

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.14 Деловое общение и культура речи

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:
30.05.01 Медицинская биохимия

2. Профиль подготовки/специализации: Медицинская биохимия

3. Квалификация (степень) выпускника: врач-биохимик

4. Форма образования: очная

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

6. Составители программы: Акованцева Надежда Валерьевна, старший преподаватель кафедры общего языкознания и стилистики

7. Рекомендована: научно-методическим советом филологического факультета 24.05.2021, протокол № 7

8. Учебный год: 2021/2022 Семестр(-ы): 1

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины: заложить основы культуры устного и письменного делового 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 делового 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 «Деловое общение и культура речи» входит в Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 30.05.01 «Медицинская биохимия» (специалитет) и входит в обязательную часть этого цикла.

Дисциплина «Деловое общение и культура речи» опирается на лингвистические знания и знания в области культуры речи, полученные студентами в средней общеобразовательной школе. Студенты должны владеть данными знаниями как минимум на удовлетворительном уровне.

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 применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Владеет культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ	Знать: литературную форму государственного языка, функциональные стили родного языка, требования к научной коммуникации. Уметь: создавать научные тексты различной жанровой принадлежности на русском языке с учетом особенностей стилистики научного функционального стиля. Владеть: нормами научного стиля при создании научных текстов на государственном языке.

		УК-4.3	Умеет вести устные деловые переговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке РФ	<p>Знать: нормы делового общения, деловой этикет; законы общения, приемы критики, разрешения конфликтов.</p> <p>Уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.</p> <p>Владеть: навыками ведения диалогического общения для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.</p>
		УК-4.4	Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	<p>Знать: нормы официально-делового общения; документационное обеспечение делового общения.</p> <p>Уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Владеть: нормами официально-делового стиля; навыками написания документов разных жанров; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия.</p>
		УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения	<p>Знать: литературную форму государственного языка, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.</p> <p>Уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Владеть: нормами официально-делового стиля; законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия.</p>

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час – 2 ЗЕТ/ 72 ч.

Форма промежуточной аттестации зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость		
		Всего	По семестрам	
			1 семестр	№ семестра
Аудиторные занятия		40	40	
в том числе:	лекции	16	16	
	практические	16	16	
	групповые консультации	8	8	
Самостоятельная работа		32	32	
в том числе: курсовая работа (проект)		0	0	
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час.)		зачет	зачет	
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	Современный русский язык и формы его существования. Устная и письменная разновидности литературного языка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о формах существования языка. 2. Национальный язык. Общепонятный язык. Литературный язык. 3. Диалекты. Просторечие. Жаргоны. Аргот. Сленг. 4. Устная и письменная формы литературного языка. 5. Условия функционирования книжной и разговорной речи, их особенности. 	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
1.2	Функциональные стили современного русского литературного языка.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие функционального стиля. 2. Научный стиль, его особенности, сфера употребления. 3. Речевые нормы учебной и научной сфер деятельности. 4. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. Языка и стиль деловой документации. 5. Публицистический стиль, его особенности, сфера использования. 6. Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского языка. 	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
1.3	Культура речи. Типы речевой культуры.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие культуры речи. Проблема литературной нормы. 	https://edu.vsu.ru/course/

	Аспекты культуры речи: нормативный аспект	2. Аспекты культуры речи. 3. Нормативный аспект культуры речи: понятие о языковой норме, характеристика основных норм литературного языка (орфоэпические, лексические, стилистические, грамматические, орфографические, пунктуационные).	view.php?id=1650
1.4.	Коммуникативный и этический аспект КР Языковой паспорт говорящего.	Точность, чистота речи, богатство и выразительность речи Речевые ошибки (тавтология, плеоназм и др.) Речевой и невербальный этикет.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
1.5	Культура делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом общении.	1. Служебный этикет. Особенности делового общения. 2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор. 3. Нормы и правила поведения в общественных местах. Этикет деловых приемов. 4. Национальные особенности делового этикета.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
1.6	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.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
1.7	Общение с коллегами, подчиненными и руководством. Конфликт в деловом общении.	1. Основные правила общения в коллективе. 2. Руководитель: качества хорошего руководителя, стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный). 3. Функции критики. Правила эффективной критики. 4. Конфликт: виды, стратегии поведения. Профилактика и урегулирование конфликтов с коллегами, подчиненными и руководством.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
1.8	Деловая риторика	1. Понятие публичной речи. Виды публичных выступлений 2. Основные виды аргументов. Правила и способы эффективной аргументации. 3. Деловая дискуссия.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
2. Практические занятия			
2.1	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	1. Понятие языковой нормы. Проблема нормы. 2. Виды норм. Нормативные словари. 3. Орфоэпия. Основные трудности в	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650

