

Белорусский государственный университет



**ПРОГРАММА
КОММУНИКАТИВНО-ДЕЛОВОЙ
(ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ) ПРАКТИКИ**

для специальностей:

- 1-21 05 01 – Белорусская филология (по направлениям);
- 1-21 05 02 – Русская филология (по направлениям)

направления специальностей:

- 1-21 05 01-03 – Белорусская филология (деловая коммуникация);
- 1-21 05 02-03 – Русская филология (деловая коммуникация)

2019 г.

СОСТАВИТЕЛИ:

Т.В. Мальцевич, доцент кафедры риторики и методики преподавания языка и литературы Белорусского государственного университета, кандидат педагогических наук;

И.В. Таяновская, заведующий кафедрой риторики и методики преподавания языка и литературы Белорусского государственного университета, кандидат педагогических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой риторики и методики преподавания языка и литературы
(протокол № 3 от 05.10.2018 г.).

Научно-методическим Советом Белорусского государственного университета
(протокол № 1 от 16.11.2018 г.).



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа **коммуникативно-деловой (производственной)** практики предназначена для студентов 3 курса специальностей 1–21 05 02 «Русская филология (по направлениям)», 1–21 05 02-03 «Русская филология (деловая коммуникация)», 1-21 05 01 – «Белорусская филология (по направлениям)»; 1-21 05 01-03 – «Белорусская филология (деловая коммуникация)», очной и заочной форм получения высшего образования, I ступень.

Коммуникативно-деловая (производственная) практика проводится в 6 семестре. Трудоемкость практики составляет 108 часов (3 зачетные единицы).

Продолжительность коммуникативно-деловой (производственной) практики составляет:

1) 2 недели – для специальностей «Русская филология (деловая коммуникация)», «Белорусская филология (деловая коммуникация)», очная форма обучения;

2) 1 неделя – для специальностей «Русская филология (деловая коммуникация)», «Белорусская филология (деловая коммуникация)», заочная форма обучения.

Этапы практики:

- ознакомительно-адаптационный этап – 1-я неделя;
- аналитико-стажерский этап – 2-я неделя.

Для заочной формы получения высшего образования, в рамках однонедельной практики, данные этапы занимают, соответственно, 2 и 4 дня.

Программа коммуникативно-деловой (производственной) практики разработана в соответствии:

– с Кодексом Республики Беларусь об образовании от 13 января 2011 г.;

– с пунктом 4 «Положения о практике студентов, курсантов, слушателей», утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 3 июня 2010 г. № 860;

– с постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 06.04. 2015 «Порядок разработки и утверждения учебных программ и программ практик для реализации содержания образовательных программ высшего образования»;

– с постановлением Министерства образования республики Беларусь от 20.03.2012 г. № 24 «Об утверждении Инструкции о порядке и особенностях прохождения практики студентами, которым после завершения обучения присваиваются педагогические квалификации»;

– с «Положением о практике студентов первой и второй ступеней высшего образования, обучающихся в учреждениях образования комплекса БГУ», утвержденным приказом № 46-ОД от 07. 02. 2014 г.

Программа разработана на основании образовательных стандартов ОСВО 1-21 05 01-2013, ОСВО 1-21 05 02-2013 и учебных планов УВО № D 21-1-011/уч., УВО № D 21-1-004/уч., УВО № D 21з-100/уч., УВО № D 21з-094/уч. от 30.05.2013 г.

Цель коммуникативно-деловой (производственной) практики соотносится с общими **целями** подготовки специалиста

(формирование и развитие социально-профессиональной, практико-ориентированной компетентности, позволяющей сочетать академические, социально-личностные, профессиональные компетенции для решения задач в сфере профессиональной и социальной деятельности;

формирование компетенций по управлению учебно-познавательной, научно-исследовательской и другими видами деятельности, регулирование отношений и взаимодействий в педагогическом процессе)

и предполагает формирование риторической компетенции в сфере делового общения, включающей высокий уровень владения навыками деловой речи в различных жанрах делового общения; расширение у обучающихся круга коммуникативных умений (речевых, мыслительных, поведенческих), необходимых для делового взаимодействия; развитие общей коммуникативной культуры.

Задачи коммуникативно-деловой (производственной) практики:

- закрепление полученных в процессе обучения знаний по темам общериторической и коммуникативно-деловой подготовки;
- усвоение специфики осуществления деловой коммуникации (стили, стратегии, принципы, формы, методы и приемы делового общения);
- наблюдение за работой специалистов коммуникативно ответственных профессий и анализ эффективности используемых ими коммуникативных методов и приемов;
- совершенствование умений тактико-стратегического проектирования коммуникации и реализации коммуникативных планов в различных жанрах делового общения (деловая беседа, собеседование, переговоры, пресс-конференция, деловая переписка, деловой разговор по телефону, презентация и самопрезентация, резюме, объяснение, инструкция, сообщение; коммерческая, социальная, личностная реклама и др.);
- изучение компьютерных программ, организующих и обслуживающих деловую переписку;
- развитие умений самоорганизации и управления временем;
- развитие умений осознанного, критического и ответственного отношения к отбору языковых средств для реализации задач делового общения, а также умений восприятия и обработки невербальной информации в процессе коммуникации.

Реализация указанных цели и задач коммуникативно-деловой (производственной) практики направлена на то, чтобы путем включения студентов в процесс делового общения обеспечивать формирование у них

профессионально-деловых компетенций, которые определяются уровнем способности студента (выпускника) применять полученные специальные знания и умения для успешного решения профессиональных задач.

Требования к содержанию и организации коммуникативно-деловой (производственной) практики (в соответствии с образовательным стандартом).

