



МЧС РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические рекомендации по дисциплине

Специальность 40.05.03 Судебная экспертиза
Профиль – инженерно-технические экспертизы

Екатеринбург
2022

Деловое общение [Текст]: методические рекомендации по дисциплине. Специальность 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы)/ сост. А.А. Светкина, – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России», 2022. – 10 с.

Составители: Светкина А.А., старший преподаватель кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций Уральского института ГПС МЧС России.

Методические рекомендации по дисциплине «Деловое общение» предназначены для студентов, обучающихся по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы), согласно рабочей программе дисциплины «Деловое общение».

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций от 01.09.2022 г. протокол № 1.

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Структура дисциплины	4
Требования к результатам освоения дисциплины	5
Рекомендации по темам дисциплины	5
Оценочные средства для текущего контроля успеваемости	7
Перечень тем для проведения контроля самостоятельной работы	7
Литература	9

Введение

Методические рекомендации по дисциплине «Деловое общение» предназначены для студентов, обучающихся по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы), согласно рабочей программе дисциплины «Деловое общение».

Цель изучения дисциплины «Деловое общение»: сформировать достаточно высокий уровень профессиональной коммуникативной компетенции обучающегося в области делового общения и деловых коммуникаций на основе формирования системного представления о психолингвистических закономерностях общения и овладения нормами деловой речи как условия повышения эффективности профессиональной деятельности.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

- обучение основам деловой речи, одного из самых распространенных видов социальной коммуникации;
- формирование у будущих специалистов системы базовых знаний о природе и сущности делового профессионального общения, как условия построения эффективных деловых коммуникаций в разных видах профессиональной деятельности;
- ознакомление с формами делового общения, с особенностями профессионально значимых речевых жанров;
- ознакомление с психологическими основами делового общения;
- ознакомление с основными понятиями этики делового общения; – подготовка к созданию и восприятию профессионально значимых речевых жанров в различных сферах профессиональной деятельности;
- формирование навыков эффективного устного и письменного делового общения;
- формирование уважения к нормам делового общения, понимания норм делового общения как средства, способствующего формированию комфортных условий для работы персонала и клиентов (посетителей).

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем
1	Культура речи как основа делового общения
2	Общение как социально-культурный феномен
3	Нормативный аспект культуры речи

4	Функциональные стили русского литературного языка
5	Социально-психологические характеристики делового общения. Виды делового общения
6	Разрешение конфликтов и противоречий в деловом общении
Итоговый контроль – зачет	

Требования к результатам освоения дисциплины

Результат освоения основной образовательной программы	Содержание компетенции	Результат обучения по дисциплине
РО-1.6 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1 ук-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации ИДК-2 ук-5 Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм ИДК-3 ук-5 Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации
РО-1.6 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1 ук-4 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации ИДК-2 ук-4 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию ИДК-3 ук-4 Владеет методикой составления суждения в

		межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
--	--	---

Рекомендации по темам дисциплины

В данном разделе методических рекомендаций приведены основные дидактические единицы изучаемой темы.

Тема 1. Культура речи как основа делового общения

Понятия «общение», «коммуникация», их сходства и отличия. Основные единицы речевого общения: речевое событие, речевая ситуация, речевое взаимодействие. Организация вербального взаимодействия. Структура коммуникативной ситуации. Коммуникативные профессиональные ситуации в деятельности сотрудников МЧС России. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста. Учение о коммуникативных качествах речи. Понятие хорошей речи. Правильность речи. Предметная и понятийная точность. Логичность предметная и логичность понятийная. Чистота речи. Возможные нарушения чистоты речи. Уместность как одно из главных качеств речи. Условия ясности и доступности речи. Выразительные средства языка. Средства выразительности речи: риторические фигуры и тропы. Основные источники языкового богатства. Речевой этикет. Речевой этикет и культура общения. Функции речевого этикета. Факторы, влияющие на выбор этикетной формулы. Основные этикетные ошибки. Национальные особенности речевого этикета.

Тема 2. Общение как социально-культурный феномен

Сущность, специфика и функции общения. Культура как специфика человеческой деятельности. Коммуникабельность как признак культуры общения человека. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе. Межличностные отношения малых групп.

