


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

УТВЕРЖДАЮ

и.о. заведующего кафедрой
русского языка


к.ф.н., доц. Чуриков С.А.
25.05.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09 Деловое общение и культура речи

- 1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**
33.05.01 Фармация
- 2. Профиль подготовки/специализации:** фармация
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** провизор
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** русского языка
- 6. Составители программы:** Чуриков Сергей Александрович, к.ф.н., доц.
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета 19.05.2023 г., протокол №7.
- 8. Учебный год:** 2024- 2025 гг. **Семестр(-ы) /Триместры:** 4

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель освоения учебной дисциплины являются: ознакомление студентов с начальными положениями теории и практики коммуникации, культуры устного и письменного общения, формирование основных лингвистических и речеведческих знаний о нормах литературного языка, правилах построения текста, особенностях функциональных стилей, этикетных речевых нормах.

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать у будущих специалистов представление об основных нормах русского языка, нормах русского речевого этикета и культуры русской речи;
- сформировать средний тип речевой культуры личности;
- развить коммуникативные способности, сформировать готовность эффективно взаимодействовать с партнером по деловой коммуникации в разных ситуациях общения, соблюдать законы эффективного общения;
- сформировать научный стиль речи студента;
- развить интерес к более глубокому изучению родного языка, внимание к культуре русской речи.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: *(обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная) блока Б1, к которой относится дисциплина; требования к входным знаниям, умениям и навыкам; дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей (при необходимости)).*

Дисциплина «Деловое общение и культура речи» относится к «Обязательной части блока Б.1»

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-3	<i>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</i>	УК-3.3.	Эффективно взаимодействует с участниками образовательного процесса, соблюдая психологически обоснованные правила и нормы общения	знать: основные понятия теории коммуникации; основы культуры делового общения уметь: выбирать стиль делового общения; владеть: навыками разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении;
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на	УК-4.2	Владеет культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированн	знать: основные понятия риторики; уметь: логически верно и ясно строить устную и письменную речь; владеть: нормами

иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		ого научного текста на государственном языке РФ	литературного языка и навыками публичного выступления;
	УК-4.3	Умеет вести устные деловые переговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке РФ	<p>знать: основные понятия теории коммуникации;</p> <p>уметь: выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;</p> <p>владеть: навыками установления профессиональных контактов</p>
	УК-4.4	Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	<p>знать: основные понятия теории аргументации;</p> <p>уметь: аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;</p> <p>владеть: навыками диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации</p>
	УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения	<p>знать: основные понятия теории коммуникации;</p> <p>уметь: выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;</p> <p>владеть: нормами литературного языка и законами эффективного общения;</p>

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах (в соответствии с учебным планом) — 2 ЗЕТа / 72 часа.

Форма промежуточной аттестации зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Всего	По семестрам

		Семестр 4	№ семестра	...
Аудиторные занятия	32	32		
в том числе:	Лекции	16	16	
	Практические	16	16	
	Лабораторные			
Самостоятельная работа	40	40		
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации (зачет – час.)				
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	Культура речи	Культура речи как составная часть культуры в целом. Современное представление о культуре речи. Речевая культура общества и речевая культура личности. Критерии оценки культуры речи. Уровни культуры речи.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
1.2	Литературный язык – основа культуры речи	Понятие о национальном русском языке. Формы существования национального языка. Литературный язык – высшая форма национального языка. Из истории литературного языка. Положение русского языка в современном мире	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
1.3.	Языковая норма	Понятие языковой нормы. Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы. Морфологические нормы. Синтаксические нормы. Лексические нормы. Нормы орфографии. Нормы пунктуации.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
1.4.	Функциональные стили русского литературного языка	Понятие стиля. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Стиль художественной литературы. Разговорный стиль.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
1.5.	Основы теории коммуникации	Понятие коммуникации. Коммуникативная ситуация. Виды коммуникации. Невербальные средства коммуникации. Национальные особенности общения	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
1.6.	Деловое общение	Понятие делового общения.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817