Коммуникативно-деловая (производственная) практика студентов, обучающихся по специальностям «Русская филология (по направлениям)», «Белорусская филология (по направлениям)», позволит (в соответствии с ОСВО 1-21 05 01-2013 и ОСВО 1-21 05 02-2013) познакомить студентов со спецификой рабочего процесса на передовых предприятиях, в учреждениях и организациях разного профиля, средствах массовой информации (радио, телевидение и др.), методикой работы с деловой документацией, особенностями ведения профессионально направленного диалога, деловой полемики, переговоров.

В ходе выполнения программы практики формируются **академические, социально-личностные и профессиональные компетенции.**

Академические компетенции:

АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.

АК-8. Иметь лингвистические навыки (устная и письменная коммуникация).

Социально-личностные компетенции:

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-4. Владеть навыками здоровьесбережения.

СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

Профессиональные компетенции:

ПК-1. Планировать, организовывать и вести педагогическую (учебную, методическую, воспитательную) деятельность.

ПК-2. Применять различные технологии обучения языку и литературе, русскому языку как иностранному.

ПК-3. Осваивать и внедрять в образовательный процесс инновационные образовательные технологии.

ПК-4. Использовать в своей деятельности навыки педагогического (делового) общения.

ПК-5. Создавать и редактировать документы с учётом специфики деловой коммуникации.

ПК-6. Осуществлять мониторинг образовательного процесса, диагностику учебных и воспитательных результатов.

ПК-7. Планировать, организовывать и вести научно-исследовательскую деятельность в области филологии (текстологии).

ПК-9. Использовать в работе современные компьютерные методы сбора, обработки и хранения информации.

ПК-15. Организовывать работу малых коллективов исполнителей для достижения поставленных целей.

ПК-16. Взаимодействовать со специалистами разных профилей.

ПК-17. Вести переговоры, разрабатывать контракты с другими заинтересованными участниками.

ПК-18. Готовить доклады, материалы к презентациям и представлять на них.

ПК-19. Использовать современные средства теле- и интернет-коммуникаций.

ПК-20. Осваивать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности.

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, включает компетенции, формируемые в результате прохождения практики, которыми студент должен овладеть в ходе выполнения программы:

– **иметь практический опыт** (владеть навыками делового общения, лингвистическими навыками (устная и письменная коммуникация), навыками использования технических устройств, обслуживающих сферу деловой коммуникации, навыками управления информацией (сортировка, анализ, хранение), навыками здоровьесбережения, навыками планирования, организации и осуществления коммуникации);

– **уметь** применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач; настраиваться на партнера по коммуникации в разных ситуациях социального взаимодействия; создавать и редактировать документы с учётом специфики деловой коммуникации; осуществлять мониторинг результатов своей учебной и профессиональной деятельности; уметь планировать, организовывать и вести научно-исследовательскую деятельность; управлять малой группой для достижения поставленной цели; уметь осваивать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности;

– **знать** специфику делового общения, основы профессионального диалога и делового этикета, основы культуры делового общения и речевого воздействия; составляющие процесса коммуникации и параметры эффективной организации профессионального общения; когнитивные и психологические основы речевого взаимодействия.

Базы коммуникативно-деловой (производственной) практики.

Студенты 3 курса филологического факультета проходят практику на базе учреждений образования, где знакомятся с документооборотом и деловой стороной обеспечения учебного процесса; на базе консалтинговых центров, рекламных и кадровых агентств, пресс-центров различных ведомств, передовых предприятий, учреждений средств массовой информации (радио, телевидение), риэлторских и туристических агентств и др. организаций, в деятельности которых востребованы коммуникативно-деловые навыки.

Студенты заочной формы обучения, работающие по специальности в учреждениях общего среднего образования Республики Беларусь, проходят педагогическую практику по месту работы или в других учреждениях, соответствующих требованиям утвержденной в университете программе.

2. СОДЕРЖАНИЕ КОММУНИКАТИВНО-ДЕЛОВОЙ (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ) ПРАКТИКИ

Первому дню практики предшествует собрание по организационно-методическим вопросам, во время которого студенты получают необходимые указания и рекомендации по организации своей деятельности, по ведению документации и составлению отчета о прохождении практики.

Студент выполняет программу практики под контролем непосредственного руководителя практики от организации и фиксирует ход и результаты своей деятельности в дневнике практики.

В процессе практики студентами осознается сама суть делового общения – организация плодотворного сотрудничества – с присущими ей принципами, стратегиями, методами, приемами и средствами.

Коммуникативно-деловая (производственная) практика проходит в два этапа:

- 1) ознакомительно-адаптационный этап – 1-я неделя;
- 2) аналитико-стажерский этап – 2-я неделя.

Для заочной формы получения высшего образования, в рамках однонедельной практики, данные этапы занимают, соответственно, **2 и 4** дня.

Во время **ознакомительно-адаптационного этапа** студенты знакомятся с учреждением, в котором проходят практику, его структурой и спецификой работы, организацией внешнего и внутреннего делового взаимодействия.

Студент закрепляется за одним либо несколькими специалистами с таким расчётом, чтобы осуществлялось знакомство с разными формами делового общения, овладение разными жанрами деловой коммуникации.

На данном этапе студентом готовится запись двух коммуникативных ситуаций с последующим анализом.

Результаты всех наблюдений за деятельностью специалистов и анализ собственной коммуникативной деятельности в учреждении отражаются в дневнике практики.

