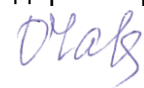


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

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

  
19.05.2022

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.06 Деловое общение и культура речи**

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 43.03.02 Туризм
- 2. Профиль подготовки:** Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** заочная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра общего языкознания и стилистики
- 6. Составители программы:** Рудакова Александра Владимировна, канд. филол. наук, доцент
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета от 19.05.2022, протокол №7
- 8. Учебный год:** 2023/2024      **Семестр(ы):** 3    **Сессия:** 2

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- сформировать представления о нормах письменной и устной культуры речи в деловой коммуникации;

- сформировать навыки межличностной, межкультурной и деловой коммуникации.

Задачи учебной дисциплины:

- познакомить с правилами подготовки и оформления текстов деловой переписки с учетом социокультурных различий адресатов;

- сформировать представление о коммуникативно приемлемых стратегиях делового общения;

- сформировать умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач;

- сформировать навыки эффективного и бесконфликтного общения в процессе академического и профессионального взаимодействия.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Деловое общение и культура речи» входит в обязательную часть блока Б1 Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (бакалавриат).

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.

Сформированные при изучении дисциплины «Деловое общение и культура речи» коммуникативные умения и навыки создания письменных и устных текстов в соответствии с нормами русского литературного языка и выступления с ними, соответствующие им компетенции необходимы для успешного освоения теоретических и прикладных профессиональных дисциплин.

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	<b>Знать:</b> понятие стандартной коммуникативной ситуации, приемы поиска информации для решения стандартных коммуникативных ситуаций <b>Уметь:</b> выполнять поиск информации для решения стандартных коммуникативных задач <b>Владеть:</b> навыком поиска информации для решения стандартных коммуникативных задач
		УК-4.3	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате	<b>Знать:</b> правила деловой коммуникации, систему функциональных стилей современного русского языка, основы культуры делового общения <b>Уметь:</b> вести деловую переписку, учитывая статус адресата, социокультурные различия в неофициальном общении <b>Владеть:</b> умением вести деловую переписку и общаться с партнерами,

			корреспонденции на государственном языке	адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия
		УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	<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 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-4.6	Выбирает на государственном (иностранном) языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	<b>Знать:</b> понятия эффективного и бесконфликтного делового общения, стратегии делового общения <b>Уметь:</b> эффективно и бесконфликтно вести деловое общение; <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

**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		
			3 семестр 2 сессия		...
Аудиторные занятия		10	10		
в том числе:	лекции	4	4		
	практические	6	6		
	лабораторные				
Самостоятельная работа		58	58		
в том числе: курсовая работа (проект)					
Форма промежуточной аттестации (эссе, зачет – 1 час.)		зачет 4	зачет 4		
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	Современный русский язык и	Формы существования современного русского языка. Функциональные стили современного русского языка. Типы речи. Жанры научной речи. Правила оформления научных	ЭУМК edu.vsu.ru

