

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

«29» августа 2014 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.10 РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 6

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в индустрии моды и красоты
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.10 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 и 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 риторичку, 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 коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- 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-17).

Б) профессиональные (ПК):

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

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

- 4. Общая трудоемкость дисциплины и виды учебной работы
- 4.1. Для студентов очной формы обучения 6 зачетных единицы

– Таблица 1.

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего 216	№ 8 семестр	№ семестра	№ семестра
Аудиторные занятия	88	88		
Лекции	22	22		
Практические занятия (ПЗ)	66	66		
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	101	101		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля				
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен (27)	Экзамен		

4.2. Для студентов заочной формы обучения 6 зачетных единиц

Таблица 2.

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего 216	№ 2 семестр	№ семестра	№ семестра
Аудиторные занятия	26	26		
Лекции	0	0		
Практические занятия (ПЗ)	26	26		
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	190	190		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля				
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен	Экзамен		

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»	10	2	8		2	12
2.	Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	10	2	8		2	12
3.	Язык и речь. Стили речи	10	2	8		2	11
4.	Понятие речевой деятельности. Совершенствование основных видов речевой деятельности. Общение и коммуникация.	10	3	7		2	11
5.	Модели речевой коммуникации Механизмы, виды речевой деятельности	10	3	7		2	11
6.	Методы совершенствования чтения. Формы и методы совершенствования письма. Способы и методы совершенствования слушания	10	3	7		2	11
7.	Работа над совершенствованием устной речи. Техника речи. Невербальная коммуникация	10	3	7		2	11
8.	Метод транзактного анализа в общении с клиентом. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг	9	2	7		2	11
9.	Этика и психология речевого поведения	9	2	7		2	11
	Итого:	88	22	66		18	101

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. Механизмы 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 фиксации прочитанной информации. Конспектирование, реферирование, составление аннотаций.

Письменная коммуникация. Понятие о документной 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 устной 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. Ритуальная речь, провокационная речь, императивная речь.

Роль невербальной поведения в коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.

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

Концепция трансактного анализа Э. Бёрна. Эго – состояния и трансакции. Дополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Анализ трансакций в общении.

Переговоры в процессе оказания услуг. Стратегия и тактика аргументации в речевой коммуникации. Диалог. Фазы диалога.

Тема 9. Этика и психология речевого поведения

Лекция. Управление коммуникацией. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. 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 по темам учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы студентов (СРС).

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

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

Обучение в рамках курса предусматривает 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.:Инфра-М, 2011. - 271 с.
2. Основы теории коммуникации: учебник для вузов/[М. А. Василик, М. С. Вершинина, В. А. Павлов и др.] ; под ред. М. А. Василика.-М.: Гардарики, 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. Валентей, В. В. Данилина, Ю. А. Корнеева Издательство: МГУ 2011. - 152 с.
5. Культура речевой коммуникации: О. И. Соколова, С. М. Федюнина, Н. А. Шабанова Издательство: Флинта, Наука 2009. - 136 с.
6. Речевая деятельность. Феномен сценарности 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., Бивин Д., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций. /Пер.с англ. СПб.2008 – 186 с..
9. Риторика и теория коммуникации. Виды, стили и тактики речевого общения: В. П. Москвин Издательство: Либроком 2012. - 218 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

<http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook083/01/index.html>

www.arpk.org/magaz.php?in=81641

www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html

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

<http://www.cfin.ru/management/iso9000/>

<http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>

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

Журнал "Управление персоналом"

Научно-практический журнал «Сфера услуг: инновации и качество»

Научно-теоретический журнал «Ученые записки»

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов 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. Стили речи	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	Авторский комплект презентаций в	Оргтехника: компьютер,

	коммуникации Механизмы, виды речевой деятельности	формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	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. Техника речи. Невербальная коммуникация	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8	Метод транзактного анализа в общении с клиентом. Речевые тактики общения при оказании социально- культурных услуг	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
9	Этика и психология речевого поведения	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодическая литература (журналы):

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

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данная учебная программа освещает вопросы речевой коммуникации с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