		Характеристики делового общения. Деловой этикет. Речевая культура делового человека	su.ru/course/view.php?id=5817
1.7.	Публичное выступление	Виды публичных выступлений. Композиция речи. Качества хорошей речи. Виды аудитории. Подготовка публичного выступления.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
1.8.	Конфликт в деловом общении	Понятие конфликты. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Разрешение конфликтов.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2. Практические занятия			
2.1	Орфоэпические нормы.	Ударение в словах и отдельных формах слов. Трудные случаи произношения заимствованных слов.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.2	Лексические нормы.	Употребление слов в несвойственном им значении. Смешение паронимов и омографов. Нарушения сочетаемости слов. Уместное и неуместное употребление заимствований.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.3.	Морфологические нормы.	Трудные случаи образования форм существительных. Род существительных. Род и склонение аббревиатур. Склонение фамилий. Склонение числительных. Трудные случаи образования форм глаголов. Трудные случаи образования форм прилагательных.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.4.	Синтаксические нормы	Нарушение связи подлежащего и сказуемого. Нарушение в построении предложений с причастным оборотом. Нарушение в построении предложений с деепричастным оборотом. Ошибки в построении предложений с однородными членами. Нарушение в построении сложных предложений.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.5.	Функциональные стили русского литературного языка	Научный стиль. Специфика научного стили. Термин и терминология. Официально-деловой стиль. Специфика официально-делового стили.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.6.	Практика устного деловой коммуникации	Общение фармацевтов с посетителями аптек. Стандартная схема построения диалога с клиентом. Общение фармацевтов с медицинскими работниками. Общение аптечных работников между собой.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.7.	Практика письменной деловой коммуникации	Оформление заявок поставщикам. Оформление документов первичного учета. Оформление учетно-отчетной документации.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5817
2.8.	Практика публичных выступлений	Публичные выступления студентов на темы, связанные с профессиональной	https://edu.vsu.ru/course

		деятельностью. Анализ и обсуждение публичных выступлений.	/view.php?id=5817
--	--	---	---

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)			
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Всего
1.	Культура речи	2		2	4
2.	Литературный язык – основа культуры речи	2		2	4
3.	Языковая норма	2	6	10	18
4.	Функциональные стили русского литературного Языка	2	2	10	14
5.	Основы теории коммуникации	2	2	4	8
6.	Деловое общение	2	4	4	10
7.	Публичное выступление	2	2	4	8
8.	Конфликт в деловом общении	2		4	6
	Итого	16	16	40	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

1. Обращение к словарям разных типов – обязательная часть работы по дисциплине «Деловое общение и культура речи». Основное внимание студентам следует обратить на комплексные толковые и аспектные орфоэпические словари русского языка (прежде всего, современные издания словарей под редакцией С. И. Ожегова и Н. Ю. Шведовой, Р. И. Аванесова).

Первая контрольная работа выполняется на материале толкового словаря и должна представлять собой анализ информации, содержащейся в одной из словарных статей этого издания. Текст контрольной работы должен соответствовать научному стилю.

Полноценный ответ нужно выстраивать с использованием терминов по каждому из пунктов контрольной работы. Отклонение от научного стиля приведет к снижению баллов.

2. Владение навыком интерпретации словарных статей орфоэпического и толкового словаря поможет вам и при выполнении второй контрольной работы, которая посвящена нормам современного русского литературного языка. Соответствие речи действующим сегодня нормам литературного языка является

важнейшей культурно-речевой характеристикой образованного человека, поэтому контрольное задание по данному разделу нацелено на проверку знания разных типов норм – фонетических, лексических, грамматических. Обучающимся предлагаются списки слов, которые могут быть заранее проработаны по словарю. Правила произношения, образования грамматических форм и синтаксических конструкций, употребления лексических и фразеологических средств могут быть изучены в опоре на указанные в Списке литературы пособия.