		области русского произношения, ударения, словоупотребления. 4. Вариативность ударения.	
2.2	Грамматические и лексические нормы	1. Употребление форм имени существительного (родовая принадлежность, обозначение лиц по профессии). 2. Употребление форм имени числительного (склонение количественных числительных, употребление собирательных числительных). 3. Трудные случаи именного и глагольного управления. 4. Употребление деепричастных оборотов. 5. Нормы сочетаемости слов и выражений. 6. Лексические нормы	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
2.3	Культура письменной речи	1. Трудности русской орфографии. Правописание корней и приставок. Правописание Н и НН в причастиях и прилагательных. Правописание частиц НЕ и НИ. Слитное, полуслитное и раздельное написание слов. 2. Знаки препинания в простом предложении. Знаки препинания в сложном предложении. 3. Диктант. Работа над ошибками.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
2.4	Документационное обеспечение делового общения	1. Языковые формулы официальных документов. 2. Приемы унификации языка служебных документов. 3. Язык и стиль распорядительных документов. 4. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. 5. Язык и стиль инструктивно-методических документов.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
2.5	Написание и оформление частных и деловых писем	1. Редактирование и устранение ошибок в языке деловых бумаг. 2. Служебные документы: типология, образцы написания и заполнения, языковое оформление. 3. Личные документы: заявление, доверенность. 4. Резюме.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
2.6	Понятие речевого воздействия. Аспекты науки о речевом воздействии	1. Вербальный аспект. 2. Невербальное общение: дистанция общения, расположение относительно собеседника, движение в процессе общения, уровень громкости общения,	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650

		взгляд, мимика, жестикуляция, физический контакт при общении, позы, осанка, походка, посадка, манипуляция с предметами. 3. Анализ коммуникативных ситуаций (практикум).	
2.7	Конфликт в деловом общении	1. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса) 2. Решение задач по конфликтным ситуациям 3. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации»	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
2.8	Деловая дискуссия, полемика, спор	1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». 2. Классификация видов спора. 3. Психологические приемы убеждения в споре, культура спора. 4. Проведение деловой дискуссии.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Практические занятия	Групповые консультации	Самостоятельная работа
1	Современный русский язык и формы его существования.	2		2	2
2	Функциональные стили СРЛЯ	2			2
3	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	2			3
4	Грамматические и лексические нормы		2	2	3
5	Культура письменной речи		2		3
6	Официально-деловой стиль		2		4
7	Написание и оформление частных и деловых писем		2	2	3
8	Коммуникативный и этический аспект КР. Языковой паспорт говорящего.	2			2
9	Культура делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом общении.	2	2		3
10	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	2	2	2	2
11	Общение с коллегами,		2		2

	подчиненными и руководством. Конфликт в деловом общении.	2			
12	Деловая риторика	2	2		3
	Итого: 72 ч.	16	16	8	32

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наиболее сложными разделами являются: 2.2; 2.3; 2.4; 2.5.

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.

Методические указания по подготовке студента к текущей аттестации.

1. Ознакомьтесь с материалами лекций.
2. Ознакомьтесь с учебной литературой по темам учебного курса.
3. Повторите трудные случаи в орфоэпических и грамматических нормах культуры речи.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102 . – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
2	Трофимова, О.В. Основы делового письма : учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	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 . – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.
4	Хаззагерров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хаззагерров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389 . – ISBN 978-5-89349-299-6. – Текст : электронный.

