

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления



И.А. Ромахина

«31» августа 2012 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.09 РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 3

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в торговле
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели изучения дисциплины.

Целями преподавания дисциплины являются выработка теоретических знаний об основных понятиях языка и речевой деятельности, а также об основных типах и видах речевой коммуникации. Формирование представлений у студентов о принципах устройства языка, функциях языковой системы; о соотношении понятий «язык», «речевая деятельность», «стиль», «речевая коммуникация». Изучение теоретических основ предмета «Речевая коммуникация», освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм речевой коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста. Освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом. Понимание возможностей практического приложения речевой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Данная дисциплина входит в раздел «Б.3.В.09 Речевая коммуникация». Профессиональный цикл. Вариативная часть 100100.62 – Сервис.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе.

3. Требования к уровню освоения программы.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы совершенствования коммуникативных речевых умений;
- коммуникативные техники, формы и виды речевой коммуникации в сервисе;
- роль речевой коммуникации в «контактной зоне» и принципы устной диалогической речи;
- разновидности и функциональные стили русского языка;
- принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи;
- особенности речевого общения в профессиональной сфере;
- причины затруднений и конфликтов в общении;
- этические, социолингвистические и психолингвистические аспекты речевой коммуникации;
- правила эффективной коммуникации и пользоваться ими в научных исследованиях;
- психологические механизмы взаимодействия людей;

Уметь:

- диагностировать эффективность и трудности в собственном речевом поведении;
- строить речь с применением различных способов в зависимости от условий общения: выбирать языковые средства, фигуры речи и т.п.
- соблюдать акцентологические, орфоэпические, морфологические и синтаксические нормы русского языка;
- использовать языковые средства и речевые приемы в соответствии с целью и ситуацией общения;
- оценивать речевое поведение в разных сферах общения, преодолевать барьеры общения;

- организовать свою речевую деятельность языковыми средствами и способами, адекватными ситуациям общения;
- организовать взаимодействие в группе;
- совершенствовать необходимые навыки и умения во всех формах и видах профессионального речевого общения;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники

Владеть:

- основными коммуникативными методами и приемами общения в профессиональной сфере;
- навыками тестирования речевого поведения в сфере профессиональной деятельности, исполнения устной речи;
- нормами литературного языка;
- нормами культуры речи (орфоэпическими, лексическими, грамматическими);
- правилами бесконфликтного общения с различными собеседниками в различных коммуникативных ситуациях; навыками построения собственного вербального и невербального поведения в соответствии с нормами культуры;
- навыками рационального чтения и слушания, методикой подготовки устного выступления.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО 100100.62 – Сервис:

А) общекультурные (ОК):

- способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- владение письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную речь, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- на научной основе организация своего труда, оценка с большой степенью самостоятельности результатов своей деятельности, владение навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью критического оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-13);
- обладание культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-7).

Б) профессиональные (ПК):

- готовность к работе в активной зоне предприятия, консультированию, согласованию вида, формы и объема предоставляемого сервиса (ПК-4);
- готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовность к организации активной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

4. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетные единицы и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего	3 семестр	№ семестра	
Аудиторные занятия	38	38		
Лекции	19	19		
Практические занятия (ПЗ)	19	19		
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	70	70		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля		тесты		
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом		зачет		

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Введение в основы речевой коммуникации. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация»	4	2	2		1	8
2.	Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	4	2	2		1	8
3.	Язык и речь. Стили речи	4	2	2		1	8
4.	Понятие речевой деятельности. Совершенствование основных видов	6	3	3		2	8

	речевой деятельности. Общение и коммуникация.						
5.	Модели речевой коммуникации Механизмы, виды речевой деятельности	5	2	3		2	8
6.	Методы совершенствования чтения. Формы и методы совершенствования письма. Способы и методы совершенствования слушания	4	2	2		1	8
7.	Работа над совершенствованием устной речи. Техника речи. Невербальная коммуникация	4	2	2		2	8
8.	Метод транзактного анализа в общении с клиентом. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг	4	2	2		1	8
9.	Этика и психология речевого поведения	3	2	1		1	6
	Итого:	38	19	19		12/21%	70

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в основы речевой коммуникации. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация»

Речевая коммуникация как объект научного исследования. Предмет речевой коммуникации. Основные этапы развития теории речевой коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Тема 2. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»

Проксемика, как наука. Понятие интимной, персональной, социальной и публичной дистанций. Анализ понятия «контактная зона. Речевая коммуникация в «контактной зоне». Межличностная коммуникация. Понятие специализированной коммуникации. Коммуникативные максимы Грайса. Особенности речевого поведения в межличностной коммуникации.