3. Контрольные работы по третьему и четвертому разделам курса помогут студенту продемонстрировать навыки анализа и построения речевых произведений разного типа в соответствии с требованиями конкретных коммуникативных ситуаций в рамках делового и научного общения. Анализ стилистики научного текста по своей специальности поможет студенту выработать собственный научный слог изложения, отточить логически верную аргументационную структуру текста. Задания на создание разного типа документов позволят будущему специалисту смело войти в мир современной деловой коммуникации. Некоторые из созданных текстов (например, резюме) после правки и оценки преподавателя могут быть использованы в реальной профессиональной практике.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Васильева, М. Н. Русский язык и культура речи для медицинских вузов: учебное пособие / М. Н. Васильева. — Уфа: БГМУ, 2020. — 73 с. — ISBN 978-5-907209-13-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/174057 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	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.
3	Жаров, В.А. Русский язык и культура речи : учебное пособие / В.А. Жаров. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 160 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442848 . – ISBN 978-5-4475-8284-5. – DOI 10.23681/442848. – Текст : электронный.
4	Культура научной и деловой речи: нормативный аспект : [16+] / Н.Я. Зинковская, Н.И. Колесникова, Т.Л. Мистюк, Т.Г. Ольховская ; под ред. Н.И. Колесниковой ; Новосибирский государственный технический университет. – 2-е изд. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 76 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573830 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3909-8. – Текст : электронный.
5	Маслов, В. Г. Культура русской речи : учебное пособие : [16+] / В. Г. Маслов. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 161 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58009 . – Библиогр.: с. 118. – ISBN 978-5-9765-0919-1. – Текст : электронный.
6	Рябкова, Н.И. Основы культуры русской речи : учебное пособие : [12+] /

	Н.И. Рябкова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 314 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595567 – Библиогр.: с. 297-298. – ISBN 978-5-4499-1196-4. – DOI 10.23681/595567. – Текст : электронный..
7	Попова, Т. В. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. В. Попова. — Пермь : ПГАТУ, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-94279-497-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/156711 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1	Бортников, В.И. Русский язык и культура речи: контрольные работы для студентов-нефилологов : материалы, комментарии, образцы выполнения / В.И. Бортников, Ю.Б. Пикулева ; Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта : Уральский федеральный университет (УрФУ), 2017. – 95 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482188 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-3049-2 (ФЛИНТА). – ISBN 978-5-7996-1521-5 (Изд-во УрФУ). – Текст : электронный.
2	Деева, Н.В. Русский язык и культура речи : учебное пособие : [16+] / Н.В. Деева, А.А. Лушпей ; Кемеровский государственный институт культуры, Социально-гуманитарный институт, Кафедра литературы и русского языка. – Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2017. – 108 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487665 – Библиогр.: с. 94-95. – ISBN 978-5-8154-0397-0. – Текст : электронный.
3	Киянова, О.Н. Принципы создания текстов административного и правового характера (содержание, построение, языковые нормы) : учебник : [16+] / О.Н. Киянова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 413 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599284 . – Библиогр.: с. 338-349. – ISBN 978-5-4499-1603-7. – DOI 10.23681/599284. – Текст : электронный.
4	Штрекер, Н.Ю. Русский язык и культура речи: учебное пособие для студентов вузов / Н.Ю. Штрекер. – Москва : Юнити, 2015. – 351 с. : ил., схем. – (Cogito ergo sum). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446436 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02093-8. – Текст : электронный.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
1	Электронно-библиотечная система "Лань" https://e.lanbook.com/
2	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека online" http://biblioclub.ru/
3	Электронная библиотека Зональной научной библиотеки Воронежского госуниверситета https://lib.vsu.ru/
4	http:// gramota.ru

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы:

№ п/п	Источник
1	Бортников, В.И. Русский язык и культура речи: контрольные работы для студентов-нефилологов: материалы, комментарии, образцы выполнения / В.И. Бортников, Ю.Б. Пикулева ; Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта : Уральский федеральный университет (УрФУ), 2017. – 95 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482188 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-3049-2 (ФЛИНТА). – ISBN 978-5-7996-1521-5 (Изд-во УрФУ). – Текст : электронный.
2	Деловое общение: сборник контрольных заданий / сост. Т.Н. Ивлева ; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный университет культуры и искусств, Институт социально-культурных технологий и др. – Кемерово : Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014. – 76 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275553 – Текст : электронный.
3	Кольцова Л.М., Ильина Т.В., Подшивалова Н.И., Сидорова Е.В., Чуриков С.А., Швецова О.А., Русский язык для устной и письменной коммуникации: учебно-методическое пособие для вузов. – Воронеж: НАУКА-ЮНИПРЕСС, 2020. – 31 с.
4	Уланов, А.В. Русский язык и культура деловой речи : практикум / А.В. Уланов. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 83 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493928 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9708-5. – DOI 10.23681/493928. – Текст: электронный.
5	Швецова О.А., Сидорова Е.В. Русский язык и культура речи: уч.–метод. пособие. – Воронеж : Изд-во ИПЦ ВГУ, 2011. - 29 с.