Аналитико-стажерский этап предполагает активное включение студентов в деловой процесс учреждения (организации). В зависимости от особенностей функционирования базового учреждения практики, студенты могут быть вовлечены в деятельность

специалиста по делопроизводству (ведение оборота документов; телефонные звонки и беседы с клиентами; обработка и регистрация входящей корреспонденции; осуществление контроля документов, находящихся на исполнении у других сотрудников; архивация документов и др.),

офис-менеджера (получение необходимых руководителю организации сведений от исполнителей; организация телефонных переговоров руководителя, прием и передача информации по телефону, электронной почте и др. средствам связи; подготовка совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о

времени, месте, повестке дня совещания), ведение и оформление протоколов; контроль исполнения документов, поручений и заданий руководства; организация приёма посетителей, содействие оперативности рассмотрения просьб и предложений работников; техническая организация совещаний, деловых встреч; осуществление оперативной связи со сторонними предприятиями и гражданами по вопросам текущей деятельности предприятия и др.);

секретаря руководителя предприятия или структурного подразделения, совмещающего обязанности *офис-менеджера* и *делопроизводителя* (прием поступающей на имя руководителя корреспонденции, её систематизация; редактирование, контроль качества подготовки документов, представляемых на подпись руководству организации; прием документов на подпись руководителю; ведение приема, учета и хранения корреспонденции, осуществление обработки входящих документов, оформление и соблюдение порядка работы с внутренними документами, рассылка исходящих документов; передача документов в соответствии с резолюцией руководства организации непосредственным исполнителям в структурные подразделения; систематизация документов текущего архива; подготовка документов для тиражирования на множительной технике; фиксация, обработка и своевременная передача руководству и работникам принятой информации);

специалиста по контекстной рекламе (планирование рекламной кампании, копирайтинг, настройка рекламы и ее размещение, управление рекламной кампанией и ее оптимизация) и других специалистов, функционирующих в сфере активной речевой деятельности.

Специалистами от организации оцениваются деловые качества, уровень коммуникативных умений и навыков студента. Решение поставленных перед студентом задач, результаты деятельности в различных жанрах деловой коммуникации анализируются специалистами от организации, групповым руководителем, однокурсниками, самим студентом и оцениваются. Кроме того, оцениваются умения студента осуществлять самоанализ коммуникативной деятельности, а также умения методически правильно оформлять и грамотно представлять результаты практики.

В процессе практики групповой руководитель проводит консультации, устраняя возникающие вопросы организационного, методического, научного характера; организует (исходя из возможностей базового учреждения практики) посещение студентами деловых презентаций, пресс-конференций, собеседований и других форм делового общения, а также тренингов для персонала компаний, участие студентов в различных видах делового дискурса с последующим обсуждением приобретенных знаний и коммуникативного опыта.

Коммуникативно-деловая (производственная) практика является продолжением теоретических дисциплин «Культура делового общения», «Риторические жанры», «Техника речи» и подготовкой к изучению последующих – «Риторика профессионального диалога», «Коммуникативные стратегии и тактики».

3. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

3.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ

Календарный график практики

Этапы практики	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Ознакомительно-адаптационный	Первая неделя	Первые два дня
Аналитико-стажерский	Вторая неделя	Последние шесть дней

Деятельность студента в ходе коммуникативно-деловой (производственной) практики ведется по трем направлениям:

- *деятельностное направление* (активное участие в ситуациях делового общения, создание текстов в разных жанрах деловой коммуникации; подготовка отчетной документации; участие в итоговой конференции по результатам практики и др.), цель которого – овладение практическими умениями и навыками;
- *рефлексивное направление* (риторико-коммуникативный анализ ситуаций делового общения; ознакомление с делопроизводством базового учреждения практики; наблюдение за работой коллектива и отдельных специалистов с целью изучения стиля (стилей) делового взаимодействия; оценку профессиональных знаний, умений и навыков, приобретенных за время прохождения коммуникативно-деловой практики;), цель которого – закрепление теоретических знаний, рефлексия над собственной речевой деятельностью);
- *перспективное направление* (накопление результативных, проверенных в действии стратегий, тактик, приемов коммуникативного взаимодействия), цель которого – создание собственного делового архива.

3.2. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ И ЗАДАНИЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ХАРАКТЕРА

1. Мотивирующие речи в деловой коммуникации: содержание, композиция, техника исполнения.
2. Конфликты в деловом общении и способы их предупреждения.
3. Коммуникативные неудачи: причины возникновения и способы профилактики.
4. Эмоциональная коммуникация в межличностном деловом взаимодействии.
5. Белорусское коммуникативное поведение: вербальный и невербальный аспекты.
6. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде.

7. Самопрезентация в деловом общении: стратегии и тактики.
8. Изучить коммуникативные стратегии и тактики делового взаимодействия в коллективе. Оценить степень их эффективности.
9. Проследить взаимосвязь личностных качеств специалиста и способов преодоления им коммуникативных барьеров в деловом общении.
10. Составить речевой портрет специалиста, функционирующего в сфере деловой коммуникации (специалиста по связям с общественностью, офис-менеджера, секретаря-делопроизводителя, специалиста по переговорам и др.) на основании наблюдений за особенностями речевого поведения коммуниканта.

3.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Самостоятельная работа студентов на практике обеспечивается специально разработанным для специальностей 1-21 05 01 "Белорусская филология" (по направлениям), 1-21 05 02 "Русская филология" (по направлениям) учебно-методическим комплексом и новейшими источниками по общей и деловой риторике, этике и психологии делового общения, культуре деловой речи.