Тема 3. Язык и речь. Стили речи

Язык как система знаков. Естественные искусственные языки. Коммуникативная, когнитивная, эмоциональная и метаязыковые функции языка. Социальный характер языка. Языковая ситуация. Речь как специфическая человеческая деятельность.

Стилистическая окраска текста. Функциональные стили речи. Особенности разговорного, научного, публицистического и других стилей.

Тема 4. Понятие речевой деятельности. Совершенствование основных видов речевой деятельности. Общение и коммуникация.

Общение и коммуникация. Коммуникация, интеракция, перцепция. Общение как социально – психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Подходы к определению общения и коммуникации. (три точки зрения). Виды и формы общения. Методики оптимального общения.

Тема 5. Модели речевой коммуникации. Механизмы, виды речевой деятельности

Коммуникация как процесс. Модель речевой коммуникации Морозова. Семиотические модели коммуникации (Модель Якобсона, модель Лотмана, модель Эко). Модели аргументирующей коммуникации.

Понятие речевой деятельности. Механизм речи. Виды речевой деятельности. (Говорение, чтение, письмо, слушание).

Тема 6. Методы совершенствования чтения. Формы и методы совершенствования письма. Способы и методы совершенствования слушания

Эффективная работа с текстом. Содержание процесса чтения. Способы фиксирования прочитанной информации. Конспектирование, реферирование, составление аннотаций.

Письменная коммуникация. Понятие о документальной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации.

Эффективное слушание. Факторы, определяющие эффективность слушания.

Принципы эффективного слушания. Слушание в процессе диалога. Эмпатическое, критическое и нерелексивное слушание.

Тема 7. Работа над совершенствованием условий речи. Техника речи. Невербальная коммуникация

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ситуативная речь, провокационная речь, императивная речь.

Роль невербальной поведения в коммуникативе. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (улыбка, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, тактильная, ольфакторная системы невербальной коммуникации.

Тема 8. Метод транзактного анализа в общении с клиентом. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг

Концепция транзактного анализа по Бёрну. Это – ego – состояние и транзакции. Дополнительные, пресекающиеся, скрытые транзакции. Анализ транзакций в общении.

Переговоры в процессе оказания услуг. Тактика и техника аргументации в речевой коммуникации. Диалог. Формы диалога.

Тема 9. Этика и психология речевого взаимодействия

Лекция. Управление коммуникацией. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели, принципы коммуникации. Понятие коммуникационного

менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью.

5.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

№п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ

5.4. Образовательные технологии

В данном курсе используются, отработка практических навыков по применению механизмов управления сервисной деятельности, проектная технология, метод разработки групповых решений и проведение семинаров в виде учебных дискуссий, учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы студента (СРС).

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльно-рейтинговой системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов и курсантов проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области речевой деятельности.

Обучение в рамках курса осуществляется работу студентов в девяти блоках (разделах) дисциплины «Речевая коммуникация».

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация: учебник для вузов/О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина.- 2-е изд., перераб. и доп.-М.: Флинта-М., 2011. - 271 с.
2. Основы теории коммуникации: [учебник для вузов/ред. М. С. Вершинина, В. А. Павлов и др.]; под ред. М. А. Засилик.-М.: Гардариум, 2010. - 615 с.

