры или традиции 3. Основной способ удовлетворения личных потребностей человека в общении – это <ul style="list-style-type: none"> А) вербальное общение Б) невербальное общение 4. Что является содержанием речевого общения <ul style="list-style-type: none"> А) речевое поведение собеседников Б) речевая деятельность собеседников 5. Что обозначает понятие «дискурс» <ul style="list-style-type: none"> А) связный текст в совокупности с экстралингвистическими факторами Б) речевой акт 6. Основу речевой коммуникации по Г.П. Грайсу составляет <ul style="list-style-type: none"> А) принцип равной безопасности Б) принцип кооперации 7. Соотнесите 4 категории Г.П. Грайса с основными правилами речевой коммуникации <ul style="list-style-type: none"> А) количество 1) «не отклоняйся от темы» Б) качество 2) «информации должно быть не больше и не меньше» В) отношение 3) «твое высказывание должно быть истинным» Г) способ 4) «выражайся ясно» 8. В чем суть одного из важнейших организационных принципов речевой коммуникации – принципа последовательности <ul style="list-style-type: none"> А) принцип характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими или отклоняющими ответами Б) в смысловом соответствии высказывания и ответной реакции <p>Тест по дисциплине «Культура делового общения».doc</p>
Зачет	<p>Вопросы к зачёту:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о культуре общения. Культура общения как научная дисциплина. 2. Основные коммуникативные качества речи. Принципы речевой коммуникации. 3. Основные единицы речевой коммуникации. 4. Коммуникативный, нормативный, этический аспекты речи. 5. Речевые стратегии и тактики. 6. Виды речевой деятельности. Понятия «язык» и «речь». 7. Речевая деятельность. Виды речевого взаимодействия. 8. Фактическое и информативное речевое поведение. 9. Особенности деловой переписки, деловых переговоров, телефонных переговоров. 10. Позитивные и негативные стороны психологического воздействия в процессе

	<p>общения.</p> <p>11. Механизмы взаимопонимания в процессе общения (идентификация и эмпатия).</p> <p>12. Условия эффективного общения.</p> <p>13. Вербальное и невербальное общение.</p> <p>14. Просодические и экстралингвистические средства.</p> <p>15. Приём «отзеркаливания» как невербальное средство общения.</p> <p>16. Понятие «речевой этикет». Приёмы профессионального слушания.</p> <p>17. Соотношение понятия «нормы» с «речевым этикетом».</p> <p>18. Сфера применения делового этикета.</p> <p>19. Основы ораторского искусства.</p> <p>20. Особенности мастерства публичного выступления. Подготовка речи.</p> <p>21. Оратор и его аудитория. Условия эффективного слушания.</p> <p>22. Основные требования к выбору темы, определению цели, подбору материала.</p> <p>23. Эмоциональное выражение речи. Воздействие на слушателей.</p> <p>вопросы к зачету.docx</p>
--	--

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение Текст учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.

б) дополнительная литература:

1. Бернат, О. С. Речевая коммуникация Текст учеб. пособие по направлению 100400.62 "Туризм" О. С. Бернат ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2014. - 77, [3] с.
2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация Учеб.для ВУЗов, специализирующихся в обл. сервиса О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина; Под ред. О. Я. Гойхмана. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 269,[2] с.
3. Жилина, О. А. Деловой документ : специфика языка, стиля и структуры текста Текст О. А. Жилина ; под общ. и науч.-метод. ред. Т. Б. Лесохиной. - М.: Билингва, 1999. - 122,[1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Суховершина, Ю. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. Суховершина, Е. Тихомирова, Ю. Скромная. – М.: Трикта, 2008. – 128с. Федорова, Л.М. Деловой русский. Тексты и упражнения / Л.М. Федорова, С.Н. Никитаев, И.В. Баженова. – М.: Экзамен, 2008. – 448с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в	Доступность (сеть Интернет /
---	----------------	-------------------------	------------------------	------------------------------

			электронной форме	локальная сеть; авторизованный / свободный до- ступ)
1	Основная литература	Трофимова, О.В., Купчик, Е.В. Основы делового общения и гостеприимства: учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик. - М.: Флинта, 2013. - 264 с.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	ЛокальнаяСеть / Свободный
2	Дополнительная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. - М.: Флинта, 2013. - 408 с.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	ЛокальнаяСеть / Свободный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	292 (3)	Компьютерная техника