

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики
проф. д.ф.н. Чарыкова О.Н.



24.05.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.06 Коммуникативные технологии профессионального общения

1. Код и наименование специальности:

37.05.02 Психология служебной деятельности

2. Специализация: психологического обеспечения служебной деятельности в экстремальных условиях

3. Квалификация (степень) выпускника: психолог

4. Форма образования: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:
кафедра общего языкознания и стилистики

6. Составители программы: Розенфельд Марьяна Яковлевна, кандидат филологических наук, доцент

7. Рекомендована: научно-методическим советом филологического факультета 24 мая 2021 года, протокол № 7

8. Учебный год: 2021/2022

Семестр(-ы): 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины: заложить основы культуры устного и письменного профессионального общения; закрепить и расширить знания студентов в области культуры речи; сформировать коммуникативную компетенцию в деловой коммуникации.

Основными задачами учебной дисциплины являются:

- 1) сформировать знание основ профессионального общения; основ теории коммуникации;
- 2) закрепить и расширить знание норм культуры речи, системы функциональных стилей, правил русского речевого этикета;
- 3) развить навыки владения официально-деловым стилем русского литературного языка
- 4) развить коммуникативные способности, сформировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях делового общения, соблюдать законы эффективного общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» относится к обязательной части блока Б1.

Дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» опирается на знания в области культуры речи и современного русского языка, полученные студентами в средней общеобразовательной школе. Студенты должны владеть данными знаниями как минимум на удовлетворительном уровне.

Приступая к изучению данной дисциплины, обучающиеся должны иметь теоретическую и практическую подготовку по русскому языку и культуре речи, по основам теории и практики коммуникации. У обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций:

– Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4) – в части **знаний** теоретического аппарата коммуникативных дисциплин, норм современного русского языка, системы функциональных стилей современного русского языка; **умений** логически верно и аргументированно строить устную и письменную речь, выбирать стиль профессионального общения; **владения** нормами литературного языка, законами эффективного общения.

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» является предшествующей для следующих дисциплин: «Психология труда», «Психологическое обеспечение служебной деятельности», «Профессиональная этика и служебный этикет», «Психология конфликта».

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен	УК-4.2	Использует информационно-	знать: теоретический аппарат дисциплины, систему

осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3	коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	функциональных стилей современного русского языка, виды норм, основы культуры профессионального общения уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль профессионального общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами владеть: нормами русского литературного языка, законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия
	УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	
	УК-4.6.	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 2 ЗЕТ/ 72.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) _____зачет _____.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			2 семестр		
Аудиторные занятия		48	28		
в том числе:	лекции	16	16		

	практические	32	32		
	лабораторные				
Самостоятельная работа		24	24		
в том числе: курсовая работа (проект)					
Форма промежуточной аттестации <i>зачёт</i>					
Итого:		72	72		

13.1 Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	1. Особенности делового общения. 2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор. 3. Служебный этикет. 5. Этикет телефонного разговора. 4. Национальные особенности делового этикета.	--
1.2.	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	1. Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие. 2. Способы речевого воздействия. 3. Имидж как средство речевого воздействия. 4. Законы эффективного общения.	Онлайн-курс «Основы речевого воздействия». М.Я. Розенфельд https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1653
1.3.	Деловая риторика.	1. Из истории риторики. Риторика в России. 2. Понятие публичной речи. 3. Устный текст и письменный текст, их особенности. 4. Оратор и его аудитория. 5. Основные требования к публичной речи. Словесное оформление публичного выступления.	--
1.4.	Конфликт в деловом	1. Понятие конфликта. Виды конфликтов.	

	общении	<ol style="list-style-type: none"> 2. Принципы бесконфликтного общения. 3. Принцип вежливости в общении. 	
	Функциональные стили современного русского языка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие функционального стиля. 2. Научный стиль 3. Официально-деловой стиль. 4. Публицистический стиль. 5. Художественно-беллетристический стиль. 6. Разговорный стиль. 7. Церковно-религиозный стиль. 	Онлайн-курс «Русский язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Функциональные стили современного русского языка» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3
1.5.	Культура речи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи. 2. Нормативный аспект культуры речи. 	Онлайн-курс «Русский язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Культура речи» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3
2. Практические занятия			
2.1	Деловая риторика.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности публичных выступлений разных видов. 2. Информационное выступление. 3. Протоколно-этикетное выступление. 4. Убеждающее выступление 	--
2.2	Официально-деловой стиль в письменной речи.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. 2. Языковые формулы официальных 	Онлайн-курс «Русский