1. Учебно-методический комплекс по учебным дисциплинам направления "Деловая коммуникация" ("Культура делового общения", "Риторические жанры", "Техника речи", "Культура педагогического общения", "Риторика профессионального диалога"). Рег. № 434 от 25.01.2016. // Электронная библиотека БГУ / elib.bsu.by

Общая и деловая риторика

2. *Адаир, Д.* Эффективная коммуникация / Д. Адаир. – М., 2006.
3. *Анисимова, Т. В.* Современная деловая риторика / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон. – М., 2003.
4. *Архангельский, Г.* Тайм-драйв. Как успевать жить и работать. – М., 2018.
5. *Баева, О. А.* Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. – Мн., 2000.
6. *Белановский, А.* Энциклопедия ораторского искусства / А. Белановский, А. Парабеллум, А. Георгиевская. – М., 2017.
7. *Будников, А.* Полный курс ораторского мастерства / А. Будников, А. Будникова. – М., 2017.
8. *Введенская, Л. А.* Деловая риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д., 2001.
9. *Зверева, Н.* Я говорю – меня слушают: Уроки практической риторики / Н. Зверева. – 4-е изд. – М., 2013.

10. *Земская, Ю.Н.* Общая риторика и спичрайтинг: уч. пособие / Ю.Н. Земская, Е.А. Кузнецова. – М.: Российский ун-т дружбы народов, 2017.
11. *Ладыженская, Т.А.* Риторика / Т. А. Ладыженская, Н. А. Ипполитова, З. С. Смелкова. – М., 2016.
12. *Лаундес, Л.* Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. – М.: Добрая книга, 2016.
13. *Ле Февер, Л.* Искусство объяснять. Как сделать так, чтобы вас понимали с полуслова / Ли Ле Февер; пер. с англ. Галины Федотовой. – М., 2013.
14. *Леишутина, И.* Риторика. Искусство публичного выступления. – М., 2015.
15. *Макдермотт, Я.* Практический курс НЛП / Я. Макдермотт, В. Яго. – М., 2008.
16. *Марченко, О.И.* Основы красноречия. Риторика как наука убеждать / О.И. Марченко. – М.: ФОРУМ, 2016.
17. *Ментцель, В.* Риторика. Искусство говорить свободно и убедительно / Вольфганг Ментцель; [пер. с нем.]. – М.: Омега-Л, 2015.
18. *Михайличенко, Н. А.* Риторика / Н. А. Михайличенко. – М., 1993.
19. *Мицич, П.* Как проводить деловые беседы / П. Мицич. – М., 1987.
20. *Непряхин, Н.Ю.* Убеждай и побеждай: секреты эффективной аргументации / Н.Ю. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2014.
21. *О'Коннор, Дж.* Искусство системного мышления / Дж. О'Коннор, И. Макдермотт. – М., 2006.
22. *Панасюк, А. Ю.* Как победить в споре, или Искусство убеждать / А. Ю. Панасюк. – М., 1998.
23. *Петрова, А.* Искусство речи для радио- и тележурналистов / А. Н. Петрова. – 2-е изд., испр. и перераб. – Москва: Аспект пресс, 2016.
24. *Пиз, А.* Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения / А. Пиз, А. Гарнер. – М., 2003.
25. *Рейнольдс, Г.* Обнаженный оратор. Дао презентации. – СПб, 2012.
26. *Риторика: учебник для бакалавров / В.А. Ефремов [и др.]; под общ. ред. В. Д. Черняк.* – М., 2013.
27. *Филиппова, О.А.* Обучение эмоционально-речевому взаимодействию: уч. пособие / О.А. Филиппова. – М.: Флинта; Наука, 2012.
28. *Шейнов, В. П.* Риторика / В. П. Шейнов. – Мн., 2000.
29. *Шипунов, С.* Харизматичный оратор: руководство к курсу «Словесная импровизация» / Сергей Шипунов. – 4-е изд. – М., 2011.
30. *Юри, У.* Преодолевая нет, или Переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М., 1993.

Культура речи и деловое общение

31. *Ильяхов, М., Сарычева, Л.* Новые правила деловой переписки. – М., 2018.

32. *Ильяхов, М., Сарычева, Л.* Пиши, сокращай. Как создавать сильный текст. – М., 2017.
33. Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. монография / науч. Ред. Т.Н. Колокольцева, О.В. Лутовинова. – 2-е изд., стереотип. – М.: Флинта; Наука, 2014.
34. *Иссерс О.С.* Современная речевая коммуникация: дискурсивные практики. – Омск: Изд-во ОмГУ, 2011.
35. *Камалова, Л.Р.* Межличностная коммуникация: от конфликта к консенсусу / Л.Р. Камалова. – М.: Ин-т научной информации по общественным наукам, 2016.
36. *Карлоф, В.* Деловые стратегии / В. Карлоф. – М., 1991.
37. *Карнеги, Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей... / Д. Карнеги. – Мн., 1991.
38. *Кортава, Т.В.* Русский язык и культура речи: уч. пособие / Т.В. Кортава. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Московское отд. изд-ва «Учитель», 2018.
39. Культура письменной речи делового человека: справочник; практикум. – М., 1996.
40. Культура речи и деловое общение: учеб и практикум для академ. бакалавриата / отв. Ред. В.В. Химик, Л.Б. Волкова. – СПб: Изд-во СПбГУ, 2016.
41. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М., 2013.
42. *Сарабьян, Э.* Научитесь говорить так, чтобы вас слышали. 245 простых упражнений по системе Станиславского / Эльвира Сарабьян – М., 2013.
43. *Сарабьян, Э.* Чтобы вам поверили! Приемы убеждения / Э. Сарабьян. – Москва: АСТ, 2015.
44. Словарь языка интернета.ru / под ред. М.А. Кронгауза. – М.: АСТ-Пресс, 2016.
45. Современный русский язык в интернете / под ред. Я.Э. Ахапкина, Е.В. Рахилина. – М.: Языки славянской культуры, 2014.
46. *Ханин, М. И.* Практикум по культуре речи, или Как научиться красиво и убедительно говорить / М. И. Ханин. – СПб, 2002.
47. *Шестакова, Е.* Говори красиво и уверенно. Постановка голоса и речи. – СПб: Питер, 2018.