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

№ п/п	Ресурс
5	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» на платформе Moodle https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1650
6	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – URL: http://biblioclub.lib.vsu.ru
7	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/)

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Деловое письмо: учебно-справочное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193 . – ISBN 978-5-394-02962-2. – Текст : электронный.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

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 различные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная) и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). Используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, проектная деятельность, метод кейсов, платформы MOODLE, Zoom, Skype, Discord.

Применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного материала, материала практических занятий, текущей аттестации, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Стандартно оборудованные аудитории для проведения лекционных и практических занятий: видеопроигрыватель, экран, ноутбук и др. оборудование.

При реализации дисциплины используется следующее программное обеспечение:

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc
OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc
Dr.Web Antivirus

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 достижения компетенции	Оценочные средства
1.	1.1. Современный русский язык и формы его существования. 1.2.Функциональные стили СРЛЯ. 1.3./2.1. Культура речи и ее аспекты. 2.2. Грамматические нормы 1.4.Коммуникативный аспект КР.	УК-4	УК-4.2	Тестовые задания на орфоэпические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы языка для текущей аттестации
2.	1.5 Культура делового общения.	УК-4	УК-4.3	Презентация: Культура делового общения. Национальные особенности деловых культур
3.	1.6./2.6 Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения. 1.7. Общение с коллегами, подчиненными и руководством. 1.8.Деловая риторика 2.7 Конфликт в деловом общении.	УК-4	УК-4.4	1.Практико-ориентированные задания а) на применения законов общения: б) на разрешение конфликтной ситуации. 2.Подготовка и проведение деловой дискуссии.
4.	2.3. Культура письменной речи 2.4. Официально-деловой стиль 2.5. Написание и оформление частных и деловых писем	УК-4	УК-4.6	1.Написание делового письма. 2.Редактирование текста заявления, доверенности и т.п. 3.Написание резюме
Промежуточная аттестация:				
зачет в 1 семестре				Перечень вопросов Тест по нормам КР Тест по ДО Решение ситуационной задачи

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:

Практико-ориентированные задания, тестовые задания, проектные задания

Практико-ориентированные задания представляют собой языковые упражнения, задания по написанию резюме, личных и официальных писем; анализ

коммуникативных ситуаций ДО. Тестовые задания для текущей аттестации включают задания на знание орфоэпических, грамматических, орфографических и пунктуационных норм. Проектные задания предусматривают как индивидуальную, так и групповую работу, а также выступление с презентацией, проведение дискуссии.

Примеры практико-ориентированных заданий

1. Отредактируйте текст заявления, доверенности, расписки и т.п.
2. Составьте письма-приглашения с предложением принять участие в выставке-продаже оргтехники.
3. Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на должность разработчика, тестировщика, менеджера проекта.
4. Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?
5. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч
6. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.
7. Подготовьте и проведите деловую дискуссию.

Описание технологии проведения

Студенты должны письменно отредактировать тексты деловых документов, грамотно и в соответствии с требованиями написать резюме, ответить на поставленные вопросы и выполнить задания по деловым играм. На выполнение заданий отводится 45 минут.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения используется 2-балльная шкала. Оценки «зачтено», «не зачтено» выставляются в зависимости от уровня овладения компетенциями, лежащими в основе программы учебной дисциплины:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы безошибочно, грамотно и в соответствии с требованиями написано резюме; даны верные ответы на вопросы № 4; выполнены задания по деловым играм № 5,6,7.

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы с ошибками; резюме составлено с тремя ошибками; дан фрагментарный ответ без комментариев на 4 вопрос; не выполнены задания по деловым играм.

Тестовые задания (языковые нормы)

Орфоэпические нормы

1. Отметьте номера слов, где ударение поставлено неправильно:

- | | |
|---------------|--------------|
| 1) баловАть; | 6) знАмение; |
| 2) диспАнсер; | 7) дОсуг; |

- | | |
|----------------|---------------|
| 3) закупОрить; | 8) кАшлянуть; |
| 4) квартАл; | 9) средствА; |
| 5) зАдала; | 10) гербы. |

2. Укажите, в каких рядах ударение поставлено правильно во всех словах:

- 1) тОрты, углУбить, знАмение;
- 2) красИвее, подклЮчит, договОр;
- 3) столЯр, намЕрение, нефтепровОд;
- 4) срЕдства, ходАтайство, они не правЫ;
- 5) принУдить, свЁкла, исчЕрпать.