		<p>документов.</p> <p>3. Приемы унификации языка служебных документов.</p> <p>4. Язык и стиль распорядительных документов.</p> <p>5. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.</p> <p>6. Язык и стиль инструктивно-методических документов.</p>	<p>язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Функциональные стили современного русского языка» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3</p>
2.3.	Культура речи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Орфоэпические нормы русского языка. 2. Лексические нормы русского языка. 3. Морфологические нормы русского языка. 4. Синтаксические нормы русского языка 	<p>Онлайн-курс «Русский язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Культура речи. Нормативный аспект культуры речи». https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3</p>

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	2			2	4

2	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	2			2	4
3	Деловая риторика.	4	10		2	16
4	Конфликт в деловом общении	2			2	4
5	Функциональные стили современного русского языка	4			4	8
6	Официально-деловой стиль в письменной речи.		8		6	14
7	Культура речи	2	14		6	22
	Итого:	16	32		24	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: указание наиболее сложных разделов, работа с конспектами лекций, презентационным материалом, рекомендации по выполнению курсовой работы, по организации самостоятельной работы по дисциплине и др)

Студенты знакомятся с теоретическим материалом в процессе лекционного курса, самостоятельно прорабатывают и усваивают теоретические знания с использованием рекомендуемой учебной литературы, учебно-методических пособий, согласно указанному списку.

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию.

1. Ознакомиться с планом занятия.
2. Прочитать рекомендуемую учебную литературу. Подготовить тезисный план ответа на практическом занятии.
3. Выполнить необходимые практические задания.
4. Записать проблемные вопросы, которые вы считаете необходимым задать преподавателю для полного освоения материала..

Самостоятельная работа студентов по учебной дисциплине «Коммуникативные технологии профессионального общения» предполагает изучение и конспектирование рекомендуемой преподавателем литературы по вопросам семинарских и практических занятий (приведены выше), а также самостоятельное освоение понятийного аппарата и подготовку к текущей аттестации.

Текущая аттестация обеспечивает проверку освоения учебного материала, приобретения знаний, умений и навыков в процессе аудиторной и самостоятельной работы студентов, формирования универсальной (УК-4) компетенции.

Текущие аттестации включают в себя решение ситуационных задач, выполнение практических заданий, а также публичные выступления.

Планирование и организация текущей аттестации осуществляется в соответствии с содержанием рабочей программы и календарно-тематическим планом. Текущая аттестация является обязательной, ее результаты оцениваются в балльной системе и по решению кафедры могут быть учтены при промежуточной аттестации обучающихся.

Формой промежуточной аттестации знаний, умений и навыков обучающихся является устный зачёт.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их индивидуальных психофизических особенностей и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации. На лекционных занятиях и лабораторных занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента, а так же, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачёте может быть увеличено. Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации (например, с использованием программ-синтезаторов речи), а так же использование на лекциях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). На лекционных занятиях и практических занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента. Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата с учетом состояния их здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно. На лекционных занятиях и лабораторных занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 (дата обращения: 13.01.2021). – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Ипполитова Н. А. Русский язык и культура речи / Н.А. Ипполитова. – Москва : Проспект, 2015. – 440 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251978 (дата обращения: 13.01.2021) – Текст : электронный.
3	Кузнецов, И. Н. Риторика, или Ораторское искусство : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 431 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00696-9 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117680 (дата обращения: 13.01.2021) – Текст : электронный.

4	Рудакова А. В. Практикум-справочник по русскому языку и культуре речи: учебно-метод. пособие для вузов / А.В.Рудакова, Н. А. Козельская. – Изд.5, перераб. – Воронеж: Истоки, 2018. – 56 с.
---	---

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
7.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http // www.lib.vsu.ru/)
8.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http:// biblioclub.ru/
9.	ЭУК по дисциплине «Русский язык для устной и письменной коммуникации». Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344 ЭУК по дисциплине «Основы речевого воздействия» Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1653

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1.	Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура : практикум / А.А. Коробейникова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 172 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545 (дата обращения: 13.01.2021). – ISBN 978-5-7410-1181-2. – Текст : электронный.
2.	Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. – 269 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (дата обращения: 13.01.2021). – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст : электронный.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются разные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная), практических занятий (проблемные, дискуссионные, занятия-практикумы и др.). На занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, метод case-stady (анализ и решение профессиональных ситуационных задач), работа в микрогруппах.

Применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в части освоения материала лекционных, практических занятий, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины, прохождения текущей и промежуточной аттестации. В частности, студенты используют электронные ресурсы портала «Электронный университет ВГУ» – Moodle:URL:<http://www.edu.vsu.ru/>, а именно электронный курс «Частная психодиагностика» (URL:<https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7444>).