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

Учебная дисциплина реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

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 опыт обучающихся. Применяются различные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная) и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На практических занятиях используются следующие интерактивные формы: ролевые, деловые, имитационные игры, групповое обсуждение, дискуссия, элементы рефлексивного практикума. Учебная дисциплина реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, материала практических занятий, текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам:

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)

Учебная аудитория для проведения практических занятий: специализированная мебель, мультимедиа-проектор, ноутбук, экран настенный.
ПО: WinPro 8, OfficeSTD интернет-браузер Mozilla Firefox.

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий аудитория: специализированная мебель, мультимедиа-проектор, ноутбук, экран настенный.
ПО: WinPro 8, OfficeSTD интернет-браузер Mozilla Firefox.

Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети «Интернет»: Специализированная мебель, компьютеры, доска магнитно-маркерная.
ПО: СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RяUS OLP NL Acdmс, LibreOffice 7.1, Интернет-браузер Mozilla Firefox

19. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости 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.	Культура речи		УК– 4.2, УК-4.3	Вопросы к зачёту Тест
2.	Литературный язык – основа культуры речи		УК– 4.2, УК-4.3	Вопросы к зачёту Тест
3.	Языковая норма		УК– 4.2, УК-4.3	Вопросы к зачёту Диктант Тест
4.	Функциональные стили русского литературного Языка		УК– 4.2, УК-4.6	Вопросы к зачёту Тест
5.	Основы теории Коммуникации		УК 4.3.,УК – 4.4.	Вопросы к зачёту Тест
6.	Деловое общение		УК – 4.3., 4.4.	Вопросы к зачёту Тест Контрольная работа
7.	Публичное выступление		УК 4.2	Вопросы к зачёту
8.	Конфликт в деловом общении		УК-3.3.	Вопросы к зачёту

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет _____				<i>Перечень вопросов Практическое задание</i>

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Текущая аттестация проводится в форме тестирования. Пример тестовых заданий приведен ниже.

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

Кафедра русского языка
Комплект заданий для Текущей аттестации №1
по дисциплине Б1.В.09 Деловое общение и культура речи

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

ЗАДАНИЕ 1. Соотнесите обозначения форм делового общения с определениями:

- форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам
- обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора
- специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач
- собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке

Варианты для выбора:

- деловое совещание
- деловые переговоры
- деловая беседа
- деловой прием

ЗАДАНИЕ 2. 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 3. Выберите правильные варианты ответа:

Каковы основные принципы бесконфликтного делового общения?

- **принцип терпимости к собеседнику**
- принцип коммуникативного доминирования
- **принцип уважения к собеседнику**
- принцип доминирования

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

Принцип, на котором не может быть основано деловое общение, – это... .

- доброжелательность
- порядочность
- тактичность
- уважительность
- **эгоизм**

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Какой стиль руководства охарактеризован в определении?

Основан на децентрализации власти, коллегиальности управления. Сотрудники принимают участие в выработке решений. Практикуется делегирование функций и полномочий от руководителя подчиненным.

- либеральный
- авторитарный
- **демократический**

ЗАДАНИЕ 6. 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 7. Выберите правила, которые НЕ способствуют успеху делового общения:

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

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правила, которые способствуют успеху делового общения:

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

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

Переговоры все время прерываются по вине Вашего собеседника: звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги — он уделяет им максимум внимания. Какова Ваша реакция?

- Вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи
- Вы показываете поведением свое недовольство
- **Вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться**

ЗАДАНИЕ 10. 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 11. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые

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

ЗАДАНИЕ 12. Укажите правильную «формулу» критики:

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

ЗАДАНИЕ 13. 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 делаете – всегда с задержкой.