3. В каком слове произносится согласный «к»?

- а) Бог; б) где; в) друг; г) легчайший.

Морфологические нормы

1. Укажите ошибку в образовании формы множественного числа существительных: а) доктора; б) учителя; в) бухгалтера; г) директора.

2. Выберите правильные варианты:

- а) пять апельсин;
- б) пара носков;
- в) правый туфель;
- г) много оладий;
- д) танец грузинов;
- е) нет макарон.

3. Укажите ошибочные варианты окончания предложения

В продаже не оказалось...

- а) свечей, б) яблок, в) полотенцев, г) макарон, д) вафель.

4. Укажите, в каком ряду нет неправильных форм глагола:

- а) не едь, слезь, положи; б) не клади, ляжь, бежи; в) поезжай, не порти, ляг.

5. Подчеркните правильный вариант:

а) Не хватает (триста семьдесят пять тысяч рублей – трехсот семидесяти пяти тысяч) рублей.

б) С февраля ставки увеличиваются и составят (три целых и одну десятую процента – три целых и одну десятую процентов).

Синтаксические нормы

1. Отметьте словосочетания, в которых управление не соответствует литературной норме:

- а) благодаря намека;
- б) удостоен чести;
- в) согласно приказу;
- г) наперекор обстоятельств;
- д) вопреки прогноза.

2. Укажите, какой вариант продолжения предложения вы считаете правильным:

1. Приехав домой, а) мне показалось, что я здесь чужой.
б) я почувствовал, что я здесь чужой.
2. Работая над сочинением, а) вас не должен никто отвлекать.
б) не надо отвлекаться.
3. Читая произведения В. Пикуля, а) лучше понимаешь историю.
б) всегда интерес

Орфографические и пунктуационные нормы

Вставьте пропущенные знаки препинания, объясните свой выбор. Найдите и исправьте в тексте три орфографические ошибки, одну грамматическую и одну лексическую ошибки.

На определенном этапе развития цивилизации на Земле обмен информацией между людьми стал главным двигателем прогресса. Со временем пришло понимание того что важно не только чтобы послание дошло до адресанта но и чтобы это произошло возможно быстрее и благодаря гения инженеров в распоряжение человечества поступают телеграф телефон и радио. И только современное поколение стало свидетелем такого средства связи как электронная почта с помощью которой можно послать сообщение в любую точку земного шара чтобы в считанные секунды адресат его получил.

Описание технологии проведения

Студенты должны письменно выполнить тестовые задания, выделив правильные ответы. На выполнение заданий отводится 15 минут.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения используется 2-балльная шкала. Оценки «зачтено», «не зачтено» выставляются в зависимости от уровня овладения компетенциями, лежащими в основе программы учебной дисциплины:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если в тестовой части допущено не более 4 ошибок; нет орфографических и пунктуационных ошибок в контрольном задании.

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если в каждом из тестов допущено более 4 ошибок; сделано 4 орфографических/пунктуационных ошибки в контрольном задании.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Тестовые задания, собеседование по билетам

Перечень вопросов к зачету:

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие литературного языка, его признаки.
2	Понятие речевой культуры. Типы речевой культуры. Языковой паспорт говорящего.
3	Понятие нормы. Виды норм.
4	Коммуникативные качества речи.