Этика и психология делового общения

48. *Аминов, И.И.* Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. – М.: ЮНИТИ, 2013.
49. *Барышева, А.Д.* Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
50. *Бачинин, В.А.* Этика: Энциклопедический словарь / В.А. Бачинин. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2016.

51. *Бороздина, Г.В.* Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – Люберцы: Юрайт, 2016.
52. *Виговская, М.Е.* Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – М.: Дашков и К, 2016.
53. *Гравицкий, А.* Основы деловой этики / А. Гравицкий. – СПб: Феникс, Северо-Запад, 2017.
54. *Губин, В.Д.* Основы этики: Учебное пособие / В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. – М.: Форум, Инфра-М, 2018.
55. *Егоршин, А.П.* Этика деловых отношений: Учебное пособие / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – М.: НИМБ, 2016.
56. *Зеленкова, И.Л.* Этика: Учебное пособие / И.Л. Зеленкова. – М.: ТетраСистемс, 2018.
57. *Земедлина, Е.А.* Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. – М.: ИЦ РИОР, 2013.
58. *Золотухина-Аболина, Е.В.* Современная этика: Учебное пособие. 3-е изд., перераб. и доп. / Е.В. Золотухина-Аболина. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2016.
59. *Канке, В.А.* Современная этика: Учебник. 2-е изд., стереотип. / В.А. Канке. – М.: Омега-Л, 2018.
60. *Кибанов, А.Я.* Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2018.
61. *Кормнова, Н.А.* Психология и этика делового общения: Учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; Под общ. ред. Г.В. Бороздина. – М.: Юрайт, 2013.
62. *Кошечкина, И.П.* Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
63. *Кузнецов, И.Н.* Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2017.
64. *Ладатко, Л.В.* Этика и культура управления: Учебник / Л.В. Ладатко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016.
65. *Макеев, В.А.* Психология делового общения. Имидж и нормы этикета / В.А. Макеев. – М.: КД Либроком, 2015.
66. *Пелехатый М.М., Чекчурин Ю.А.* НЛП в переговорах. – М.: Твои книги, 2013.
67. *Петрунин, Ю.Ю.* Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд. / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2017.
68. *Поваляева, М.А.* Психология и этика делового общения: Учебное пособие / М.А. Поваляева. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016.
69. *Протанская, Е.С.* Профессиональная этика: Учебное пособие / Е.С. Протанская. – СПб: Алетейя, 2016.

70. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.
71. Психология и этика делового общения: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. / Под ред. В. Лавриненко. – М.: Юнити-Дана, 2018.
72. Рамси Н., Харкорт Д. Психология внешности. Пер. с англ. – СПб: Питер, 2009.
73. Руденко, А.М. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко. – М.: Дашков и К, 2015.
74. Рыженкова И.К. Профессиональные навыки менеджера: Повышение личной и командной эффективности. – М.: Эксмо, 2009.
75. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение. – М.: Кнорус, 2013.
76. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2008.

3.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

С первого дня практики студентом ведется **дневник**, в котором отражается ежедневная деятельность практиканта:

- планирование дня (недели) / подведение итогов / оценка результативности;
- анализ коммуникативных ситуаций;
- характеристика особенностей речевого поведения коммуникантов (стратегия и избранный стиль общения; индивидуально-речевые особенности; влияние стереотипов на восприятие коммуникативной ситуации; применение позитивных «фильтров» успешной коммуникации; использование приемов языковой подстройки и эффективного слушания и др.); анализ эффективности используемых коммуникантами приемов;
- оценка работы обратной связи в коммуникации (интуитивная/целенаправленная установка обратной связи; характеристика методов и приемов обеспечения обратной связи и оценка их эффективности);
- планирование и осуществление коммуникативного речевого взаимодействия с тезисной его фиксацией;
- информационный блок (рабочий график, контакты, персоналии);
- профессиональный архив (этапы проведения разных видов делового общения, алгоритмы коммуникативных техник, удачные коммуникативные приемы, законы и правила речедеятельности и др.).

Обсуждение записей дневников происходит после окончания практики. Накопленный материал может использоваться студентами на практических занятиях по учебным дисциплинам направления «Деловая коммуникация».

План жанрово-коммуникативного анализа текста

1. Определите стиль, подстиль и жанр текста.
2. Охарактеризуйте особенности **речевой ситуации** высказывания: сферу общения, к которой относится текст; цель его создания; адресата высказывания (уточните число общающихся – например, *один* → *много*; степень знакомства автора и адресата).
3. Отметьте **содержательные** особенности текста: его тематическую область и общий характер содержания (соотношение логического и эмоционального, обобщенного и конкретного, первичного и вторичного, положительного и отрицательного и т. п.).
4. Рассмотрите **композиционные** особенности текста: своеобразие важнейших частей текста – вступления, основной части, заключения (например, их размер); наличие особых частей текста; наличие определенной композиционной схемы; соотношение различных типов речи.
5. Охарактеризуйте **языковые** особенности текста, в том числе выраженность в нем отдельных стилевых черт (точности, логичности, безличности, объективности, нейтральности, императивности и т. п.). Выделите в тексте средства языка, которые типичны для данного жанра (лексические, фразеологические, словообразовательные, морфологические, синтаксические).
6. Обратите внимание на **техничко-оформительские** особенности в устном или письменном воплощении высказывания (громкость, темп, тембр, логическую и эмоциональную интонацию речи; мимику и жесты; наличие отступов, шрифтовые и линейные выделения, графические формы подачи материала, то есть использование схем и таблиц, и т. п.). Оцените уместность их употребления.