	культура речи	<p>текстов.</p> <p>Понятие языковой нормы. Аспекты культуры речи. Виды и варианты норм. Понятие языкового паспорта говорящего. Понятие о языковой личности. Типы речевой культуры.</p>	
2	Речевое воздействие в деловом общении	<p>Речевое воздействие как наука и ее основные понятия. Способы речевого воздействия. Вербальная и невербальная коммуникация. Основные законы общения. Принципы бесконфликтного общения. Фактор адресата в деловом общении. Общение и ролевое поведение.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
3	Деловая риторика	<p>Риторика в России. Устный текст и письменный текст, их особенности. Понятие о публичном выступлении. Основные требования к публичному выступлению. Правила подготовки к публичному выступлению.</p> <p>Структура публичного выступления. Вступление, его виды и функции. Приемы привлечения и поддержания внимания. Функции концовки публичного выступления. Варианты концовок. Ответы на вопросы аудитории.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
4	Деловое общение	<p>Понятие делового общения. Виды и формы делового общения. Универсальные требования к официальному деловому общению. Деловое слушание. Национальные особенности делового общения</p> <p>Руководитель и подчиненные. Стили руководства деятельностью подчиненных. Контроль за деятельностью подчиненных. Делегирование функций руководителя. Комплимент и критика в деловом общении.</p> <p>Деловой спор. Виды спора. Конфликт в деловом общении. Переговоры. Стратегии поведения в конфликте. Основные правила общения в коллективе.</p> <p>Этикет в деловом общении. Имидж делового человека.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
5	Деловое письмо	<p>Официально-деловой стиль и его языковые особенности. История русского делового письма. Классификация деловых писем. Основные требования к письменной деловой речи. Реквизиты делового письма.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
<b>2. Практические занятия</b>			
1	Современный русский язык и культура речи	<p>Формы существования современного русского языка. Функциональные стили современного русского языка. Типы речи. Жанры научной речи. Правила оформления научных текстов.</p> <p>Аспекты культуры речи. Виды и варианты норм. Орфоэпические нормы русского языка. Грамматические нормы русского языка. Лексические нормы русского языка.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
2	Речевое воздействие в деловом общении	<p>Речевое воздействие как наука и ее основные понятия. Способы речевого воздействия. Вербальная и невербальная коммуникация. Основные законы общения. Принципы бесконфликтного общения. Фактор адресата в деловом общении. Общение и ролевое поведение.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
3	Деловая риторика	<p>Орализация текста. Техника речи. Информационное выступление. Самопрезентация. Протоколно-этикетная речь. Тезис и аргументы. Правила аргументации. Способы аргументации. Убеждающее выступление. Рекламное выступление. Дебаты как форма бесконфликтного спора</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
4	Деловое общение	<p>Деловой спор. Виды спора. Конфликт в деловом общении. Переговоры. Стратегии поведения в конфликте. Основные правила общения в коллективе.</p> <p>Этикет в деловом общении. Имидж делового человека.</p> <p>Деловой разговор по телефону. Электронный и мобильный этикет.</p> <p>Деловая беседа при приеме на работу. Собеседование. Резюме</p>	ЭУМК edu.vsu.ru
5	Деловое письмо	<p>Культура речи делового человека. Орфографический «минимум» делового человека. Правила оформления организационно-распорядительных документов. Правила оформления справочно-информационных документов. Правила оформления личных документов.</p>	ЭУМК edu.vsu.ru

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

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)			
		Лекции	Практические занятия	Самост. работа	Всего
1	Современный русский язык и культура речи	1	1	12	14
2	Речевое воздействие в деловом общении	1	1	12	14
3	Деловая риторика	1	2	12	15
4	Деловое общение	1	1	12	14
5	Деловое письмо	0	1	10	11
6	Контроль				4
	Итого:	4	6	58	72

## 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию:

1. Ознакомиться с планом занятия.
2. Внимательно прочитать тексты рекомендуемой литературы в соответствии с пунктами плана практического занятия.
3. Познакомиться с дополнительной литературой по теме.
4. Подготовить краткий ответ на практическом занятии.
5. Записать проблемные вопросы, ответы на которые необходимо получить у преподавателя для полного освоения учебной программы.

Методические указания по подготовке студента к текущей аттестации:

1. Ознакомиться с планом и материалами лекций и практических занятий.
2. Ознакомиться с основной и дополнительной литературой по темам учебного курса.
3. Соотнести теоретическую и практическую сторону полученных знаний.

Рекомендации по работе с научной литературой:

1. Вдумчивое неторопливое чтение научного материала.
2. Конспектирование.
3. Реферирование.
4. Составление библиографического описания источника.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Кобякова, Т.И. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т.И. Кобякова; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. – 208 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445133">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445133</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-611-2. – Текст: электронный.
2	Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: Перо, 2015. – 315 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445886">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445886</a> . – ISBN 978-5-906835-06-2. – Текст: электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Деловое общение: учебное пособие: / 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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102</a> . – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
4	Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура: практикум / А.А. Коробейникова. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. – 172 с. – 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> – ISBN 978-5-7410-1181-2. – Текст: электронный.
5	Кузнецов, И.Н. Бизнес-риторика: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 407 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495783">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495783</a> . – Библиогр.: с. 343-351. – ISBN 978-5-394-02146-6. – Текст: электронный.
6	Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 376 с. – 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.
7	Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст: электронный.
8	Трофимова, О.В. Основы делового письма: учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 305 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=57968">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=57968</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный.
9	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. – 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> . – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст: электронный.
10	Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие: / В.Е. Храмченко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a> . – ISBN 978-5-8353-1520-8. – Текст: электронный.
11	Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций / Б.Л. Яшин. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 243 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429211">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429211</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-5689-1. – DOI 10.23681/429211. – Текст: электронный.

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

№ п/п	Ресурс
12	Портал <a href="http://www.gramota.ru">www.gramota.ru</a> , <a href="http://www.filologia.ru">www.filologia.ru</a>
13	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <a href="http://biblioclub.ru/">http:// biblioclub.ru/</a>
14	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ( <a href="http://www.lib.vsu.ru/">http // www.lib.vsu.ru/</a> )
15	Электронный университет ВГУ. Курс «Деловое общение и культура речи». – ЭУМК. – Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5793">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5793</a> .