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

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать

дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Сервис», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вступительном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Речевая коммуникация» изучается студентами в 3 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Речевая коммуникация как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной речевой коммуникации, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по речевой коммуникации – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском

занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов речевой коммуникации, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по «Речевой коммуникации» является зачет (3 семестр). На зачете студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки пользования инструментарием речевой коммуникации, поэтому на итоговом контроле (зачете) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Речевые роли в коммуникации.
2. Коммуникативная личность в коммуникативной ситуации.
3. Стили вербальной коммуникации.
4. Социальная ситуация и её роль в коммуникативной практике.
5. Манипулятивные практики.
6. Структура невербального поведения.
7. Особенности экстралингвистики, кинесики.
8. Организация пространства и времени коммуникации.
9. Знаки межкультурной коммуникации.
10. Психологический детектор лжи.
11. Ольфакторная система коммуникации.
12. Навыки и умения письма.
13. Речевое воздействие письменной информации.
14. Возможности фиксации письменноречевых произведений.
15. Продуктивные и рецептивные виды речевой деятельности.
16. Механизмы речи.
17. Виды речевой деятельности.
18. Коммуникативный процесс и его структура.
19. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
20. Модели речевой коммуникации.

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

1. Понятие речевой коммуникации.
2. Подходы к определению коммуникации.
3. С чем связан рост научного интереса к проблеме коммуникации?
4. Этические и коммуникативные нормы.
5. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение».
6. Коммуникативная ситуация.
7. Понятие коммуникативной деятельности, виды коммуникативных действий.
8. Коммуникативные нормы.
9. Критерии коммуникативной компетентности.
10. Речевая деятельность.
11. Механизмы речи.
12. Виды речевой деятельности.
13. Речевые жанры.
14. Охарактеризовать основные модели речевой коммуникации.
15. Модель речевой коммуникации Морозова.
16. Стилистическая окраска текста.
17. Коммуникативные барьеры.
18. Проблема смысла в коммуникации.
19. Определение процесса коммуникации.
20. Основные элементы коммуникационного процесса.
21. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
22. Культура речи.
23. Уровни межкультурной коммуникации.
24. Структура диалога.
25. Техника аргументации.
26. Формы речевой коммуникации. Краткая характеристика.
27. Понятие активного слушания.
28. Невербальная коммуникация.
29. На чем основан психологический «детектор лжи»?
30. Аксиомы межличностной коммуникации.
31. Социальная ситуация и её структура.
32. Коммуникативные стили.
33. Критерии оценки культуры речи.
34. Коммуникативные качества речи.
35. Этика и психология речевой коммуникации.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Теоретические и методологические проблемы речевой коммуникации: актуальность и современное состояние.
2. Язык и речь.
3. Естественный и искусственный языки.
4. Проблема происхождения речи.
5. Конгруэнтность в коммуникации.
6. Коммуникативные качества речи.
7. Мышление и речь.
8. Система категорий и понятий речевой коммуникации.

9. Формы речевой коммуникации.
10. Общение как основная форма социальной коммуникации.
11. Знаковые системы, используемые в различных коммуникационных каналах.
12. Структурно-динамические модели коммуникации.
13. Проблемы межкультурной коммуникации.
14. Современные информационные технологии в системе средств социальной коммуникации.
15. Коммуникационные барьеры.
16. Речь как канал социальной коммуникации.
17. Прикладные модели речевой коммуникации.
18. Семантические барьеры коммуникации.
19. Логические барьеры коммуникации.
20. Современные концепции речевой коммуникации.
21. Регулятивная функция речи.
22. Становление, развитие и взаимодействие языков.
23. Речевая норма и культура речи.
24. Функциональные стили речи.
25. Язык и общество.
26. Функции языка и речи.
27. Речевые тактики в речевой коммуникации.
28. Модель речевой коммуникации.
29. Речевое поведение в межличностной коммуникации.
30. Слушание в ситуации делового общения.

8.4. Примеры тестов.

