

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.



19.05.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.06 Деловое общение и культура речи

**1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**

51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

**2. Профиль подготовки/специализации:** библиотечно-информационное обеспечение социокультурной деятельности

**3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**4. Форма образования:** очная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:**

кафедра общего языкознания и стилистики

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

**7. Рекомендована:** научно-методическим советом филологического факультета 19 мая 2022 года, протокол № 7

**8. Учебный год:** 2022/2023

**Семестр(-ы):** 2

## 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 образовательного стандарт высшего образования по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность и входит в обязательную часть Блока 1. дисциплин.

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.

Учебная дисциплина «Деловое общение и культура речи» взаимосвязана с дисциплинами «Русский язык и культура речи» и следует после неё, а также взаимодействует с дисциплинами «Психология личности и её саморазвития», «Документоведение».

## 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 Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1  УК-4.2	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения. Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных	<b>знать:</b> теоретический аппарат дисциплины, систему функциональных стилей современного русского языка, виды норм, основы культуры делового общения <b>уметь:</b> логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства

		УК-4.3	задач на государственном языке Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	взаимодействия с партнерами <b>владеть:</b> нормами официально-делового стиля; законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия
		УК-4.4		

**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		
		2 семестр		...
Аудиторные занятия	28	28		
в том числе:	лекции	14	14	
	практические	14	14	
	лабораторные			
Самостоятельная работа	44	44		
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации (экзамен – _ 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
	<b>1. Лекции</b>		

1.1	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	1. Особенности делового общения. 2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор. 3. Служебный этикет. 4. Национальные особенности делового этикета.	--
1.2	Русский речевой этикет	1. Функции речевого этикета. 2. Выбор адекватной формы обращения, трудности выбора обращения в русском языке. 3. Соблюдение коммуникативных табу и императивов. 4. Поддержание доброжелательного контакта в общении, некатегоричность. Акцентирование позитива общения. 5. Этикет телефонного разговора. 6. Этикет невербального общения: дистанция общения, расположение относительно собеседника, движение в процессе общения, уровень громкости общения, взгляд, мимика, жестикуляция, физический контакт при общении, позы, осанка, походка, посадка, манипуляция с предметами.	--
1.3.	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	1. Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие. 2. Способы речевого воздействия. 3. Имидж как средство речевого воздействия. 4. Законы эффективного общения.	Онлайн-курс «Деловое общение и культура речи». Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703</a>
1.4.	Деловая риторика. Особенности устной публичной речи. Культура публичной речи	1. Из истории риторики. Риторика в России. 2. Понятие публичной речи. 3. Устный текст и письменный текст, их особенности. 4. Оратор и его аудитория. 5. Основные требования к публичной речи. Словесное оформление публичного выступления.	--
1.5.	Особенности публичных выступлений различных видов	1. Особенности убеждающего выступления: цель, форма, структура, речевое оформление. 2. Особенности развлекательной речи: разновидности, цель, форма, сфера употребления. 3. Особенности информационного выступления: цель, форма, структура, особенности исполнения. 4. Особенности протокольно-этикетной речи: цель, форма, сфера употребления, правила построения.	Онлайн-курс «Деловое общение и культура речи». Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703</a>
1.6.	Официально-деловой стиль в письменной речи	1. Понятие функционального стиля. 2. Взаимодействие функциональных стилей. 5. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. 6. Язык и стиль деловой документации.	
<b>2. Практические занятия</b>			

2.1	Особенности публичных выступлений различных видов	1. Информационное выступление. 2. Протоколно-этикетное выступление.	Онлайн-курс «Деловое общение и культура речи». Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703</a>
2.2	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»	Онлайн-курс «Деловое общение и культура речи». Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703</a>
2.3.	Официально-деловой стиль в письменной речи.	1. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. 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.	
2.4.	Написание и оформление частных и деловых писем	1. Особенности языка деловых бумаг и документов. - Редактирование и устранение ошибок в языке деловых бумаг. - Служебные документы: типология, образцы написания и заполнения, языковое оформление. - Личные документы: заявление, доверенность. - Резюме.	

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	2			10	12
2	Русский речевой этикет	2			4	6
3	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	2			10	12
4	Деловая риторика. Особенности устной публичной речи. Культура публичной речи	4			10	14
5	Особенности публичных выступлений различных видов	2	4		4	10
6	Конфликт в деловом общении		4		4	8
7	Официально-деловой стиль в	2	2			4

	письменной речи.					
8	Написание и оформление частных и деловых писем		4		2	6
	Итого:	14	14		44	72

#### **14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

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

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию.

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

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

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

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

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

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

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

опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно.

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

а) основная литература:

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

б) дополнительная литература:

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

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

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

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

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

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

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале. Применяются различные типы лекций (вводная, обзорная,

информационная, проблемная) и семинарских и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На семинарских и практических занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, дискуссия. Применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного материала, материала семинарских, практических занятий, текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам, в частности, ЭУК по дисциплине «Деловое общение и культуры речи». Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11703..>

При реализации дисциплины используется следующее программное обеспечение:

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

### **18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Мультимедийная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов, текущего контроля и промежуточной аттестации (г. Воронеж, Площадь Ленина, д. 10, ауд. 37а): Интерактивная доска SMART Board 680 77", 1565x1172мм, 4000x4000pxUSB,13,6 кг

### **19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций**

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	УК-4	УК-4.2 УК-4.1	Устный опрос
2.	Русский речевой этикет	УК-4	УК-4.2 УК-4.1	Устный опрос
3.	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	УК-4	УК-4.1	Устный опрос
4.	Деловая риторика. Особенности устной публичной речи. Культура публичной речи	УК-4	УК-4.1	Устный опрос
5.	Особенности публичных выступлений различных видов	УК-4	УК-4.4	Практико-ориентированное задание
6.	Конфликт в деловом общении	УК-4	УК-4.1 УК-4.4	Ситуационная задача
7.	Официально-деловой стиль в письменной речи.	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированное задание
8.	Написание и оформление частных и деловых писем	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированное задание



№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
Промежуточная аттестация форма контроля -- зачёт				Перечень вопросов

## **20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

### **20.1 Текущий контроль успеваемости**

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

#### **Комплект вопросов для устного опроса**

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

1. Функции речевого этикета.