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

№ п/п	Источник
1	Культура научной и деловой речи: нормативный аспект / 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. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573830">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573830</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3909-8. – Текст: электронный.
2	Стернин, И.А. Основы речевого воздействия: учебное пособие / И.А. Стернин. – 3-е изд., стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 289 с. : ил. – Режим доступа: по подписке.

	– URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=375253">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=375253</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-5732-4. – DOI 10.23681/375253. – Текст: электронный.
3	Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a> . – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст: электронный.

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

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале. Применяются различные типы практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На практических занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, дискуссия, тестирование, коммуникативный тренинг, деловая игра.

Применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения теоретического материала, материала практических занятий, текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам.

Электронный университет ВГУ. Курс «Деловое общение и культура речи». – ЭУМК. – Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5793>.

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

Лекционная аудитория должна быть оснащена компьютером на базе ОС Microsoft Windows 10 с подключенным к нему мультимедийным проектором, а также экраном.

Практические занятия должны проводиться в специализированной аудитории, оснащенной персональными компьютерами на базе ОС Microsoft Windows 10 и ПО MS Office Standard (МойОфис, Office Home and Student или LibreOffice).

Число рабочих мест в аудитории должно быть таким, чтобы обеспечивалась индивидуальная работа студента на отдельном персональном компьютере.

Программное обеспечение: IntelliJ IDEA Community Edition (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Paskal ABC NET (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Jet Brains PyCharm Community Edition (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Anaconda (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Maxima (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Scilab (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), LibreOffice (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), NetBeans IDE (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Adobe Reader (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Microsoft Visual Studio Community Edition (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Notepad ++ (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО), Free Pascal (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО); Справочно-правовая система Гарант (на сервере) (договор о сотрудничестве №19/08 от 10.12.2006); 7-zip (16 шт.) (свободное и/или бесплатное ПО); Mozilla Firefox (свободное и/или бесплатное ПО)

### **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	Современный русский язык и культура речи	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированные задания Тестовые задания
2	Речевое воздействие в деловом общении	УК-4	УК-4.6	Практико-ориентированные задания
3	Деловая риторика	УК-4	УК-4.4 УК-4.6	Практико-ориентированные задания Сообщение/доклад/презентация

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция (и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
5	Деловое общение	УК-4	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.6	Практико-ориентированные задания Реферат/эссе
6	Деловое письмо	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированные задания Реферат
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов Практико-ориентированное задание Публичное выступление

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

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Текущая аттестация в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета не проводится.

### 20.2. Промежуточная аттестация

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе промежуточной аттестаций. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

**Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:**

- Собеседование по билетам к зачету
- Практико-ориентированное задание
- Публичное выступление на заданную тему
- Тестирование

#### Собеседование по билетам к зачету

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи. Виды и варианты норм русского языка
2	Понятие языкового паспорта говорящего. Понятие о языковой личности. Типы речевой культуры
3	Имидж современного делового человека. Этикет внешнего вида. Этикет поведения. Речевой этикет в деловом общении
4	Понятие об общении. Общение и коммуникация. Виды общения. Правила современного светского общения
5	Основные законы и принципы общения в деловой коммуникации
6	Речевое воздействие как наука, ее основные понятия. Коммуникативная грамотность. Коммуникативная культура личности. Вербальное и невербальное общение. Способы речевого воздействия
7	Понятие эффективного общения, его составляющие. Понятие коммуникативной позиции говорящего. Фактор адресата в деловом общении
8	Понятие делового общения. Виды и формы делового общения. Универсальные требования к официальному деловому общению
9	Понятие делового слушания. Правила эффективного слушания. Деловое слушание как активное слушание
10	Понятие делового стиля. Типы делового стиля. Приемы эффективного делового общения с представителями разных стилей
11	Деловой разговор по телефону. Электронный и мобильный этикет