Анализ коммуникативной ситуации

Студентом с помощью записывающего устройства фиксируется коммуникативная ситуация (с разрешения участников ситуации) и анализируется.

Цель анализа – определить эффективность коммуникативной стратегии и используемых приемов и смоделировать результативные варианты решения коммуникативной задачи.

Вначале составляется **общая схема** коммуникативной ситуации (*Кто говорит? Кому говорит? О чем говорит? Где говорит (обстоятельства речевой ситуации)? С какой целью? Как говорит? С каким результатом?*), затем производится детальный анализ.

Примерный план анализа коммуникативной ситуации

1. Кто является объектом (адресатом) и субъектом (ведущим в общении) речевого взаимодействия?
2. Роль участников коммуникации (социальная роль, коммуникативная роль).
3. Предмет разговора.
4. Тип общения (открытый – закрытый, инициативный – пассивный, свободный – принудительный, официальный – дружеский – нейтральный – фамильярный, вертикальный – горизонтальный, непосредственный – опосредованный, диалогический – монологический, контактный – дистантный, межличностный - публичный).
5. Жанр делового общения (деловая беседа, переговоры, совещание, собрание, пресс-конференция, телефонный разговор, презентация, отчет и др.)
6. Цель общения (предметная, коммуникативная).
7. Результативность общения (мера совпадения достигнутого результата с намеченной целью).
8. Настройка субъекта речевого взаимодействия на коммуниканта (уровень настройки, способ, результат).
9. Языковой паспорт коммуникантов (стиль речи, следование литературно-речевой норме).
10. Следование этикетным нормам (этикет внешнего вида, речевой этикет, этикет поведения).
11. Следование законам речевой коммуникации.
12. Реализация принципов бесконфликтной коммуникации.
13. Соблюдение правил речевого воздействия.
14. Приемы речевого воздействия, используемые коммуникантами.
15. Использование косвенных речевых актов (если они использовались, определить их роль и результативность).
16. Способы изменения результата коммуникации. Моделирование стратегии и тактики.

3.5. ОТЧЕТНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО КОММУНИКАТИВНО-ДЕЛОВОЙ (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ) ПРАКТИКЕ

Отчетная документация, которую сдают студенты-практиканты:

- 1) дневник практики, содержащий описание выполненной работы;

- 2) проект (задание) исследовательского характера (см. выше);
- 3) стенографии 1-2 коммуникативных ситуаций с их анализом;
- 4) жанрово-коммуникативный анализ 1-2 текстов разных жанров делового общения;
- 5) письменный отзыв непосредственного руководителя практики от организации;
- 6) отчет о прохождении практики.

По окончании практики студент составляет *письменный отчет* о выполнении программы практики, в котором указывается место и время прохождения практики, усвоенные знания и освоенные виды коммуникативной деятельности (что нового узнал, чему научился, чем овладел). В отчете в свободной форме описывается сущность работы практиканта (в качестве помощника секретаря, делопроизводителя, офис-менеджера, копирайтера и др.), отражаются результаты самоанализа собственной деятельности в учреждении практики, могут быть внесены предложения по организации и проведению коммуникативно-деловой практики и др. Отчет подписывается студентом, непосредственным руководителем практики от организации и утверждается руководителем (заместителем руководителя) организации.

Непосредственный руководитель практики от организации (специалист) оформляет письменный отзыв о прохождении практики студентом.

3.6. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОММУНИКАТИВНО-ДЕЛОВОЙ (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ) ПРАКТИКИ

Основными критериями оценки результатов коммуникативной практики являются:

– уровень коммуникативной компетентности практиканта (уровень формирования необходимых для эффективной коммуникации умений и навыков: умения прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общение; ориентироваться в текущей ситуации; умение найти адекватную теме общения коммуникативную структуру и реализовать коммуникативный замысел; навыков самонастройки, саморегуляции в общении, настройки на ситуацию и партнера по общению, умения преодолевать психологические барьеры, снимать излишнее напряжение; распределять свои усилия в общении, управлять временем в ситуации общения и др.) и степень сформированности у студентов деловых коммуникативных умений (владеть словом (устной и письменной формой деловой речи), эффективно слушать, вступить в процесс общения, управлять им и психологически правильно его завершить, владеть разными жанрами делового общения и др.);

– уровень подготовленности к межличностному познанию и взаимодействию (умения настроиться на собеседника, понимать его состояние по невербальным признакам и др.), направленности личности на непрерывный рост и развитие (способность к самообразованию, овладению новыми видами деятельности, готовность к самосовершенствованию, наличие таких качеств, как инициативность, ответственность, самостоятельность, креативность и др.).

При этом учитываются следующие содержательные компоненты характеристики студента-практиканта:

– система знаний (общенаучные знания; знания по лингвистике, психологии, знания по специальным дисциплинам направления специализации «Деловая коммуникация», социокультурные знания);

– система умений и навыков (гностических, проектировочных, конструктивных, организаторских, коммуникативных);

– личностные качества, необходимые для организации и осуществления делового взаимодействия.