Выбор адекватной формы обращения, трудности выбора обращения в русском языке.

2. Соблюдение коммуникативных табу и императивов.
3. Поддержание доброжелательного контакта в общении, некатегоричность. Акцентирование позитива общения.
4. Этикет телефонного разговора.
5. Этикет невербального общения

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

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

#### **Критерии оценки:**

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

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

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

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

### **Практико-ориентированное задание**

Подготовьте протольно-этикетное выступление на одну из следующих тем

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

#### **Критерии оценки:**

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

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

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

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

### **Практико-ориентированное задание**

Исправьте текстовые ошибки, взятые из деловых документов

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и высказывания.

Необходимо ещё раз обсчитать все данные.

Прошу оплатить стоимость двух диодов для их замены согласно счёта.

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

Изучая проблемы городского транспорта, учёными были получены интересные результаты.

Это показывает о том, что мы терпимо относимся к недостаткам.

В наше предприятие приглашены на работу молодые специалисты.

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

Мне было отказано под благоприятным предлогом.

Был провозглашён приговор суда.

Это достигалось самыми неудобными средствами.

Выступивший на собрании заместитель директора доцент Иванова объяснила суть дела. Выводы комиссии обоснованные и справедливые.

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

Пишите ваши инициалы полностью.

Теперь мы будем сотрудничать на основе равного паритета.

Выдуманная вами фикция не поможет вам.

Президент подписал вето о повышении минимального размера оплаты труда.

Президент был удостоен премией.

Он отметил о том, что подчинённые его недооценивают.

Вопреки ожидания встреча не состоялась.

Заведующий кафедры взял слово.

Частично доставленные заготовки зубчатых колёс не имеют маркировки и свидетелей. Срок выполнения задания может быть пролонгирован.

Командировочный прибыл в указанное время.

Задание выполнено согласно распоряжения директора.

Заявление Сергея Ремчук не было подписано.

Изменение графика отпусков работников отдела нежелательное.

Депутат встретился с шестьдесят шестью рабочими завода.  
Проработав всего два месяца, у него возникли осложнения с начальником цеха.  
Директор завода отметил о важности поставленной проблемы.  
Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки на продукцию.

#### **Критерии оценки:**

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

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил от 4 до 6 ошибок

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил от 7 до 10 ошибок

оценка «неудовлетворительно» - более 10 ошибок.

### **Ситуационная задача**

**Приведите примеры приёмов речевого воздействия, используемых персонажами**

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

Ситуация:

Женщина – персонаж А

Мужчина – персонаж Б

Текст

Как я успокоила генерального директора  
(из устного выступления)

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

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

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

Я робко пыталась вставить хоть слово, но это мне удалось только через какое-то время. Я представилась и попросила назвать его свое имя, так как человек, называя вам свое имя, уже приоткрывает часть себя. И потом люди любят звук собственного имени. Я повторила его имя и еще раз спокойно уточнила причину звонка, правильно ли я его поняла. Стараясь говорить очень ровно, короткими фразами, я дала понять, что очень сожалею о том, что такой занятой и серьезный человек вынужден терять свое драгоценное время. Я уверила его в том, что немедленно свяжусь с тем, кого он так долго ждет, выясню причину нерасторопности и обязательно позвоню ему и сообщу о времени прихода представителя. При этом все время старалась говорить не просто

спокойно, но даже почти тихо, чтобы он прислушивался к моим словам. И он постепенно успокаивался, что стало понятно в течение нашего дальнейшего разговора. Когда я поняла, что он успокоился, стал меня слушать, даже позволила себе немного пошутить. Он засмеялся, и стало ясно, что несчастный рекламный представитель больше не рискует жизнью, начальству звонить тоже не будут (а бывает и такое), а я в очередной раз вздохну с облегчением.

#### **Критерии оценки:**

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

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

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

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

### **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

#### **Комплект вопросов к зачёту**

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

#### **Критерии оценки:**

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

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

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

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

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

**Зачетная оценка** складывается из оценок, полученных студентом за задания текущих аттестаций (30%), оценок, полученных за аудиторную работу в семестре (20%), а также оценки, полученной за ответы на вопросы к зачёту (50%). Во время зачёта студент получает два вопроса из перечня, зачёт проходит в устной форме.

---

#### тестирование

*(наименование оценочного средства промежуточной аттестации)*

### **Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:**

#### **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

\* варианты для выбора приведены в порядке указания понятий.

**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 находить 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 какая норма нарушена в следующих словах:

бАловать, премИровать, шин[Э]ль

- словообразовательная
- грамматическая
- **орфоэпическая**
- стилистическая

ЗАДАНИЕ 28. Выберите правильный ответ.

Что понимают под логичностью речи?

- **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. Укажите ситуации, в каких 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.

В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника?

- 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 конфликт,

межличностный конфликт,

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.

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

**Ответ : 521463**

**ЗАДАНИЕ 26.** Укажите (в именительном падеже через запятую и пробел) три элемента, образующие структуру аргументации.

**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?

**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  
И.И.

Подпись Иванов

Студентка ЭБ-2  
Ю.

Подпись Горских Л.

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 мешает 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).

Задания разделов 20.2 (тестирование) рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.