5	Понятие речевого этикета. Особенности русского речевого этикета.
6	Стилистическая система современного русского языка. Краткая характеристика стилей. Понятие функционального стиля.
7	Официально-деловой стиль. Сфера употребления. Языковые особенности.
8	Понятие служебного документа. Речевой этикет в служебном документе.
9	Особенности делового общения. Служебный этикет.
10	Собеседование с работодателем. Правила составления резюме.
11	Правила делового телефонного разговора.
12	Этикет невербального делового общения.
13	Функции критики. Правила критики и отношения к ней.
14	Конфликт: виды, стратегия поведения в конфликте, профилактика конфликтов.
15	Речевое воздействие как наука. Виды и способы речевого воздействия.
16	Законы общения. Принципы бесконфликтного общения.
17	Правила подготовки информационного выступления.
16	Правила подготовки убеждающего выступления.
17	Правила эффективной аргументации.
18	Правила подготовки протокольно-этикетного выступления.

Контрольный тест

Деловое общение

1. Универсальные требования к деловому общению (допишите 3 недостающих): толерантность, культура речи и речевого этикет _____

2. Для какого типа деловой культуры характерно: планирование по ситуации, ориентированность на людей, умение слушать; избегание конфронтации:
 а) полиактивный; б) реактивный; в) моноактивный

3. Качества хорошего руководителя (вычеркните лишнее): стрессоустойчивость, сдерживание критики, умение делегировать полномочия, централизация власти, эмоциональность, компетентность, немногословность, умение общаться с людьми.

4. Назовите описанный стиль руководства: действует по необходимости, консервативен, не критикует начальство, налаживает личные контакты, выполняет роль посредника в трудовом коллективе _____

5. Правила контроля за деятельностью сотрудников (дополните двумя пунктами): систематичность, открытость _____

6. Назовите три правила критики: _____

7. Прочитайте критические высказывания. Отметьте плюсом конструктивную и минусом неконструктивную критику.

Не огорчайтесь, у меня тоже не сразу все получалось. С опытом все наладится

Ну что же вы? Вы нас так подводите.

Прежде чем делать, надо было посоветоваться.

Сколько можно опаздывать!

С вашим старанием в следующий раз вы добьетесь отличного результата.

Никогда вовремя не сделаете. Всегда с задержкой.

В основном все правильно, но кое-что придется переделать.

Меня беспокоит, что вы повторяете одни и те же ошибки. Надо проанализировать, в чем дело.

Хоть раз можно было сделать так, как нужно?

Не ожидал, что по вашей вине придется переделывать отчет.

8. Объясните принцип критики «здесь и сейчас» _____

9. Допишите недостающие типовые стратегии поведения в конфликте:

Сотрудничество, соперничество _____

10. Определите, какая стратегия подходит для следующих ситуаций:

1) если предмет разногласий более существенен для собеседника – _____

2) если силы равны, а интересы взаимоисключающие – _____

3) если обсуждение только ухудшит ситуацию – _____

4) если необходимо общее решение – _____

5) если вы уверены, что ваше решение лучше для сложной ситуации – _____

11. Какие вопросы надо продумать, готовясь к резюме (5-7 вопросов).

Описание технологии проведения

Студенты должны письменно выполнить тестовые задания, выделив правильные ответы. На выполнение заданий отводится 15 минут.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения используется 2-балльная шкала. Оценки «зачтено», «не зачтено» выставляются в зависимости от уровня овладения компетенциями, лежащими в основе программы учебной дисциплины:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если в тестовой части допущено не более 3 ошибок, выполнено зад.11

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если в каждом из тестов допущено более 3 ошибок; не выполнено зад.11.

ФОС

Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности)

ЗАДАНИЕ 1. Укажите явление, которое охарактеризовано в определении:

Это совокупность навыков и умений по подготовке и проведению различных видов современного делового общения.

– общение

– **технология общения**

– коммуникация

ЗАДАНИЕ 2. Укажите понятие, которое охарактеризовано в определении:

Часть коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели.

- коммуникативный акт
- коммуникативная тактика
- **коммуникативная стратегия**
- коммуникативное поведение

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа:

Как называется общение, которое направлено на извлечение выгоды с помощью таких приемов, как лесть, обман, запугивание и т.д.)?

- речевое воздействие
- **манипулирование**
- убеждение
- внушение

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильные варианты ответа:

Какие максимы реализуют принцип вежливости Дж. Лича?