Для оценки результатов практики используются следующие **методы**:

– наблюдение за студентами в процессе коммуникативно-деловой практики;

– анализ и оценка качества работы студентов в рамках жанров делового общения;

– анализ и оценка документации студентов: дневников практики, аналитических отчетов (комплексный анализ различных коммуникативных ситуаций, самоанализ, отчет о работе и др.);

– анализ результатов исследовательской работы студентов;

– беседы с руководителями практики от организации, со студентами.

В течение одной-двух недель после окончания практики студент сдает дифференцированный зачет групповому руководителю. На зачете студент предоставляет:

1) дневник практики, содержащий описание выполненной работы;

2) проект или задание исследовательского характера;

3) стенографии 1-2 коммуникативных ситуаций с их анализом;

4) жанрово-коммуникативный анализ 1-2 текстов разных жанров делового общения;

5) письменный отзыв непосредственного руководителя практики от организации;

6) отчет о прохождении практики.

Групповой руководитель анализирует данную документацию, выставляет три оценки (за ведение дневника практики, за выполнение проекта (исследовательская деятельность), за владение жанрами делового общения и анализ коммуникативных ситуаций), на основании которых формируется итоговая отметка за коммуникативно-деловую практику. Эту

отметку групповой руководитель выставляет в зачетно-экзаменационную ведомость студентов данной группы и в зачетные книжки студентов.

После проведения дифференцированного зачета групповой руководитель сдает отчетную документацию студентов и зачетно-экзаменационную ведомость группы руководителю практики от факультета. Руководитель практики от факультета вносит отметки, выставленные групповыми руководителями, в сводную зачетно-экзаменационную ведомость курса.

Студенты заочной формы обучения сдают документацию во время ближайшего «дня заочника».

Документация по коммуникативно-деловой (производственной) практике студентов специальностей «Русская филология (по направлениям)», «Белорусская филология (по направлениям)» хранится на кафедре риторики и методики преподавания языка и литературы в течение года.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв руководителя практики от организации, неудовлетворительную отметку при сдаче дифференцированного зачета руководителю практики от кафедры, повторно направляется на практику в свободное от обучения время.

3.7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Этапы делового общения

1. Установление контакта.
2. Ориентация в ситуации (понять цели и мотивы поведения партнеров, их ожидания, определить стратегию и тактику разговора).
3. Обсуждение вопросов.
4. Принятие решения.
5. Достижение цели.
6. Выход из контакта (продемонстрировать свое расположение друг к другу, готовность взаимодействовать в дальнейшем).

Приложение 2.

Этапы деловой беседы

1. Начало беседы (приветствие/знакомство/установление контакта).
2. Информирование о деле или предложении, изложение своей позиции.
3. Аргументация (обоснование предложения, продумывание, доводы, возможные возражения).
4. Выяснение позиции собеседника, ответы на вопросы.
5. Совместный анализ проблемы и поиск вариантов решения.

6. Достижение договоренности, принятие решений, подписание документов.
7. Подведение итогов и завершение беседы.

Основные виды деловых бесед: кадровая, или собеседование, дисциплинарная, проблемная, организационная, творческая, беседа с посетителями.

Приложение 3.

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ДНЕВНИКА

Министерство образования Республики Беларусь
Белорусский государственный университет

**ДНЕВНИК
КОММУНИКАТИВНО-ДЕЛОВОЙ (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ)
ПРАКТИКИ
(I ступень высшего образования)**

**Марковой Марии Александровны,
студентки III курса филологического факультета
специальности «Русская филология (по направлениям)»**

Календарные сроки практики:

начало «___» _____ 20__ г.

окончание «___» _____ 20__ г.

Название организации

(полное название учреждения, в котором проходила практика)

Руководитель практики от кафедры

(Ф. И. О., должность, ученое звание, ученая степень)

Минск, 20__

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СТРАНИЦЫ ДНЕВНИКА

Дата	Содержание работы
	<i>Планирование дня: жесткие, гибкие, бюджетизируемые задачи; приоритетные – второстепенные задачи.</i> <i>Описание проделанной работы и наблюдения.</i> Планирование коммуникативного речевого взаимодействия (с тезисной фиксацией). Анализ возникающих коммуникативных ситуаций (цель и задачи делового общения, уровень общения, стиль, форма общения (или жанр), коммуникативные приемы и др.). Характеристика особенностей речевого поведения коммуникантов (стратегия и избранный стиль общения; индивидуально-речевые особенности; влияние стереотипов на восприятие коммуникативной ситуации; применение позитивных «фильтров» успешной коммуникации; использование приемов языковой подстройки и эффективного слушания и др.); анализ эффективности используемых коммуникантами приемов. Оценка работы обратной связи в коммуникации (интуитивная/целенаправленная установка обратной связи; характеристика методов и приемов обеспечения обратной связи и оценка их эффективности). <i>Подведение итогов / оценка результативности.</i> Что достигнуто – что не достигнуто. Причины. <i>Что нового узнал:</i> <i>Чему научился:</i> <i>Главное событие дня:</i> <i>Яркое событие дня:</i>

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ОТЗЫВА О РАБОТЕ СТУДЕНТА

Отзыв

**о работе студентки III курса филологического факультета
специальности «Русская филология (по направлениям)»**

Марковой Марии Александровны

во время коммуникативной (производственной) практики

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Непосредственный руководитель
практики от организации

(подпись) Ф. И. О

« » 20

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ОТЧЕТА

Утверждаю
директор (название учреждения образования)

Ф. И. О.

« » 20

**Отчет
о прохождении коммуникативно-деловой
(производственной) практики
студентки III курса филологического факультета
специальности «Русская филология (по направлениям)»
Марковой Марии Александровны**

Студент _____ Ф. И. О.
(подпись)

Непосредственный руководитель
практики от организации _____ Ф. И. О.
(подпись)

АНАЛИЗ КОММУНИКАТИВНОЙ СИТУАЦИИ

Цель анализа – определить эффективность коммуникативной стратегии и используемых приемов и смоделировать результативные варианты решения коммуникативной задачи.