ЗАДАНИЕ 14. 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 15. 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 16. Выберите правильный вариант начала телефонного разговора:

- **Доброе утро, страховая компания «Висепт», Анна.**
- Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
- Алло. К сожалению, Анна еще обедает.

- Это кто? Что вам нужно?

ЗАДАНИЕ 17. 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 18. Укажите, что нежелательно в деловом телефонном разговоре:

- предварительно договариваться о звонке
- представляться
- **переадресовывать говорящего к другому сотруднику**

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. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к видам коммерческой корреспонденции?

- оферта
- запрос
- рекламация
- **циркулярное письмо**

ЗАДАНИЕ 25. Выберите из предложенных слова, относящиеся к официально-деловому стилю:

- дифференциальный
- **налогоплательщик**
- преподаватель
- **надлежащий**
- требовать
- **взыскать**

ЗАДАНИЕ 26. Выберите правильный ответ.

Культура речи включает в себя ...

- только нормативный аспект
- **нормативный, коммуникативный и этический аспекты**
- нормативный, коммуникативный и эстетический аспекты

ЗАДАНИЕ 27. Укажите правильный ответ. Какая норма нарушена в следующих словах:

бАловать, премИровать, шин[Э]ль

- словообразовательная
- грамматическая
- орфоэпическая
- стилистическая

ЗАДАНИЕ 28. Укажите правильный ответ. Под логичностью речи понимают

- **последовательность, непротиворечивость высказывания, установление связей между высказываниями;**
- соответствие речи языковым нормам;
- отсутствие в речи чуждых литературному языку элементов;
- доходчивость, доступность речи для тех, кому она адресована.

ЗАДАНИЕ 29. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- **в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;**
- в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- **в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.**

ЗАДАНИЕ 30. Выберите правильный ответ.

Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- руки, скрещенные на груди
- **указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком**
- прикрытие рта ладонью
- все ответы неверны

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

ЗАДАНИЕ 1. Централизация власти в руках руководителя, подавление инициативы подчиненных, жесткий контроль за их деятельностью, запрет критики действий руководителя характерен для ... стиля руководства.

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ 2. Какой аспект культуры речи характеризуется в определении?

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

Ответ: коммуникативный

ЗАДАНИЕ 3. Укажите, какому типу речи соответствует вопрос «Почему?».

Ответ: рассуждение

ЗАДАНИЕ 4. Укажите, какому типу речи соответствует вопрос «Что происходит?».

Ответ: повествование

ЗАДАНИЕ 5. Какой стиль языка характеризуют следующие черты:

точность, стандартизированность, безличность, императивность, безэмоциональность?

Ответ: официально-деловой

ЗАДАНИЕ 6. Укажите стиль, который характеризуется в определении:

Функциональная разновидность литературного языка, которая обслуживает сферу общественных отношений (политических, экономических, социально-культурных и др.), с целью воздействия на массовое сознание посредством общественно значимой информации.

Ответ: публицистический

ЗАДАНИЕ 7. Укажите, как называются слова или выражения официально-делового стиля, неуместно употребленные в тексте другого стиля.

Ответ: канцеляризмы

ЗАДАНИЕ 8. Укажите, какой документ требуется представить, если Вы собираетесь пройти собеседование в порядке конкурсного отбора на какую-либо должность.

Ответ: резюме

ЗАДАНИЕ 9. Укажите, какой жанр официально-делового стиля характеризуется в определении:

это соглашение о начале, исполнении, изменении или завершении конкретных обязательств, которое два человека или группа людей заключили между собой.

Ответ: договор /контракт

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

Работник: Игорь Черных.

Заявление кого?

Ответ: Игоря Черных

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

Работник: Павел Левада.

Заявление кого?

Ответ: Павла Левады

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

Работник: Олег Бунчук.

Заявление кого?

Ответ: Олега Бунчука

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

Работник: Михаил Фоменко.

Заявление кого?