6.2. Дополнительная литература

3. Сидоров Е. В. Речевая коммуникация. Фундаментальные необходимости. Издательство: РГСУ 2010. - 154 с.
4. Речевая коммуникация в бизнесе/Т. В. Волонтей, В. В. Данилина, Ю. А. Корнеева Издательство: МГУ 2011. - 177 с.
5. Культура речевой коммуникации: С. И. Сыслова, С. М. Федюнина, Н. А. Шабанова Издательство: Флинта. Наука 2009. - 156 с.
6. Речевая деятельность: формы и специфичности в общении : В. И. Шляхов Издательство: Красанд 2010. - 200 с.
7. Зарецкая Е.Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации. М. 2002. – 240 с.
8. Вацлавик П., Бивинг Д.Дж., Хейлс М. Искусство межличностных коммуникаций. /Пер.с англ. СПб.2008 – 163 с.
9. Риторика и теория коммуникации. Лекции о теории и тактики речевого общения: В. П. Москвин Издательство: Либриком 2011. - 218 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook00/03/91/00_000001.htm

www.arpk.org/magaz.php?lang=ru

www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-svoebnozi-servicologija

http://quality.eup.ru/book_p.html

<http://www.cfin.ru/management/isc/00/>

<http://standard.ru/about/about-stand...html>

<http://www.dist-cons.ru/modules/qa/manager/section4.html>

Журнал "Управление персоналом"

Научно-практический журнал «Сфера услуг инновации и качество»

Научно-теоретический журнал «Экономические записки»

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Наименование материалов (учебных пособий, методических указаний, программного обеспечения)	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Введение в основы речевой коммуникации. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация»	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
2	Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3	Язык и речь. Стилистика делового общения	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4	Понятие речевой деятельности. Совершенствование основных видов речевой деятельности. Общение и коммуникация.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
5	Модели речевой коммуникации. Механизмы, виды речевой деятельности	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6	Методы совершенствования чтения. Формы и методы совершенствования письма. Способы и методы совершенствования слушания	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
7	Работа над совершенствованием устной речи. Техники речи. Невербальная коммуникация	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8	Метод трансактного анализа в общении с клиентом. Речевые	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

	тактики общения при оказании социально-культурных услуг		
9	Этика и психология речевого поведения	Аннотированный комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодические издания, журналы, учебники

1. Журнал «Управление персоналом»
2. Научно-практический журнал «Сфера услуг: инновации и качество»
3. Научно-теоретический журнал «Ученые записки»

7. Методические рекомендации к учебному курсу дисциплины.

7.1. Методические рекомендации к практическим занятиям

Данная учебная программа охватывает вопросы речевой коммуникации с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий с участием преподавателя. По каждой теме предполагается проведение практических занятий, разработанных преподавателем. Вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций.

Преподавателем семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на логику рассуждений, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель практического занятия обеспечивает общее методическое руководство в ходе проведения курса, оказывает помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать следующие моменты:

Для подготовки студента к занятию преподаватель предыдущей лекции преподаватель должен определить основные темы для обсуждения, рекомендовать дополнительную литературу и материалы для подготовки к занятию, указать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в программе, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет-ресурсов. В зависимости от подготовленности аудитории преподаватель может корректировать. Учитывая специфику направления «Сервис», преподаватель должен учитывать материалы публикаций в периодической печати, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных вопросов экономической политики и особенностей проявления общих тенденций в российской экономике.

Методы проведения занятий могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по проблеме, дискуссия, дебаты, ролевые игры, решение практических задач и упражнений, решение кейсов, групповые работы и другие.

Весьма важным моментом является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие должно начинаться с организационного момента: установить отсутствующих и присутствующих, проверить готовность к занятию, в свободное слово преподавателя (3-4 минуты) определяются темы, вопросы, задачи, задания, порядок работы. При обсуждении

проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобщился к познанию, изложил свои мысли.

Важное место занимает подготовка к занятию семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретический аспект рассматриваемой проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В заключение, в конкретных условиях заключительное слово может быть либо по каждому из вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические рекомендации

В соответствии с учебным планом дисциплина «Речевая коммуникация» изучается студентами в 2 семестре.

Успешное изучение курса предполагает проведение лекций, активной работы на семинарах, выполнения задач, чтение научной литературы, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм фиксации самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения краткого схематичного и логично фиксировать основные положения, выводы, сформулированные проблемы, схемы, таблицы. Речевая коммуникация как наука описывает коммуникацию, категориальный, графический и экономико-математический анализ коммуникации. Студент должен научиться пользоваться и применять по ходу лекции. Одним из важнейших факторов успешного и творческого овладения современной речевой коммуникации, а также анализу экономических процессов является систематическая работа над текстом лекции, воскрешает в памяти ее содержание. Преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты могли задать интересующие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном посвящены решению базовых и дискуссионных вопросов, а также призваны расширить кругозор студентов в области работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты должны активно работать, предварительно проработав соответствующий учебный материал, а также ознакомиться с программой.