Микросхема: Кто говорит? Кому говорит? О чем говорит? Где говорит (обстоятельства речевой ситуации)? С какой целью? Как говорит? С каким результатом?

Расширенная матрица:

КТО и КОМУ

1. Кто является объектом (адресатом) и субъектом (ведущим в общении) речевого взаимодействия?
2. Роль участников коммуникации (социальная роль, коммуникативная роль).

О ЧЕМ

3. Предмет разговора.

ОБСТОЯТЕЛЬСТВА РЕЧЕВОЙ СИТУАЦИИ

4. Тип общения (открытый – закрытый, инициативный – пассивный, свободный – принудительный, официальный – дружеский – нейтральный – фамильярный, вертикальный – горизонтальный, непосредственный – опосредованный, диалогический – монологический, контактный – дистантный, межличностный – публичный).
5. Жанр делового общения (деловая беседа, переговоры, совещание, собрание, пресс-конференция, телефонный разговор, презентация, отчет и др.)

ЦЕЛЬ

6. Цель общения (предметная, коммуникативная).

РЕЗУЛЬТАТ

7. Результативность общения (мера совпадения достигнутого результата с намеченной целью).

ПОЧЕМУ РЕЗУЛЬТАТ ТАКОВ

8. Настройка на коммуниканта (уровень настройки, способ, результат).
9. Языковой паспорт коммуникантов (стиль речи, следование литературно-речевой норме).
10. Следование этикетным нормам (этикет внешнего вида, речевой этикет, этикет поведения).
11. Следование законам речевой коммуникации.
12. Реализация принципов бесконфликтной коммуникации.
13. Соблюдение правил речевого воздействия.
14. Приемы речевого воздействия, используемые коммуникантами.
15. Использование косвенных речевых актов (если использовались, их роль и результативность).

СПОСОБЫ ИЗМЕНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА КОММУНИКАЦИИ

(если необходимо)

16. Моделирование стратегии и тактики.

Шаги создания личной системы управления временем

Отдых	Потратив минимум «начальных вложений времени», наладьте грамотный отдых в течение рабочего (учебного) дня и в нерабочее (неучебное) время.
Мотивация	Освойте методы «настройки» на выполнение сложных и неприятных задач для сокращения времени работы над ними.
Целеполагание	Сформулируйте личные ценности и поставьте долгосрочные цели для воплощения мечты в реальность.
Рабочий день	Настройте личную систему планирования учебного (рабочего) дня с использованием «жестких» и «гибких» задач, чтобы планировать реалистично и всегда успевать выполнять главное.
Планирование	Организуйте контекстное планирование и среднесрочное планирование по методу «День – Неделя» и гарантируйте себе уверенность в том, что вы всегда уложитесь в срок.
Приоритеты	Научитесь отсеивать лишние, навязанные дела и выделять ключевые задачи с помощью ясных критериев, находя таким образом всегда время на главное.
Информация	Внедрите техники фильтрации, хранения и оперативного перемещения информации, позволяющие держать ее под контролем без слишком детального «раскладывания по полочкам».
Поглотители	Используйте техники выявления поглотителей, позволяющие задействовать «найденные» резервы времени.
«Вдохновенность» планированием времени	Донесите вашу «вдохновенность» планированием времени до окружающих, чтобы они более разумно использовали свое и ваше время.
Манифест управления временем	Используйте невосполнимое время вашей жизни в соответствии с осознанными личными ценностями и приоритетами.

Структура разговора по телефону

1. Представление.
2. Введение собеседника в курс дела.
3. Обсуждение ситуации (на этом этапе необходимо иметь продуманный заранее перечень главных и второстепенных вопросов, требующих конкретного ответа, которые желательно сформулировать письменно в виде тезисов).
4. Завершение разговора.
Основные требования, предъявляемые к разговору по телефону:
лаконичность, логичность, отсутствие повторов, дружелюбный тон, хорошая дикция, нормальный темп речи и средняя громкость голоса.

Постулаты делового общения

1. **Постулат личностных качеств делового человека:**
информированность и компетентность – свободное владение предметом речи; уверенность в себе, в своих знаниях, в умении установить нужный контакт со слушателями; объективность в оценке информации и способов ее сообщения; равнодушие – заинтересованность и увлеченность предметом речи; дружелюбие и искренность.
2. **Постулат отношения к партнеру:**
установка на взаимодействие, сотрудничество, а не соперничество;
стремление увидеть проблему с точки зрения партнера, вовлечь его в соразмышление;
уважительное отношение к партнеру, неподдельный интерес к его суждениям, доказательствам;
умение выслушать собеседника.
3. **Постулат релевантности** (смысловое соответствие между информационным запросом и полученным сообщением):
говори по существу дела; говори то, что важно в данной ситуации; соотноси отбор и предъявление информации с запросом и ожиданиями партнера.
4. **Постулат информативности:**
постулат количества информации (говори в меру, т. е. столько, сколько необходимо для достижения цели общения); *постулат качества информации* (предъявляй проверенную информацию; не говори того, на что у тебя нет достаточных оснований; выстраивай доказательства последовательно и аргументированно).
5. **Постулат языковой нормативности деловой речи:**
говори ясно и кратко;
говори так, чтобы тебя нельзя было понять неправильно, двусмысленно;
используй речевые клише в соответствии с нормативными правилами официально-делового стиля.