Ответ: Михаила Фоменко

ЗАДАНИЕ 14. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Наталья Седых.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Наталье Седых

ЗАДАНИЕ 15. 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

ЗАДАНИЕ 16. 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 17. 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 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 наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон решения спорного вопроса?

Ответ: компромисс

ЗАДАНИЕ 20. Восстановите классификацию конфликтов (вставьте пропущенное слово) в зависимости от субъектов конфликтного

-взаимодействия:

-внутриличностный,

-межличностный,

-конфликт между личностью и группой,

... конфликт

Ответ: межгрупповой

ЗАДАНИЕ 21. Укажите, как называется конфликт, который осуществляется не путем прямых столкновений и противоборства, а завуалированными методами.

Ответ: закрытый

ЗАДАНИЕ 22. 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 23. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто ...

Ответ: позвонил/начал его

ЗАДАНИЕ 24. Что в деловом общении является единственной формой физического контакта при приветствии и прощании?

Ответ: рукопожатие

ЗАДАНИЕ 25. В какой последовательности нужно расположить предложения, чтобы получился текст?

1. История его такова. 2. В вырытом котловане обнаружилось старинное подземелье. 3. В 1836 году архиерейское подворье превратили в Митрофановский монастырь, куда стекались паломники со всей России на поклон мощам святителя Митрофана...4. В семнадцатом веке здесь была лицевая часть деревянной крепости. 5. Стоило только «Воронежскому курьеру» рассказать о строительстве нового входа в главный корпус ВГУ, как тут же последовало продолжение этой истории. 6. Судя по старинным планам города, экскаватор работал там, где еще в первой половине XVIII века стоял каменный архиерейский дом.

Ответ укажите цифрами.

Ответ : 5,2,1,4,6,3

ЗАДАНИЕ 26. Назовите три элемента, образующие структуру аргументации.

В ответе должно быть три сущ. в им. пад.

Ответ: тезис, аргументы, демонстрация

ЗАДАНИЕ 27. Какой элемент аргументации должен быть неизменным и определенным?

Ответ: тезис

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?

Ответ: 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 фармфака 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 фармацевтического 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)?

Ответ:

- 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 (дан правильный ответ, ответ аргументирован);
- 3 балла – ответ содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или дан верный ответ, но отсутствует аргументация, или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные результаты, отражающие правильность хода рассуждения;
- 0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (ход рассуждений ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейший ход размышлений).

Критерии оценки для текущей аттестации

оценка «зачтено» выставляется студенту, если он знаком с основными видами норм и типами лексического значения слова, выполнил 70% и более заданий правильно;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он плохо знаком или вообще не знаком с основными видами норм и типами лексического значения слова, выполнил менее 70% заданий правильно.

В процессе обучения также предусмотрены такие виды оценочных средств как контрольная работа и диктант.

Контрольная работа
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Кафедра русского языка
по дисциплине Б1.В.09 Деловое общение и культура речи
«Создание текстов официально-делового стиля»

Вариант 1

- 1) Следуя текстовому стандарту заявления ВГУ, заполните бланк от лица отчисленного студента с просьбой восстановить вас после отчисления.
- 2) От лица владельца автомашины создайте документ, дающий право другому водителю управлять вашим транспортным средством.
- 3) Составьте ваше резюме, следуя текстовым стандартам этого документа.

Вариант 2

- 1) Напишите на имя декана вашего факультета заявление о предоставлении вам возможности посещать занятия по свободному графику.
- 2) Напишите с соблюдением всех необходимых реквизитов расписку в получении спортивного инвентаря на турбазе.
- 3) Составьте ваше резюме, следуя текстовым стандартам этого документа.

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется студенту, если он умеет официально-деловые тексты разных типов, хорошо знаком со стандартами таких документов, а также

хорошо знаком с форматом и структурой деловых писем разного типа;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не умеет писать официально-деловые тексты разных типов, плохо знаком со стандартами таких документов, а также плохо знаком с форматом и структурой деловых писем разного типа.

Критерии оценки для контрольной работы

оценка «зачтено» выставляется студенту, если он знаком с основными видами норм и типами лексического значения слова, выполнил 70% и более заданий правильно;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он плохо знаком или вообще не знаком с основными видами норм и типами лексического значения слова, выполнил менее 70% заданий правильно.