№ п/п	Блок	Вопрос - Ответ	Ключ
1		В чем заключается суть метода анализа моделей при изучении проблемы коммуникативной деятельности?	
	1	Это метод поиска диалектических противоречий в разрешении конфликтной ситуации	1
	2	Это метод установления связей между явлениями	
	3	Это способ выявления норм и правил человеческого взаимодействия, обеспечивающих связи внутри социальной системы	
2		Что понимается под словосочетанием «речевой контекст»?	
	1	высказывание индивида относительно какого-либо объекта	
	2	отношения между «говорящим» и «слушающим», в результате чего формируется взаимопонимание в зависимости от объективных и субъективных условий речевой ситуации	2
	3	взаимоотношения между людьми в каждой конкретной коммуникативной ситуации	
3		Что такое «языковые помехи»?	
	1	несовпадения речемыслительного кода говорящего и слушающего	
	2	непонимание двух индивидов, связанное с низкой культурой общения	
	3	случаи полного или частичного непонимания сказанного, которое провоцируется неадекватной трактовкой языкового знака (слова) со стороны коммуникантов	3
4		Что входит в понятие языковой личности и коммуникативной	

		компетенции?	
	1	субъект, который приветствует строгое следование нормам и правилам речевого поведения: владение языковыми и неязыковыми средствами общения	
	2	это индивид, который реализует себя как личность, создавая в процессе коммуникации атмосферу взаимодействия, необходимую для самореализации и одновременно интересную собеседникам	2
	3	человек, освоивший нормы общения и коммуникативного поведения	
5		Что такое социализация?	
	1	процесс самоидентификации личности в обществе, т. е. осознания собственной значимости и ценности	1
	2	момент изменения, критический период повышенной уязвимости и возросших потенций и вследствие этого антагонистический источник возможного формирования хорошей и плохой приспособляемости	
	3	деловой обмен информацией и установление отношений взаимного доверия и симпатии	
6		Что понимается под принципом кооперации?	
	1	это требование делать вклад в речевое общение соответствующим принятой цели и направлению разговора, т.е. максимум полноты информации, качества, релевантности и манеры	1
	2	это индивидуальная потребность в автономии, самоутверждении, положительной самооценке, самоопределении и утверждении личностных ценностей	
	3	это индивидуальная потребность в справедливом, бесстрастном, равном к себе отношении	
7		Принятие себя, открытость внутреннему опыту переживаний, понимание себя, динамичность – все это признаки...	
	1	Интраперсональных критериев	1
	2	Интерперсональных критериев	
	3	Экстраперсональных критериев	
8		Проблема включенности исходит из потребности...	
	1	управлять и влиять на других, потребности в социальном статусе	
	2	потребности в любви, желания нравиться	
	3	быть понятым и принятым в ситуации общения	3
	4	в автономии, самоутверждении, положительной самооценке, самоопределении и утверждении личностных ценностей	
9		Коммуникация – это...	
	1	сообщение с помощью рекламы и других программ продвижения товаров на рынок	
	2	специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности	2
	3	обмен информацией внутри организации с уровня на уровень	
10		Что относится к неформальной коммуникации?	
	1	канал распространения слухов	1
	2	отношения между руководителем и подчиненным	
	3	устная речь, применяемая в процессе общения между двумя и более лицами	
11		Что изучает наука семантика?	
	1	информацию, которая содержит определенную реакцию на поведение партнеров по общению	

	2	правила, которые могут повлиять на эффективность обратной связи в процессе общения	
	3	способ использования слов и значения, передаваемые словами	3
12		Какие типы вопросов способствуют более плодотворному общению?	
	1	Открытые	1
	2	Закрытые	
	3	Специальные	
13		На каком этапе коммуникационного процесса отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена?	
	1	Кодирование и выбор канала	
	2	Зарождение идеи	2
14		Обычная дистанция зоны формального общения - это...	
	1	от 1,5 м до 3 м. На такой дистанции обычно ведутся деловые, а также случайные и малозначимые разговоры	1
	2	более 3 м. Выступление в огромном зале одного оратора	
	3	от 0,5 м до 1,5 м. На такой дистанции общаются хорошо знакомые друг другу люди	
15		Назовите основные функции языка (уберите лишнее)	
	1	Информативная	
	2	Агитационная	
	3	Эмотивная	
	4	Фатическая	4
16		Назовите три основных типа внутренней речи (уберите лишнее)	
	1	Внутреннее проговаривание	
	2	Кодирование информации	2
	3	Внутреннее программирование	
	4	Собственно внутренняя речь	
17		Что такое речевая ситуация?	
	1	такое стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию	1
	2	осознание мотивов, потребностей, целей, вероятностное прогнозирование результатов высказывания на основе прошлого опыта и учета обстановки	
	3	выбор слов, расположение их в нужной последовательности и грамматическое оформление	
18		Что такое письмо как вид речевой деятельности?	
	1	отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию	
	2	зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов	2
	3	восприятие речевых акустических сигналов и их понимание	
	4	расшифровка графических знаков и понимание их значений	
19		Какой стиль произношения слов характеризуется отчетливой артикуляцией, тщательным произнесением всех звуков, неторопливым темпом?	
	1	Полный стиль	1
	2	Нейтральный стиль	
	3	Разговорный стиль	
20		Какой функциональный стиль книжного языка характеризуется отвлеченностью, строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса?	