Тема 3. Нормативный аспект культуры речи

Понятие языковой нормы. Литературный язык как высшая форма национального языка, основные признаки литературного языка. Различные трактовки понятия нормы. Характерные признаки литературной нормы. Соотношение стилистических, коммуникативных и языковых норм. Динамическая теория нормы. Вариантность, типология вариантов литературной, диалектной, стилистической нормы. Словари и справочники как форма кодификации. Понятие об орфоэпии. Русское литературное произношение в его историческом развитии. Колебания норм произношения гласных и согласных звуков. Природа русского ударения: особенности ударения в русском языке, причины его изменения и колебания. Личный словарь правильности. Слово и его значения. Смысловая точность речи. Лексические нормы СРЛЯ. Системные отношения в лексике. Стилистически оправданное и неоправданное употребление синонимов, антонимов,

паронимов, омонимов и полисемантов. Функционально-стилевая и эмоционально-экспрессивная окраска лексики. Использование лексики ограниченной сферы распространения. Использование заимствованной лексики. Нормы морфологии. Виды грамматических норм. Трудности в употреблении имен существительных. Склонение фамилий. Особенности образования и употребления форм степеней сравнения имен прилагательных. Трудности употребления числительных. Речевые недочеты, вызванные употреблением местоимений. Трудности в употреблении глагольных форм. Нормы синтаксиса. Варианты координации главных членов предложения. Варианты согласования определений и приложений с определяемыми словами. Варианты форм, связанные с управлением. Русская орфография: нормы и варианты, правила и исключения, принципы и тенденции. Пунктуация как показатель речевой культуры.

Тема 4. Функциональные стили русского литературного языка

Функциональная дифференциация СРЛЯ. Задачи функциональной стилистики. Понятие функционального стиля, стиливых черт и стилистической нормы. Ключевые стилеобразующие факторы. Основание классификации функциональных стилей. Разграничение книжных и разговорного стилей речи. Стилиевой статус художественной речи. Соотнесение понятия «литературный язык» и «язык художественной литературы». Основные черты художественного текста. Соотношение понятий «разговорный стиль» и «разговорная речь». Экстралингвистические признаки разговорной речи: спонтанность, неофициальность, непосредственность. Общие языковые особенности разговорной речи. Общая характеристика научного стиля речи. Общие принципы написания научных статей и составления тезисов. Правила цитирования и оформления библиографических ссылок. Составление научных аннотаций текстов. Научные тексты профессиональной направленности. Аргументированность речи. Виды аргументов. Структурно-логические модели построения научного текста. Общая характеристика официально-делового стиля. Документирование информации. Формуляр и реквизит документа. Специфика норм составления приказов, характеристик, деловых писем в сферах деятельности МЧС России. Составление рапортов, объяснительных и докладных записок. Общая характеристика публицистического стиля речи: экстралингвистические стилеобразующие факторы, цели и задачи, специфические черты и текстовые нормы. Газетный подстиль и его жанры: статья, репортаж, очерк, интервью. Композиция текста и средства воздействия на читателя. Взаимодействие сотрудников МЧС России с представителями прессы.

Тема 5. Социально-психологические характеристики делового общения.

Виды делового общения

Социально-психологические аспекты делового общения. Правила расположения людей к себе. Классификации типов личности: типология темперамента; сенсорная типология; психогеометрическая типология; психологические типы по К. Юнгу. Психологические принципы оказания влияния

на людей (убеждение, внушение, принуждение). Манипуляция в деловом общении. Виды манипуляторов. Способы манипуляции. Формы психологической защиты. Виды делового общения.

Тема 6. Разрешение конфликтов и противоречий в деловом общении

Конфликты в деловом общении. Понятие «конфликт», типы и уровни конфликтов. Причины конфликтов. Причины конфликтов в организациях. Стратегия поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Контрольная работа по теме:

Разрешение конфликтов и противоречий в деловом общении

Перечень тем для проведения контроля самостоятельной работы

1. Определение понятия «культура речи». Нормативные, коммуникативные, этические аспекты речи.
2. Соотношение понятий «общение» и «коммуникация», функции общения и коммуникации.
3. Речевое общение. Речевое взаимодействие и его эффективность
4. Структура коммуникативной ситуации.
5. Монолог, диалог, полилог.
6. Коммуникативные качества речи и их взаимосвязь.
7. Средства выразительности речи – риторические фигуры и тропы.
8. Основные понятия этикета.
9. Особенности русского речевого этикета.
10. Речевые дистанции и табу.
11. Сущность, специфика и функции общения.
12. Культура как специфика человеческой деятельности.
13. Коммуникабельность как признак культуры общения человека.
14. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе.
15. Межличностные отношения малых групп.
16. Языковая норма и ее особенности. Виды языковых норм. Историческая изменчивость и вариативность норм.
17. Определение понятия «орфоэпические нормы современного литературного языка». Основные правила современной русской орфоэпии.
18. Частные правила современной русской орфоэпии. Тенденции изменения современных произносительных норм.
19. Определение понятия «акцентологические нормы современного литературного языка». Особенности русского ударения.
20. Определение понятия «грамматические нормы современного литературного языка». Основные виды грамматических ошибок.