Семинарское занятие – одна из важнейших форм самостоятельной работы студентов. На семинарском занятии студенты знакомятся с научной литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент должен активно участвовать в усвоении учебного материала, показать знание и сформулировать вопросы, связанные с речевой коммуникацией, и уметь их применить для решения проблем. На семинарском занятии студенты знакомятся с различными общественными и экономическими проблемами, а также с проблемами современного мира. Участие в семинаре позволяет студенту ознакомиться с решением конкретных практических задач на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим процессам, а также сформировать навыки.

Семинарские занятия направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения проблем, а также на развитие навыков интеллектуальной работы, а также на развитие навыков работы в группе, а также способы и методы работы на семинарских занятиях.

При изучении дисциплины студентам необходимо уделять как количественным, так и качественным параметрам работы.

Для выполнения заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые в данном разделе учебника.

Основным методом изучения дисциплины является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, а также с практическими данными, информацией об экономических процессах.

Основной формой освоения компетенций и специализированных знаний студентов по «Речевой коммуникации» является проект (3-4 студента). Студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки использования инструментария речевой коммуникации, поэтому в качестве домашнего задания (или на занятии) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить задание, связанное с проектом.

Постоянная активность и высокая мотивация – готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительных оценок.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

8.1. Тематика рефератов, докладов, докладов

1. Речевые роли в коммуникации.
2. Коммуникативная функция речевого знака: дефиниция.
3. Стили вербальной коммуникации.
4. Социальная ситуация общения в коммуникативной практике.
5. Манипуляция речью.
6. Структура невербального поведения.
7. Особенности невербальной коммуникации.
8. Организация процесса коммуникации: каналы.
9. Знаки межличностных отношений.
10. Психологический климат.
11. Ольфакторная коммуникация.
12. Навыки речевого общения.
13. Речевое взаимодействие: роль и функции.
14. Возможности формирования коммуникативных компетенций.
15. Продуктивные аспекты коммуникативной деятельности.
16. Механизмы речевого общения.
17. Виды речевой деятельности.
18. Коммуникативная функция речевого знака.
19. Модель эффективной коммуникации: структура.
20. Модели речевого общения.

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы студентов

1. Понятие коммуникации.
2. Подходы к определению коммуникации.
3. С чем связаны коммуникативные проблемы коммуникации?
4. Этические и коммуникативные аспекты.
5. Как соотносится понятие «коммуникативная свобода».
6. Коммуникативная функция.
7. Понятие коммуникативной компетенции, виды коммуникативных действий.
8. Коммуникативная функция.
9. Критерии коммуникативной деятельности.
10. Речевая деятельность.
11. Механизм речевого общения.
12. Виды речевого общения.
13. Речевые роли.
14. Охарактеризуйте коммуникативные коды коммуникации.
15. Модель эффективной коммуникации.

16. Стилистика языка общения.
17. Коммуникативные функции.
18. Проблемы смысла коммуникации.
19. Определение процесса коммуникации.
20. Основные элементы коммуникативного процесса.
21. Значение образа связи коммуникативном процессе.
22. Культура речи.
23. Уровни культуры речи.
24. Структура речи.
25. Техника речи.
26. Формы речевого общения для характеристика.
27. Понятие коммуникативности.
28. Невербальное общение.
29. На чем основаны вербальный и невербальный.
30. Аксиомы коммуникативности.
31. Социально-культурная структура.
32. Коммуникативная функция.
33. Критерии коммуникативности.
34. Коммуникативная функция.
35. Этика и коммуникативность.

8.3. Вопросы для самостоятельного изучения, дискуссий, экспертиз.