	1	Научный стиль	1
	2	Официально-деловой стиль	
	3	Публицистический стиль	
21		Что такое диалект?	
	1	разновидность общенародного русского языка, речь городского малообразованного населения, не владеющего нормами литературного языка	
	2	речь людей, составляющих обособленные группы, или людей, которых объединяет общая профессия	
	3	разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения с людьми, связанными тесной территориальной общностью	3
22		Что такое фразеологизм?	
	1	слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначаемых ими понятий	
	2	семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава	2
	3	стилистически окрашенные слова, которые употребляются в какой-либо разновидности языка или функциональном стиле речи	
23		Речевая норма – это...	
	1	совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобранных и закрепленных в процессе общественной коммуникации	1
	2	совокупность норм литературного произношения, которые необходимы для достижения единообразия в произношении, что облегчает общение между людьми, помогает им быстрее понимать друг друга	
	3	совокупность правил написания слов, т.е. нормы правописания	
24		Что называется чистотой речи?	
	1	неприятие литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения	
	2	особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей	
	3	речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности	3
25		Коммуникативная целесообразность – это...	
	1	когда человек имеет представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях	1
	2	верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т. д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу.	
	3	точное и однозначное употребление слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций	

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Коммуникация и общение.
2. Понятие «речевая коммуникация».
3. Модели речевой коммуникации.
4. Виды, уровни и формы речевой коммуникации.

5. Язык как система знаков.
6. Язык и речь.
7. Функции языка и речи.
8. Речевая деятельность.
9. Виды речевой деятельности.
10. Механизмы речи.
11. Основные элементы коммуникационного процесса.
12. Подходы к определению коммуникации.
13. Понятие коммуникативной деятельности, виды коммуникативных действий.
14. Охарактеризовать барьеры коммуникации.
15. Семантический барьер коммуникации.
16. Синтаксический барьер коммуникации.
17. Фонетический барьер коммуникации.
18. Логический барьер коммуникации.
19. Естественные и искусственные языки.
20. Речевая культура общества и речевая культура личности.
21. Публичная коммуникация и ее формы.
22. Социальная ситуация и ее структура.
23. Способы восприятия различий между культурами.
24. Структура диалога.
25. Техника аргументации.
26. Уровни межкультурной коммуникации.
27. Особенности письменноречевой коммуникации.
28. Речь как способ передачи информации.
29. Формы речевой коммуникации. Краткая характеристика.
30. Спор как разновидность речевой коммуникации.
31. Приемы эффективного слушания.
32. Естественные и искусственные языки.
33. Обратная связь в говорении и слушании.
34. Нейро – лингвистическое программирование в коммуникации.
35. Речевое воздействие письменной информации.

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

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	А (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85-89	В (очень хорошо)
	75-84	С (хорошо)
	70-74	D (удовлетворительно)
65-69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60-64	Е (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 составил:
ассистент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ

Деремешко Виктория Анатольевна _____

(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» августа 2014 г.

Зав. кафедрой

докт. физ. – мат. наук, профессор _____

Н.Г. Филонов

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 2 от «02» 09 2014 г.

Председатель методической комиссии _____

В.Г. Аникина

(подпись)