- м. качества
- **м. согласия**
- м. ясности
- **м. великодушия**
- **м. такта**
- м. количества

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Как называется максима П. Грайса, которая гласит:

говори не больше и не меньше того, что требует ситуация общения?

- максима ясности
- максима качества
- максима релевантности
- **максима количества**

ЗАДАНИЕ 6. Укажите принципы бесконфликтного общения:

- **терпимость**
- доверие к простым словам
- **благоприятная самоподача**
- отзеркаливание
- **минимизация негатива**

ЗАДАНИЕ 7. Выберите правильный вариант ответа:

Для какого типа деловой культуры (по Д. Льюису) характерно:

планирование по ситуации,
ориентированность на людей,
умение слушать,
избегание конфронтации:

- полиактивный
- **реактивный**
- моноактивный

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильный вариант ответа:

Что является главным условием эффективности делового общения?

- обязательное достижение поставленной цели
- **создание основы для дальнейшего делового взаимодействия**
- демонстрация доминирования над собеседником
- ослабление позиции собеседника

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

Стратегия поведения, которая позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции, – это... .

- **сотрудничество**
- избегание
- приспособление
- соперничество

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правила, которые НЕ способствуют успеху делового общения:

- пытаться находить общее с собеседником
- **выделять свое «я»**
- проявлять искренность и доброжелательность
- **навязывать свою точку зрения**
- видеть положительное в собеседнике

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правила, которые способствуют успеху делового общения:

- **учитывать интересы собеседника**
- говорить только о себе
- **ориентироваться на ситуацию и обстановку**
- спорить по каждому поводу

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление – это

- решение, удовлетворяющее интересы всех сторон
- взаимные уступки
- стремление выйти из конфликта, не решая его
- **сглаживание противоречий за счет своих интересов**
- все ответы неверны

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые

- **способствуют возникновению конфликта**
- препятствуют возникновению конфликта
- помогают разрешить конфликт

ЗАДАНИЕ 14. Укажите правильную «формулу» критики:

- **похвала+критика+предложение**
- похвала+критика+ утешение
- критика+помощь+похвала

ЗАДАНИЕ 15. Выберите пример конструктивной критики:

- **Не огорчайтесь, сегодня Вы сделали не очень хорошо, завтра получится лучше.**
- Сколько раз можно было говорить – нельзя было так делать!
- Какой дурак так делает!
- Никогда вовремя не сделаете – всегда с задержкой.

ЗАДАНИЕ 16. Выберите пример неконструктивной критики:

- **Сколько можно повторять – отчет надо сдавать в двух экземплярах!**
- В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.
- С вашим старанием в следующий раз вы добьетесь отличного результата.

ЗАДАНИЕ 17. Выберите правильный вариант ответа:

При знакомстве

- женщина первая представляется мужчине
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
- **младшие по возрасту представляются старшим**

ЗАДАНИЕ 18. Укажите, какие правила необходимо выполнять, ведя деловое общение по телефону:

- **быть лаконичным, информативным, доброжелательным**
- быть лаконичным, повторять сказанное несколько раз, разговаривать в присутствии третьих лиц
- быть лаконичным, говорить громче обычного, прерывать разговор

ЗАДАНИЕ 19. Укажите, какой документ охарактеризован в определении: «официальный письменный документ, отражающий ход общественного собрания, судебного слушания и принятые решения».

- аннотация
- **протокол**
- постановление

ЗАДАНИЕ 20. Укажите, какой документ охарактеризован в определении: «документ информационного типа, нацеленный на описание социально значимых и наиболее важных событий жизни составителя текста. Пишется от первого лица в хронологическом порядке».

- резюме
- сопроводительное письмо
- **автобиография**
- заявление

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного НЕ относится к распорядительным документам?

- приказ
- решение
- **представление**
- распоряжение

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного относится к организационным документам?

- докладная записка

- **устав**
- служебная записка
- представление

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного НЕ относится к формам устной деловой коммуникации?