Для реализации учебной дисциплины используются следующие информационные технологии, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы:

Аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультитсихометр». Контракт № 3010-07/44-20 от 29.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж); бессрочный.

Программный комплекс «Psychometric Expert–9 Practic+ версии» на CD (дистрибутив) (на 15 пользователей). Контракт № 3010-07/41-20 от 23.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж), неисключительные (пользовательские) лицензионные права, бессрочная лицензия.

Прикладной пакет программ статистического анализа данных (начального уровня) Statistica Basic Academic 13.0 for Windows Ru (локальная версия на 15 пользователей). Контракт № 3010-07/41-20 от 23.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж), бессрочная лицензия для локальной установки.

Прикладной пакет программ статистического анализа данных (углубленного уровня) Statistica Ultimate Academic 13.0 for Windows Ru (локальная версия на 11 пользователей). Контракт № 3010-07/41-20 от 23.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж), бессрочная лицензия для локальной установки.

Неисключительная лицензия на ПО Microsoft Office ProPlus 2019 RUS OLP NL Acdmс. Договор №3010-16/24-19 от 01.04.2019 с ООО «БалансСофт Проекты» (Ульяновск); бессрочный.

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm. Договор №3010-07/37-14 от 18.03.2014 с ООО «Перемена» (Воронеж); бессрочная лицензия.

Программы для ЭВМ МойОфис Частное Облако. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций. Договор №3010-15/972-18 от 08.11.2018 с АО «СофтЛайн Трейд» (Москва); лицензия бессрочная.

Справочная правовая система «Консультант Плюс» для образования, версия сетевая. Договор о сотрудничестве №14-2000/RD от 10.04.2000 с АО ИК «Информсвязь-Черноземье» (Воронеж); бессрочный.

Справочная правовая система «Гарант – Образование», версия сетевая. Договор о сотрудничестве №4309/03/20 от 02.03.2020 с ООО «Гарант-Сервис» (Воронеж); бессрочный.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Мультимедийная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 312): специализированная мебель, мобильный комплекс интерактивного презентационного оборудования с дистанционным управлением IQBoard DVT TN082 82"/, проектор VPL-EX435/STWP-06/1/, ноутбук HP Probook 450 G6

Лаборатория практической психологии для проведения занятий семинарского типа, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 307/4): специализированная мебель, профессиональный компьютерный полиграф (ПКП) «Диана-04» в базовой комплектации с креслом для полиграфического обследования СКО-02; оборудование для проведения психодиагностического исследования – программ-

ный комплекс «Psychometric Expert–9 Practic+ версии»; аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультисихометр»; компьютерные психодиагностические методики (Методика экспресс-диагностики Мороз, Методика экспресс-диагностики Сигнал, Психосемантическая диагностика скрытой мотивации (ПДСМ), Ко-терапевтическая система Келли-98, Комплексная социально-психологическая диагностика группы и др.), устройство психофизиологического тестирования «Психофизиолог» УПФТ-1/30-«Психофизиолог», комплект для комплексной аудиовизуальной стимуляции «Профессиональный», аппарат психоэмоциональной коррекции АПЭК-6, цветодинамический проектор «Плазма-250», аппарат аудиовизуальной стимуляции типа «Voyager», прибор биологической обратной связи «Релана»; 1 компьютер Intel Celeron CPU; ноутбук Dell Inspiration, ноутбук ASUS X51RL, ноутбук HP Probook 450 G6; принтер HP Laser Jet 1300; сканер Hewlett Packard, экран для проектора.

Компьютерный класс (кабинет информационных технологий №1) для проведения индивидуальных и групповых консультаций, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 301/1): специализированная мебель, 11 компьютеров (CORE I5-8400 / B365M PRO4 / DDR4 8GB / SSD 480GB / DVI / HDMI / VGA / 450Вт / Win10pro / GW2480), интерактивная панель Lumien, 65", МФУ лазерное HP LaserJet Pro M28w(W2G55A)

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	УК-4	УК-4.2	Устный опрос
2.	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	УК-4	УК-4.2	Устный опрос
3.	Деловая риторика.	УК-4	УК-4.4 УК-4.6.	Практико-ориентированное задание. Устный опрос
4.	Конфликт в деловом общении	УК-4	УК-4.4	Ситуационная задача

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
5.	Функциональные стили современного русского языка	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированное задание
6.	Официально-деловой стиль в письменной речи.	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированное задание
7.	Культура речи	УК-4	УК-4.6	Практико-ориентированное задание
8.				
Промежуточная аттестация форма контроля -- зачёт				Перечень вопросов

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Комплект вопросов для устного опроса

1. Особенности делового общения.
2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор.
3. Служебный этикет.
4. Национальные особенности делового этикета.

1. Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие.
2. Способы речевого воздействия.
3. Имидж как средство речевого воздействия.
4. Законы эффективного общения.

1. Из истории риторики. Риторика в России.
2. Понятие публичной речи.
3. Устный текст и письменный текст, их особенности.
4. Основные требования к публичной речи.
5. Словесное оформление публичного выступления

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ дан развёрнуто, полно, студент демонстрирует знание категориального аппарата дисциплины, понимание теоретических основ

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в ответе допущено не более двух фактических ошибок, ответ дан полно, студент владеет категориальным аппаратом дисциплины, её теоретическими основами

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе им допущены 2-4 фактические ошибки, присутствуют речевые ошибки
оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает более 4 фактических ошибок в ответе, речевые ошибки, не ориентируется в категориальном аппарате дисциплины.

Практико-ориентированное задание

Подготовьте протольно-этикетное выступление на одну из следующих тем

1. Поздравление коллектива компании с пятилетием работы
2. Самопрезентация – визитная карточка фирмы
3. Самопрезентация – визитная карточка лица

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено не более 3 ошибок;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено не более 5 ошибок

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено не более 7 ошибок

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено более 7 ошибок

Практико-ориентированное задание

1. Отметьте слова, ударение в которых падает на последний слог.

а) бармен, начала, включит;

б) газопровод, квартал, договор;

в) жалюзи, задал, позвонит.

2. Твердый или мягкий согласный звук обозначает подчеркнутая буква (над согласными, обозначающими мягкие звуки, поставьте знак мягкости □)?

Вестерн, кларнет, бестселлер, менеджер, брюнет, темп, бутерброд, бизнесмен, свитер, термос.

3. В каком ряду все слова мужского рода?

а) мозоль, шампунь, табель;

б) трюфель, Осло, рикша;

в) левша, аэрозоль, Сухуми.

4. В каком ряду все слова среднего рода?

а) Токио, каре, ралли;

б) визави, Осло, сопрано;

в) бистро, виски, портмоне.

5. Образуйте литературную форму множественного числа именительного падежа от существительных.

бухгалтер _____

пропуск _____

договор _____

инженер _____

профессор _____

кондуктор _____

инспектор _____

6. Отметьте слова, которые в форме родительного падежа множественного числа имеют нулевое окончание.

Ботинок, носок, помидор, грузин, килограмм, бурят, макароны, сапог, якут, солдат, полотенце, яблоня.

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он допустил в задании не более 1 ошибки. некорректно исправил или пропустил до 3 ошибок

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он допустил в задании от 2-3 ошибки.

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он допустил в задании 4-5 ошибок

оценка «неудовлетворительно» - более 5 ошибок.

Практико-ориентированное задание

Исправьте текстовые ошибки, взятые из деловых документов

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и высказывания.

Необходимо ещё раз обсчитать все данные.

Прошу оплатить стоимость двух диодов для их замены согласно счёта.

Убедительно прошу Вас для сохранения достигнутого уровня обучения в техническом лицее выделить ему компьютерный класс.

Изучая проблемы городского транспорта, учёными были получены интересные результаты.

Это показывает о том что мы терпимо относимся к недостаткам.

В наше предприятие приглашены на работу молодые специалисты.

Согласно вашей просьбы направляем вам документы, необходимые для подписания договора.

Мне было отказано под благоприятным предлогом.

Был провозглашён приговор суда.

Это достигалось самыми неудобными средствами.

Выступивший на собрании заместитель директора доцент Иванова объяснила суть дела.

Выводы комиссии обоснованные и справедливые.

Гражданка Сидорова Н.Ф. обратилась с заявлением о разводе брака.

Пишите ваши инициалы полностью.

Теперь мы будем сотрудничать на основе равного паритета.

Выдуманная вами фикция не поможет вам.

Президент подписал вето о повышении минимального размера оплаты труда.

Президент был удостоен премией.

Он отметил о том, что подчинённые его недооценивают.

Вопреки ожидания встреча не состоялась.

Заведующий кафедры взял слово.

Частично доставленные заготовки зубчатых колёс не имеют маркировки и свидетелей.

Срок выполнения задания может быть пролонгирован.

Командировочный прибыл в указанное время.

Задание выполнено согласно распоряжения директора.

Заявление Сергея Ремчук не было подписано.

Изменение графика отпусков работников отдела нежелательное.

Депутат встретился с шестьдесят шестью рабочими завода.