Диктант

ОТКРЫТИЕ Д.И. МЕНДЕЛЕЕВА

Открытие Д.И. Менделеевым Периодического закона - одно из важнейших событий в науке девятнадцатого века, которое давно обросло мифами и легендами.

Если следовать популярной версии этой истории, утром семнадцатого февраля 1869 г. Дмитрий Иванович проснулся в великолепном настроении, встал, умылся и приступил к завтраку, во время которого взял подвернувшееся под руку письмо и записал на обороте символы хлора и калия, имевшие близкие атомные веса. После этого ученый стал добавлять символы других элементов, отыскивая среди них сходные в этом отношении пары: фтор и натрий, бром и рубидий. Позднее, закрывшись в своем кабинете, Менделеев достал пачку визиток и на их обратной стороне стал писать символы элементов и их главные химические свойства. Получилась своеобразная игровая колода, из которой он час за часом выкладывал какие-то пасьянсы. В течение дня, покидая кабинет только на обед и ужин, ученый пришел к сверхинтересному выводу: элементы, расположенные по возрастанию их атомного веса, демонстрируют явную периодичность физических и химических свойств. Ему самому еще только предстояло полностью осмыслить свое открытие, но главное уже было сделано.

Свою таблицу Менделеев опубликовал в марте 1869 года, опередив своих европейских коллег. Однако честь открытия Периодической системы принадлежит русскому ученому не только из-за приоритета публикации. Основная причина состоит в том, как Менделеев построил свою таблицу. Для того чтобы выполнялось требование, согласно которому в столбцах должны находиться элементы с одинаковой валентностью, Дмитрий Иванович в нескольких случаях решил поместить элемент с несколько большим весом перед элементом с несколько меньшим весом. Поскольку этого оказалось недостаточно, он оставил в своей таблице пустые места, которые, по мысли ученого, должны в будущем заполниться еще не открытыми на тот момент элементами.

Часть химиков скептически отнеслась к идеям Менделеева, и, вероятно, их недоверие еще долго не удалось бы преодолеть, если бы прогнозы русского ученого не начали сбываться один за другим: первый из предсказанных Менделеевым элементов был открыт уже в 1875 году.

(299 слов)

Критерии оценки:

Оценка	Орфографические и пунктуационные ошибки
5	0, 0/1
4	2/2, 1/3, 0/4
3	3/2, 2/3, 1/4, 0/5
2	3/3, 1/5, 0/6 и более шести

20.2 Промежуточная аттестация (зачет)

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: список вопросов.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
«Зачтено» ставится, если студент знает нормы современного русского языка, стили речи; умеет: пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке; владеет навыками деловой переписки, диалогическим общением для сотрудничества в академической коммуникации общения.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Зачтено</i>
«Не зачтено» ставится, если студент не знает нормы современного русского языка, плохо знаком со стилями речи; не умеет: пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке; допускает ошибки во владении навыками деловой переписки, диалогическим общением для сотрудничества в академической коммуникации общения.	-	<i>Не зачтено</i>

Перечень вопросов к зачету:

1. Культура речи как предмет научного изучения. Современное представление о культуре речи.
2. Речевая культура общества и речевая культура личности.

3. Понятие о национальном русском языке. Формы существования национального языка.
4. Литературный язык – высшая форма национального языка.
5. Языковая норма. Виды языковых норм.
6. Орфоэпические нормы.
7. Морфологические нормы в официально-деловой речи.
8. Лексические нормы в официально-деловой речи.
9. Синтаксические нормы в официально-деловой речи.
10. Функциональные стили литературного языка. Официально-деловой стиль. Подстили и речевые жанры официально-делового стиля.
11. Функциональные стили литературного языка. Научный стиль. Подстили и речевые жанры научного стиля.
12. Термин и терминология. Требования, предъявляемые к терминам.
13. Коммуникация и ее виды.
14. Основные характеристики делового общения.
15. Речевой этикет.
16. Письменная деловая коммуникация.
17. Формы устной деловой коммуникации.
18. Особенности ораторской речи.
19. Роды и виды публичной речи.
20. Конфликт в деловом общении.