12	Национальные особенности делового общения. Типы деловых культур по Р. Льюису. Особенности деловой культуры в России
13	Понятие делового письма. История русского делового письма. Основные требования к письменной деловой речи
14	Классификация деловых писем (по тематике, по функциям, по структуре, по композиции). Понятие о реквизитах делового письма (формуляр). Порядок размещения реквизитов делового письма
15	Понятие об официально-деловом и научном стилях. Языковые особенности официально-делового и научного стилей
16	Особенности деятельности руководителя. Понятие о стиле работы руководителя
17	Делегирование функций руководителя. Контроль за деятельностью подчиненных
18	Деловая беседа как основная форма делового общения. Собеседование при приеме на работу. Резюме
19	Комплимент и критика в деловом общении
20	Деловая риторика. Понятие публичного выступления. Виды публичных выступлений. Правила их подготовки
21	Понятие делового спора. Виды спора. Переговоры. Торги. Конфликт. Стратегии поведения в конфликте
22	Тезис и аргументы. Правила и способы эффективной аргументации. Аргументация в споре
23	Правила оформления организационно-распорядительных документов
24	Правила оформления справочно-информационных документов
25	Правила оформления личных документов

### Практическое задание

**1. Поставьте ударение:** осужденный, повторим, приданое, сироты, вручат диплом, жалюзи, газопровод, углубить, избалованный, шприцы, украинский, намерение, хвоя, договор, ходатайство, цыган, красивее, исчерпать, прогул, запломбировать, свекла, занята линия, созвонимся, побаловать, новорожденный, вероисповедание, поминки, обеспечение, каталог, откупорить, квартал, начался, торты, танцовщица, эксперт, сливовый.

**2. Подчеркните правильный вариант:** согласно расписанию – согласно расписания, нет новых туфель – туфель, заведующий кафедрой – заведующий кафедры, за истекший год – истекший год, большая мозоль – большой мозоль, надеть пальто – одеть пальто, кремы – крема, оплатить за проезд – оплатить проезд, пара носков – пара носок, афера – афёра, красивый тюль – красивая тюль, поставить роспись – поставить подпись, полувер – пуловер, пять полотенцев – пять полотенце.

### Комплект тем для публичного выступления

1. Гражданский брак: за и против
2. Обязана ли РФ вмешиваться в дела других государств, когда происходит нарушение прав ее граждан за рубежом?
3. Нужна ли форма студентам?
4. Престижно ли учиться в ВГУ?
5. Можно ли научить каждого?
6. Все ли должны получать высшее образование?
7. Отдых в России: за и против
8. Отдых за границей: за и против
9. Надо ли использовать отчество при обращении к человеку в публичной речи?
10. Надо ли вводить ЕГЭ для студентов?
11. Имеет ли право руководитель унижать подчиненного?
12. Нужны ли траты на рекламу фирмы?

13. Работать на себя: за и против
14. Имеют ли право политики использовать нелитературную речь в публичных выступлениях?
15. Материальная помощь: помощь или «развращение» человека?
16. Тема по выбору студента

### **Описание технологии проведения**

Практическое задание. На выполнение практического задания отводится 10 минут.

Публичное выступление. Подготовка к выступлению происходит заранее. Выступление осуществляется перед учебной группой. В конце выступления студент должен продемонстрировать умение участвовать в дискуссии.

Собеседование по билетам. Ответ на один теоретический вопрос делается в устной форме. На подготовку к ответу дается 10 минут.

### **Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания**

При оценивании используются качественные шкалы оценок.

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

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если в практическом задании допущено не более 5 ошибок; при ответе студент полно и разносторонне раскрыл содержание одного теоретического вопроса, продемонстрировал представления о современном состоянии и перспективах развития культуры речи, речевого воздействия, риторики, деловой коммуникации; продемонстрировал коммуникативные навыки в ходе подготовленного заранее публичного выступления на заданную тему, продемонстрировал овладение компетенциями УК-4;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если в практическом задании допущено более 5 ошибок; студент неполно раскрыл содержание одного теоретического вопроса, продемонстрировал недостаточные представления о современном состоянии и перспективах развития культуры речи, речевого воздействия, риторики, деловой коммуникации; продемонстрировал неполное овладение коммуникативными навыками в ходе подготовленного заранее публичного выступления на заданную тему, не продемонстрировал овладение компетенциями УК-4.

### **Тестирование**

#### 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 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 сделаете – 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 вариантов 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. Запишите пропущенное слово:

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, стандартизованность, 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: канцеляризм**

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: 521463**

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

Объяснительная

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

Подпись Иванов И.И.

Студентка ЭБ-2

Подпись Горских Л. Ю.

18.11.2022.

**Ответ:**

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

Объяснительная записка

Я, Горских Людмила Юрьевна, отсутствовала на занятиях по дисциплине «Экономическая теория» с 7 ноября 2022 г. по 17 ноября 2022 г. 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)? Назовите 5-7 вариантов.

**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 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 (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).

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