

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

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики
О.Н.Чарыкова



24.05.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 Деловое общение и культура речи

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 38.03.02 Менеджмент
- 2. Профиль подготовки:** Менеджмент организаций, Маркетинг, Управление закупками и цепями поставок, Управление бизнесом
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра общего языкознания и стилистики
- 6. Составители программы:** Селезнева Галина Яковлевна, кандидат филологических наук, доцент; Козельская Наталья Алексеевна, кандидат филологических наук, доцент
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета 24.05.2021, протокол № 7
- 8. Учебный год:** 2021/2022 **Семестр:** 1

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цели освоения учебной дисциплины:

- ознакомление обучающихся с начальными положениями теории и практики коммуникации, культуры устного и письменного общения,
- изучение основных правил деловой коммуникации,
- формирование навыков использования современных информационно-коммуникативных средств для делового общения.

Задачи учебной дисциплины:

- закрепить и расширить знание норм культуры речи, системы функциональных стилей, правил русского речевого этикета в профессиональной коммуникации;
- развить коммуникативные способности, сформировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях общения, главным образом, профессиональных;
- развить навыки владения официально-деловым стилем русского литературного языка, сформировать коммуникативно-речевые умения построения текстов разной жанровой направленности в устной и письменной форме.

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 38.03.02 Менеджмент (бакалавриат) и входит в обязательную часть этого цикла.

Дисциплина «Деловое общение и культура речи» опирается на знания, полученные студентами в средней общеобразовательной школе: знание основных правил в области орфографии и пунктуации, знания о функциональных стилях современного русского литературного языка, знание основных правил грамматики русского языка, знание типов текстов и форм работы с ними. Студенты должны владеть данными знаниями как минимум на удовлетворительном уровне.

Дисциплина является предшествующей для таких курсов, как «Теория и практика менеджмента», «Документационное обеспечение управления», «Разработка и технологии производства рекламного продукта» и др. Сформированные при изучении данной дисциплины умения и навыки владения литературной речью, создания письменных и устных вторичных текстов на основе прочитанной литературы (конспектов, рефератов, реферативных сообщений, презентаций), риторические навыки, соответствующие им компетенции необходимы для успешного освоения теоретических и прикладных профессиональных дисциплин.

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 осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	УК-4.2	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных	Знать: информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке. Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в

			коммуникативных задач на государственном языке.	процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке. Владеть: информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке.
		УК-4.3	Ведет деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	Знать: нормы официально-делового общения; документационное обеспечение делового общения Уметь: вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем 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
		УК 4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.	Знать: нормы делового общения, деловой этикет; законы общения, приемы критики, разрешения конфликтов Уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке. Владеть: навыками ведения диалогического общения для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.
		УК- 4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения.	Знать: литературную форму государственного языка, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации Уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами Владеть: нормами официально-делового стиля; законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 2/ 72.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	Всего	По семестрам	
		1 семестр	
Аудиторные занятия	32	32	
в том числе:	лекции	16	16
	практические	16	16
	лабораторные		
Самостоятельная работа	40	40	
в том числе: контрольная работа			
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о формах существования языка. 2. Национальный язык. Общепринятый 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. 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
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. 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
1.3	Культура речи и ее аспекты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие культуры речи. Проблема литературной нормы. 2. Аспекты культуры речи. 3. Нормативный аспект культуры речи: понятие о языковой норме, характеристика основных норм литературного языка (орфоэпические, лексические, стилистические, грамматические, орфографические, пунктуационные). 4. Типы речевой культуры. Языковой паспорт говорящего 5. Коммуникативный и этический аспект культуры речи. Точность, чистота речи, богатство и выразительность речи. Речевые ошибки (тавтология, плеоназм и др.) 6. Речевой и невербальный этикет 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
1.4	Культура делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Основные правила общения в коллективе. 6. Руководитель: качества хорошего руководителя, стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный). 7. Функции критики. Правила эффективной критики. 8. Конфликт в деловом общении. Виды конфликта. Стратегии 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551

		поведения в конфликте. Профилактика и урегулирование конфликтов с коллегами, подчиненными и руководством	
1.5	Речевое воздействие в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие. 2. Способы речевого воздействия. 3. Имидж как средство речевого воздействия. 4. Законы эффективного общения. 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
1.6	Деловая риторика	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие публичной речи. Виды публичных выступлений 2. Основные виды аргументов. Правила и способы эффективной аргументации. 3. Деловая дискуссия. 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
2. Практические занятия			
2.1	Культура речи и ее аспекты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Грамматические и лексические нормы. Употребление форм имени существительного (родовая принадлежность, обозначение лиц по профессии). Употребление форм имени числительного (склонение количественных числительных, употребление собирательных числительных). Трудные случаи именного и глагольного управления. Употребление деепричастных оборотов. 2. Лексические нормы. Нормы сочетаемости слов и выражений 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
2.2	Культура письменной речи	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
2.3	Документационное обеспечение делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Служебные документы: типология, образцы написания и заполнения, языковое оформление. 2. Языковые формулы официальных документов. 3. Приемы унификации языка служебных документов. 4. Язык и стиль распорядительных документов. 5. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. 6. Язык и стиль инструктивно-методических документов. 7. Редактирование и устранение ошибок в языке деловых бумаг. 8. Личные документы: заявление, доверенность. 9. Резюме. 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
2.3	Речевое воздействие в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вербальный аспект. 2. Невербальное общение: дистанция общения, расположение относительно собеседника, движение в процессе общения, уровень громкости общения, взгляд, мимика, жестикация, физический контакт при общении, позы, осанка, походка, посадка, манипуляция с предметами. 3. Анализ коммуникативных ситуаций (практикум). 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
2.4	Культура делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса) 2. Решение задач по конфликтным ситуациям 3. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации» 	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) -

			Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
2.5	Деловая риторика	1.Определение понятий « спор», «дискуссия», «полемика». 2.Классификация видов спора. 3.Психологические приемы убеждения в споре, культура спора. 4. Проведение деловой дискуссии.	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практическое	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Современный русский язык и формы его существования	1			4	5
2	Функциональные стили современного русского литературного языка	1			4	5
3	Культура речи и ее аспекты	4	4		9	17
4	Культура письменной речи		2		3	5
5	Документационное обеспечение делового общения		3		7	10
6	Культура делового общения	6	3		7	16
7	Речевое воздействие в деловом общении	2	2		3	7
8	Деловая риторика	2	2		3	7
	Итого	16	16		40	72

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 (дата обращения: 13.01.2021). – 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 (дата обращения: 13.01.2021). – 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 (дата обращения: 13.01.2021). – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.
4	Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, 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 (дата обращения: 13.01.2021). – ISBN 978-5-89349-299-6. – Текст : электронный.

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

№ п/п	Ресурс
	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) - Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551
	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – URL: http://biblioclub.lib.vsu.ru
	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 (дата обращения: 13.01.2021). – 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.

ЭУМК «Деловое общение и культура речи» (экономика) – на платформе Мудл. Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18551>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

специализированная мебель, проектор, экран для проектора настенный, компьютер.

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.	1. Современный русский язык и формы его существования. 2. Функциональные стили современного русского литературного языка. 3. Культура речи и ее аспекты.	УК-4	УК-4.6	Тестовые задания на орфоэпические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы языка для текущей аттестации
2.	6 Культура делового общения.	УК-4	УК-4.2	Презентация: Культура делового общения. Национальные особенности деловых культур
3.	4. Культура письменной речи 5. Документационное обеспечение делового общения	УК-4	УК-4.3	1. Написание делового письма. 2. Редактирование текста заявления, доверенности и т.п. 3. Написание резюме
4.	6. Культура делового общения. 7. Речевое воздействие в деловом общении. 8. Деловая риторика	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.
Промежуточная аттестация: зачет				Перечень вопросов Тест по нормам КР Тест по ДО

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

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 проведение деловой 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, экономиста, бухгалтера, 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

Задания выполняются как в аудитории, так и в виде домашней работы.

1-3 задания имеют целью отработку навыков письменной деловой коммуникации.

4 и 6 задания предполагают предварительную подготовку, анализ практического материала, работу в группах для развития умений выделить проблему, найти факты по данной проблеме, рассмотреть альтернативные решения; выбрать обоснованное решение. 5 и 7 задание представляет собой вариант деловой игры, в процессе которой студенты развивают навыки участия в дискуссии, умения аргументированно излагать свою точку зрения, соблюдая требования этики спора, что способствует повышению профессиональной компетенции.

Критерии оценивания:

– 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 апельсинов;
- 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) яблочек, 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

Тестовые задания проверяют знания, умения и навыки в области культуры речи. Они выполняются в письменном виде в аудитории, регламентированы по времени.

Критерии оценивания:

– 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, ответ на теоретический вопрос

Зачетный тест

Деловое общение

1. **Универсальные требования к деловому общению** (допишите 3 недостающих): толерантность, культура речи и речевой 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 лучшее для сложной ситуации –

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

Описание технологии проведения

Студент случайно выбирает вопрос, готовит его в течение отведенного времени и устно отвечает. Тест выполняется письменно в регламентированное время и сдается преподавателю для оценивания.

Критерии оценивания:

- 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.

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. Речевого 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.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
В ответе продемонстрировано знание норм делового общения, деловой этикет; законы общения, приемы критики, разрешения конфликтов; умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке; владение навыками ведения диалогического общения для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.	Повышенный / базовый / пороговый уровень	Зачтено

<p>Ответ студента характеризуется многочисленными фактическими ошибками, демонстрирует слабое знание норм делового общения, делового этикета; законов общения, приемов критики, разрешения конфликтов; несформированное умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке;</p> <p>отсутствие навыков ведения диалогического общения для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.</p>	-	Не зачтено
--	---	------------