- совещание
- деловая беседа
- **лекция**
- переговоры

ЗАДАНИЕ 24. Укажите лишнее:

Структура переговорной компетенции включает следующие составляющие:

- организаторскую
- **языковую**
- коммуникативную
- этическую
- технологическую
- информационную

ЗАДАНИЕ 25. Укажите неверное высказывание относительно правил ведения дискуссии.

Оппоненты должны:

- **к концу дискуссии определить предмет спора**
- пользоваться одними и теми же понятиями
- аргументировать свою позицию
- проявлять уважительное отношение ко всем участникам спора

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности)

ЗАДАНИЕ 1. Какой аспект культуры речи характеризуется в определении?

Умение эффективно пользоваться средствами языка в зависимости от сферы, ситуации, условий и задач общения.

Ответ: коммуникативный

ЗАДАНИЕ 2. Какой стиль языка характеризуют следующие черты:

точность, стандартизированность, безличность, императивность, безэмоциональность?

Ответ: официально-деловой

ЗАДАНИЕ 3. Задачей какого стиля является передача логической информации, доказательство ее истинности, новизны и ценности.

Ответ: научного

ЗАДАНИЕ 4. Укажите, для какого жанра научного стиля характерны такие клише, как:

статья предназначена (для кого)..., сборник рассчитан..., предназначается широкому кругу читателей, для студентов, аспирантов...

Ответ: для аннотации

ЗАДАНИЕ 5. Выберите из списка 5 необходимых элементов Введения выпускной квалификационной работы. В ответе укажите набор подряд идущих цифр (без пробелов или других знаков)

- 1) актуальность работы
- 2) аннотация исследования
- 3) цель и задачи работы
- 4) выводы по работе
- 5) объект и предмет исследования
- 6) методы исследования
- 7) описание структуры работы

Ответ: 13567

ЗАДАНИЕ 6. Укажите, как называются слова или выражения официально-делового стиля, неуместно употребленные в тексте другого стиля.

Ответ: канцеляризмы

ЗАДАНИЕ 7. Укажите, какой документ требуется представить, если Вы собираетесь пройти собеседование в порядке конкурсного отбора на какую-либо должность.

Ответ: резюме

ЗАДАНИЕ 8. Расставьте в правильной последовательности этапы подготовки делового письма:

- 1) подготовка справочных и статистических материалов;
- 2) подготовка основного текста и приложений;
- 3) определение цели делового письма.

В ответе укажите набор подряд идущих цифр (без пробелов или других знаков)

Ответ: 312

ЗАДАНИЕ 9. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).

Работник: Игорь Черных.

Заявление кого?

Ответ: Игоря Черных

ЗАДАНИЕ 10. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).

Работник: Павел Левада.

Заявление кого?

Ответ: Павла Левады

ЗАДАНИЕ 11. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).

Работник: Олег Бунчук.

Заявление кого?

Ответ: Олега Бунчука

ЗАДАНИЕ 12. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).

Работник: Михаил Фоменко.

Заявление кого?

Ответ: Михаила Фоменко

ЗАДАНИЕ 13.Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Нина Дейнека.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Нине Дейнеке

ЗАДАНИЕ14.Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Мария Мицкевич.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Марии Мицкевич

ЗАДАНИЕ 15.Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Анна Шевченко.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Анне Шевченко

ЗАДАНИЕ 16. Для какого стиля руководства характерны: централизация власти в руках руководителя, подавление инициативы подчиненных, жесткий контроль за их деятельностью, запрет критики действий начальника.

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ17. Какое правило критики следует из закона «отторжения публичной критики»?

Ответ: критиковать наедине

ЗАДАНИЕ 18. Укажите, как называется реакция на конфликт, выражающаяся в его игнорировании и фактическом отрицании.

Ответ: уклонение

ЗАДАНИЕ 19. Как называется форма разрешения конфликта, заключающаяся в выработке временного наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон решения спорного вопроса?

Ответ: компромисс

ЗАДАНИЕ 20. Укажите, какая стратегия разрешения конфликта подходит для следующей ситуации:

если предмет разногласий более существен для собеседника

Ответ: приспособление

ЗАДАНИЕ 21. Укажите, какая стратегия разрешения конфликта подходит для следующей ситуации:

если необходимо общее решение

Ответ: сотрудничество

ЗАДАНИЕ 22. Укажите, как называется конфликт, который осуществляется не путем прямых столкновений и противоборства, а завуалированными методами.