21. Определение понятия «лексические нормы современного литературного языка». Основные виды лексических ошибок.
22. Виды словарей, особенности составления и понимания словарных статей.
23. Понятие текста.
24. Стилистика. Стилиобразующие факторы.
25. Общая характеристика функциональных стилей.
26. Научный стиль речи.
27. Официально-деловой стиль речи.
28. Публицистический стиль речи.
29. Разговорный стиль речи.
30. Социально-психологические аспекты делового общения.
31. Правила расположения людей к себе.
32. Классификации типов личности: типология темперамента; сенсорная типология; психогеометрическая типология; психологические типы по К. Юнгу.
33. Психологические принципы оказания влияния на людей (убеждение, внушение, принуждение).
34. Манипуляция в деловом общении. Виды манипуляторов. Способы манипуляции.
35. Формы психологической защиты.
36. Виды делового общения.
37. Конфликты в деловом общении.
38. Понятие «конфликт», типы и уровни конфликтов.
39. Причины конфликтов.
40. Стратегия поведения в конфликте.
41. Способы разрешения конфликта.
42. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника.

Литература

Основная литература

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Электрон. дан. – М.: КноРус, 2014. – 424 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53657>
2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56196>
3. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [ЭР] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655>

Дополнительная литература

1. Берков, В.Ф. Культура диалога [Текст]: учебно-метод. пособие / В.Ф. Берков, Я.С. Яскевич. - Минск: Новое знание, 2002. - 152 с.

2. Введенская, Л.А. Риторика и культура речи [Текст] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 8-е изд, доп, перераб. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 537 с. (гриф)
3. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи [Текст]: учеб. пособ. для вузов / Л.А. Введенская. - Ростов н/Д.: Феникс, 2004. - 384 с. (гриф)
4. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи [Текст]: учеб. пособ. для вузов / Л.А. Введенская, Л.А. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 539 с. (гриф)
5. Вербицкая, Л.А. Давайте говорить правильно [Текст]: пособие по русскому языку / Л.А.Вербицкая. - М.: Высш. шк., 2003. - 239 с.
6. Головин, Б.Н. Основы культуры речи [Текст] / Б.Н. Головин. - М.: Высш.шк., 1988.- 320 с.
7. Константинова, Л.А. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 188 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48319>
8. Культура устной и письменной речи делового человека: справочник. Практикум. - 18-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2012. - 320 с.
9. Нефедова, Н.В. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник / Н.В. Нефедова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 448 с. (гриф).
10. Пуринова, Г.К. Риторика: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: ИЗО СПбУТУиЭ, 2009. — 166 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63843>
11. Рахманин, Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Текст] / Л.В. Рахманин. - М.: Высш.шк., 1982. - 238 с. 10
12. Русский язык [Текст]: учебник / ред. О.Я. Гойхман. - 2-е изд., перераб и доп. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 240 с.- (Высшее образование: Бакалавриат) (гриф)
13. Русский язык и культура речи [Текст]: практикум / под ред. В.И. Максимова. - М.: Гардарики, 2008. - 304 с. (гриф)
14. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник / под ред. В.И. Максимова. - 2-е изд., испр и доп. - М.: Гардарики, 2002. - 213 с. (гриф)
15. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник для бакалавров / ред. В.Д. Черняк. - 2-е изд., испр и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 494 с. (гриф)
16. Синцов, Е.В. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2016. — 160 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/85953>
17. Товт, А.М. Практикум по русскому языку и культуре речи (для студентов-нефилологов). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/51850>
18. Трофимова, Г.К. Русский язык и культура речи: Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2012. — 160 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/73824>
19. Формановская, Н.И. Речевой этикет и культура общения [Текст] / Н.И. Формановская. - М.: Высш.шк., 1989.

**Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. www.eor.it.ru/eor (Учебный портал по использованию ЭОР).

2. www.Ucheba.com (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки»
(www.uroki.ru)

3. www.metodiki.ru (Методики).

4. www.posobie.ru (Пособия).

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. <http://rsl.ru/> Российская государственная библиотека

2. www.slovari.ru/dictsearch Словари. ру

3 . www.gramota.ru/class/coach/tbgramota Учебник грамоты

4. www.gramma.ru/EXM Экзамены. Нормативные документы