Проработав всего два месяца, у него возникли осложнения с начальником цеха.

Директор завода отметил о важности поставленной проблемы.

Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки на продукцию.

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил до 3 ошибок

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил от 4 до 6 ошибок
оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил от 7 до 10 ошибок
оценка «неудовлетворительно» - более 10 ошибок.

Ситуационная задача

Приведите примеры приёмов речевого воздействия, используемых персонажами

Какие коммуникативные ошибки (на вербальном и невербальном уровне) допущены персонажами?

Ситуация:

Женщина – персонаж А

Мужчина – персонаж Б

Текст

Как я успокоила генерального директора
(из устного выступления)

По роду работы мне часто приходится разговаривать с людьми по телефону. Разговоры получаются разные, и люди звонят разные – и мужчины, и женщины. Но особую категорию собеседников я определила для себя как «мужчина-руководитель в гневе». Неважно, чем этот гнев был вызван, разговаривать с ними достаточно тяжело. А уж договориться до чего-то еще тяжелее. Один случай мне запомнился особенно.

Позвонивший господин был очень зол, явно неадекватен (то ли погода в тот день была неблагоприятная?). В начале любого разговора я всегда здороваюсь и называю свое имя. В этот раз мне не дали сделать ни того, ни другого. Без всякого приветствия мужчина начал орать. Сначала было очень трудно разобраться в сути его претензии, но потом я поняла, что он недоволен тем, что к нему не приехал вовремя рекламный представитель. Наш диалог я не помню в подробностях, но коротко все звучало так:

- Я генеральный директор такой-то фирмы!!! (Не представляюсь.) Я серьезный, занятой человек, вынужден ждать! (И т.д., и т.п.)

Я робко пыталась вставить хоть слово, но это мне удалось только через какое-то время. Я представилась и попросила назвать его свое имя, так как человек, называя вам свое имя, уже приоткрывает часть себя. И потом люди любят звук собственного имени. Я повторила его имя и еще раз спокойно уточнила причину звонка, правильно ли я его поняла. Стараясь говорить очень ровно, короткими фразами, я дала понять, что очень сожалею о том, что такой занятой и серьезный человек вынужден терять свое драгоценное время. Я уверила его в том, что немедленно свяжусь с тем, кого он так долго ждет, выясню причину нерасторопности и обязательно позвоню ему и сообщу о времени прихода представителя. При этом все время старалась говорить не просто спокойно, но даже почти тихо, чтобы он прислушивался к моим словам. И он постепенно успокаивался, что стало понятно в течение нашего дальнейшего разговора. Когда я поняла, что он успокоился, стал меня слушать, даже позволила себе немного пошутить. Он засмеялся, и стало ясно, что несчастный рекламный представитель больше не рискует жизнью, начальству звонить тоже не будет (а бывает и такое), а я в очередной раз вздохну с облегчением.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено не более 1 ошибки;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено не более 3 ошибок;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено не более 5 ошибок;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено более 5 ошибок.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Комплект вопросов к зачёту

1	Понятие делового общения. Виды делового общения.
2	Национальные особенности делового общения.
3	Служебный этикет.
4	Русский речевой этикет.
5	Речевое воздействие в деловом общении
6	Законы эффективного общения.
7	Конфликт в деловом общении.
8	Основные требования к публичному выступлению.
9	Особенности убеждающего выступления: цель, форма, структура, речевое оформление.
10	Особенности информационного выступления: цель, форма, структура, особенности исполнения.
11	Особенности протокольно-этикетной речи: цель, форма, сфера употребления, правила построения.
12	Стилистическая система современного русского языка. Краткая характеристика стилей. Понятие функционального стиля.
13	Официально-деловой стиль. Сфера употребления. Языковые приметы.
14	Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи.
15	Нормативный аспект культуры речи. Понятие нормы, её черты.
16	Виды норм

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ дан развёрнуто, полно, студент демонстрирует знание категориального аппарата дисциплины, понимание теоретических основ

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в ответе допущено не более двух фактических ошибок, ответ дан полно, студент владеет категориальным аппаратом дисциплины, её теоретическими основами

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе им допущены 2-4 фактические ошибки, присутствуют речевые ошибки

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает более 4 фактических ошибок в ответе, речевые ошибки, не ориентируется в категориальном аппарате дисциплины.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – *зачтено /не зачтено*).

Зачетная оценка складывается из оценок, полученных студентом за задания текущих аттестаций (30%), оценок, полученных за аудиторную работу в семестре

(20%), а также оценки, полученной за ответы на вопросы к зачёту (50%). Во время зачёта студент получает два вопроса из перечня, зачёт проходит в устной форме.