Ответ: закрытый

ЗАДАНИЕ 23. Выпишите слова-конфликтогены (строчными буквами через запятую) из следующих диалогов:

– Вечно Вы опаздываете! Вчера на полчаса и сегодня на 15 минут!

– Ты никогда не гасишь свет в кабинете!

– Неправда! Вчера, например, выключил!

– Вот ты как всегда не замечаешь того, что я делаю!

Ответ: вечно, никогда, всегда

ЗАДАНИЕ 24. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто

Ответ: позвонил/начал его

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности)

ЗАДАНИЕ 1. Вы приняли на работу молодого, способного юриста, который только окончил университет. Он справляется с работой, провел несколько консультаций, и клиенты им довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от Вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить стиль его общения в коллективе?

Пример ответа: Побеседовать наедине. Надо сначала отметить успехи молодого специалиста и его способности. Далее объяснить свои приоритеты как руководителя. Для Вас здоровый психологический климат в коллективе важнее, чем амбиции одного сотрудника, даже очень ценного. Хорошие отношения с коллегами выгодны и самому молодому специалисту, они помогут ему найти свое место в коллективе и сделают общую работу эффективнее, избавят коллег от нервозности. Выразить уверенность, что сотрудник может перестроиться и скорректировать свое поведение, пока его разногласия с коллективом не стали критическими. Похвалить еще раз и сказать о том, что доброжелательные отношения с коллегами – это важное условие профессионального роста. Предложить сотруднику понаблюдать за собой, за тем, как он разговаривает с коллегами, найти возможность извиниться за свою грубость.

ЗАДАНИЕ 2. Отредактируйте текст объяснительной записки, исправьте нарушения языковых норм (орфографии, пунктуации, стилистики и др.) и оформления.

Декану экономфака КГУ
Иванову И.И., проф.
студентка группы ЭБ-2
Горских Л. Ю.

Объяснительная

Я Горских Людмила Юрьевна извиняюсь за пропущенные занятия с 7 — 17 ноября по дисциплине «экономическая теория», по болезни. Предъявляю справку с поликлиники института.

Декан КГУ

Подпись Иванов И.И.

Студентка ЭБ-2

Подпись Горских Л. Ю.

18.11.2022.

Ответ:

Декану экономического факультета КГУ
проф. Иванову И.И.
студентки 1 курса группы ЭБ-2
Горских Л. Ю.
Объяснительная записка

Я, Горских Людмила Юрьевна, отсутствовала на занятиях по дисциплине «Экономическая теория» с 7 ноября 2022г. по 17 ноября 2022г. в связи с болезнью.

Справка из поликлиники прилагается.

Подпись Горских Л. Ю.

18.11.2022.

ЗАДАНИЕ 3. К каким вопросам работодателя надо подготовиться перед собеседованием для приема на работу на конкурсной основе (интервью)?

Пример ответа:

- 1) Расскажите о себе.
- 2) Чем вас привлекает работа в данной должности?/Почему вы хотите получить эту работу?
- 3) Каковы ваши сильные качества?
- 4) Есть ли у вас недостатки? Если есть, то какие?
- 5) Почему вы ушли с предыдущего места (решили сменить работу)?
- 6) Не помешает ли ваша личная жизнь работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки и т.д.)?
- 7) Как вы представляете свою работу (карьеру) через 2 года (пять, десять лет)?
- 8) Чем вы любите заниматься в свободное время?
- 9) На какую зарплату вы рассчитываете?
- 10) Вы хотели что-то спросить?

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

- 5 баллов – задание выполнено верно (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) ход выполнения (при необходимости));
- 2 балла – выполнение задания содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода его выполнения (если оно было необходимым), или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные (частичные) результаты, отражающие правильность хода выполнения

задания, или, в случае если задание состоит из выполнения нескольких подзаданий, 50% которых выполнено верно;

- 0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (ход выполнения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейшее его изучение).