1. Теоретические и практические проблемы речевой коммуникации: актуальность, значимость, перспективы.
2. Язык и речь.
3. Естественные и искусственные языки.
4. Проблемы языкового общения.
5. Конгруэнтность языкового общения.
6. Коммуникативная функция языка.
7. Мышление и язык.
8. Система языкового общения в речевой коммуникации.
9. Формы речевого общения.
10. Общение в речевой коммуникации.
11. Знаковые языки в различных коммуникативных каналах.
12. Структура языкового общения в коммуникации.
13. Проблемы языкового общения.
14. Современные формы языкового общения в системе средств социальной коммуникации.
15. Коммуникативная функция.
16. Речь как коммуникативная функция.
17. Прикладные проблемы языкового общения.
18. Семантические проблемы языкового общения.
19. Логические проблемы языкового общения.
20. Современные проблемы языкового общения.
21. Регулятивные функции языка.
22. Становление языкового общения.
23. Речевая коммуникация.
24. Функции языкового общения.
25. Язык и общество.
26. Функции языкового общения.

27. Речевые стратегии межличностного общения.
28. Модель речевой деятельности.
29. Речевое поведение межличностной коммуникации.
30. Слушание как процесс и деятельность.

8.4. Примеры тестовых заданий

№ п/п	Блок	Вопрос	Ответ	Ключ
1		В чем заключается роль «языковых игр» и жестов при изучении проблематики культуры «двуязычности»?		
	1	Это способ выявления противоречий в разрешении конфликтной ситуации		1
	2	Это способ выявления связей между явлениями		
	3	Это способ выявления форм человеческого взаимодействия, обеспечивающих функционирование системы		
2		Что понимается под «речевым контекстом»?		
	1	высказывание о каком-либо объекте		
	2	отношение между «субъектом» и «объектом», в результате чего формируются значения, зависящие от объективных и субъективных факторов		2
	3	взаимодействие между субъектом и объектом в конкретной коммуникативной ситуации		
3		Что такое «языковая игра»?		
	1	несогласие между говорящим и слушающим		
	2	невысказанная мысль, связанная с культурой общения		
	3	слушание, при котором игнорируется значение, которое провозглашает говорящий, и принимается значение знака (слова) со стороны коммуникатора		3
4		Что такое «языковая игра» в коммуникативной коммуникации?		
	1	субъект не подчиняется нормам и правилам речевого общения, а пользуется языковыми средствами общения		
	2	это игра, в которой субъект создает, создавая в процессе коммуникативного взаимодействия, необходимую для себя и своего собеседника		2
	3	человек игнорирует нормы коммуникативного поведения		
5		Что такое «языковая игра»?		
	1	преследование субъектом цели, т. е. осознания		1
	2	момента, когда субъект осознает свою уязвимость и vulnerability		
	3	делом, в котором субъект осознает свою уязвимость и vulnerability		
6		Что такое «языковая игра»?		
	1	это игра, в которой субъект соответствует принятой цели		1

		качественно, а не количественно, а именно: в самоутверждении,	
	2	это для них самоутверждение, а не самоутверждение личностных	
	3	это для них самоутверждение, а не самоутверждение личностных	
7		Противоположность переживаний,	
	1	Инициатива	1
	2	Инициатива	
	3	Эксперимент	
8		Противоположность переживаний,	
	1	универсальность	
	2	потребность	
	3	быть	3
	4	в авторской самооценке,	
9		Коммуникация	
	1	способ	
	2	способ	2
	3	общение	
10		Что	
	1	какие	1
	2	открытые	
	3	устойчивые	
11		Что	
	1	информация	
	2	прав	
	3	свое	3
12		Как	
	1	Сложно	1
	2	Закрепить	
	3	Сред	
13		Важно	
	1	Код	
	2	Закрепить	2
14		Объяснить	
	1	от 1	1
	2	большой	
	3	от 0	
15		Нет	

	1	Информация			
	2	Англичан			
	3	Эмоция			
	4	Фатальность			4
16		Назовите три из перечисленных понятий (уберите лишнее)			
	1	Внутренний			
	2	Код			2
	3	Вну			
	4	Соб			
17		Что			
	1	такое действие, которое выводит человека к речевому			1
	2	осознание будущего, способность прогнозировать			
		резулт. учета и учета обстановки			
	3	выбор деятельности и			
18		Что			
	1	отир			
	2	записи			2
	3	восп			
	4	расп			
19		Как			
		аргументы отчетливой			
		тембр всех звуков, неторопливым			
	1	Под			1
	2	Ней			
	3	Ран			
20		Как			
		отмечением специальных			
		тембр			
	1	Н			1
	2	О			
	3	П			
21		Что			
	1	разн			
		маж			
	2	ре			
		общ			
	3	разн			3
		общ			
22		Что			
	1	сл			
		им			
	2	сек			2
		ка			
		гра			
	3	ста			
		ра			
23		Р			

	1	совокупность коммуникативных функций, реализуемых языковой системой в общественной сфере	1
	2	социальные функции, которые необходимы для того, чтобы обеспечить общение между людьми	
	3	социальное функционирование языка	
24		Человек	
	1	неприкосновенность личности, для чести и достоинства	
	2	осуществление внимания и интереса у слушателя	
	3	речевые элементы (слов и словосочетаний) и правдивости	3
25		Коммуникативная функция	
	1	коммуникативная функция, заключающаяся в передаче информации	1
	2	вероятность возникновения причинно-следственных связей (причина – следствие) и возможность выдвижения аргументов к выводу, доказательств	
	3	точность, ясность, однозначность словосочетаний, грамматическая правильность	

8.5. Перечень вопросов к экзамену по предмету «Русский язык»

1. Коммуникативная функция языка.
2. Понятие коммуникативной функции языка.
3. Модели коммуникативной функции языка.
4. Виды, уровни коммуникативной функции языка.
5. Язык как средство коммуникации.
6. Язык и речь.
7. Функции языка.
8. Речевая деятельность.
9. Виды речи.
10. Механизм речи.
11. Основные единицы языка.
12. Подходы к изучению языка.
13. Понятие коммуникативной функции языка.
14. Охарактеризуйте коммуникативные функции языка.
15. Семантика.
16. Синтаксис.
17. Фонетика.
18. Логический анализ.
19. Естественный язык.
20. Речевая коммуникация.
21. Публичная коммуникация.
22. Социальная коммуникация.
23. Способы коммуникации.
24. Структура коммуникации.

25. Техника активного слушания.
26. Уровни межличностного общения.
27. Особенности межличностного общения.
28. Речь как средство общения.
29. Формы речи: монолог, диалог, полилог, спонтанная, подготовленная.
30. Спор как разновидность общения.
31. Приемы эффективного общения.
32. Естественные и искусственные языки.
33. Обратная связь в общении.
34. Нейро – лингвистический программирование в общении и коммуникации.
35. Речевое взаимодействие.

8.6. Темы для написания рефератов: выбираются по желанию обучающегося на выбор обучающегося, если предусмотрено преподавателем.
 Не предусмотрено преподавателем.

8.7. Формы контроля: экзамен, зачет, тестирование.
 Заслушивание докладов, защита рефератов, защита курсовых и дипломных работ, дискуссии и групповые обсуждения.
 Самостоятельная работа обучающихся по выполнению следующих заданий:

№ п/п	Тема задания	Вид контроля	Кол. часов
1	Речевая коммуникация: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Коллоквиум	4
2	Речевая коммуникация: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Контрольная работа	4
3	Функциональные стили: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Доклады	5
4	Модели речевого процесса: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Доклады	4
5	Работа с текстом: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Самостоятельная работа	4
6	Самоподача: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Контрольная работа	4
7	Механизмы речевого процесса: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Коллоквиум	5
8	Совершенствование речевого процесса: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Контрольная работа	5
9	Письменная речь: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Контрольная работа	4
10	Невербальная коммуникация: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Доклады	4
11	Презентация: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Доклады	4
12	Стили речевого процесса: «Что такое «язык» в языке? В чем отличие «языка» от «языка»?»	Коллоквиум	4

Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических занятий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Балл на дату контрольной точки	Оценка
Более 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90-100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85-89	B (очень хорошо)
	75-84	C (хорошо)
	70-74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65-69	
	60-64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины «**Речевая коммуникация**» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **100100.62 – Сервис**.

Рабочую программу учебной дисциплины составила:
ассистент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ

Деремешко Виктория Анатольевна

(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» 08 2012 г.

Зав. кафедрой

докт. физ. – мат. наук, профессор

Н.Г. Филонов

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «31» 08 2012 г.

Председатель методической комиссии

В.Г. Аникина

(подпись)

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

Б.3.В.09 «Речевая коммуникация» по направлению «Сервис» на 2013 - 2014 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения: изменений и дополнений нет.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры менеджмента, протокол №1 от 29.08.2013 года.

Зав. кафедрой



Н.Г. Филонов