

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

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующего кафедрой
общего языкознания и стилистики
М.Я. Розенфельд



09.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 Коммуникативные технологии профессионального общения

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

38.05.02 Таможенное дело

2. Профиль подготовки/специализации: Таможенный менеджмент и таможенный контроль

3. Квалификация (степень) выпускника: специалист таможенного дела

4. Форма образования: очная

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

6. Составители программы: Акованцева Надежда Валерьевна, кандидат филологических наук, ст. преподаватель

7. Рекомендована: НМС филологического факультета 16.06.2023, протокол № 8

8. Учебный год: 2023/2024 **Семестр:** 1

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Формирование у обучающихся коммуникативных навыков в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы с последующим их применением в профессиональной сфере; в получении обучающимися теоретических знаний об эффективной деловой коммуникации в профессиональной деятельности; в формировании у студентов практических навыков по организации эффективного взаимодействия с клиентами, партнерами, коллегами.

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать теоретические знания и практические навыки в сферах профессиональной коммуникации и межличностного взаимодействия;
- сформировать умение выбирать коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения;
- помочь обучающимся овладеть культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ;
- развивать коммуникативные способности, формировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях общения, главным образом, профессиональных.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» относится к обязательной части (блок Б1) дисциплин Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело (специалитет).

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

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК 4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для	УК4.1	Выбирает на иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения	Соответствует дисциплине «Иностранный язык»

<p>академического и профессионального взаимодействия</p>	УК 4.2	<p>Владеет культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ</p>	<p>Знать: литературную форму государственного языка, функциональные стили родного языка, требования к текстам научного стиля. Уметь: применять знания литературной формы государственного языка к созданию вторичных научных текстов, профессионально ориентированного научного текста. Владеть: нормами устной и письменной научной речи; культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированных научных текстов.</p>
	УК 4.3	<p>Умеет вести устные деловые переговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке РФ</p>	<p>Знать: нормы делового общения, деловой этикет; законы общения, приемы критики, разрешения конфликтов. нормы официально-делового общения; документационное обеспечение делового общения Уметь: оформлять речевое высказывание в соответствии с фонетическими, лексико-грамматическими и др. языковыми нормами ; Владеть: нормами официально-делового стиля; навыками написания документов разных жанров; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия</p>
	УК 4.4	<p>Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на</p>	<p>Знать: правила, типы и способы аргументации, правила построения убеждающей речи; Уметь: аргументированно и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в</p>

			государственном языке РФ	<p>академических и профессиональных дискуссиях, применяя современные устные и письменные коммуникативные технологии, законы делового общения и правила бесконфликтного общения.</p> <p>коммуникативно приемлемые вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Владеть: навыками аргументированного и конструктивного отстаивания своих позиций в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ</p>
		УК 4.5	<p>Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи в ситуациях академического и профессионального общения</p>	<p>Знать: особенности устной и письменной речи; монологической и диалогической форм речи.</p> <p>Уметь: вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p>Владеть умениями ориентироваться в ситуации общения, конструировать общение, распределять роли в нем, владеть ораторским искусством, приемами активного слушания собеседника, иметь в своем арсенале различные средства общения.</p>
		УК 4.6	<p>Выбирает на государственном языке коммуникативно-приемлемые стратегии академического и профессионального общения</p>	<p>Знать: основные термины и положения теории коммуникации, особенности коммуникационных процессов в современном обществе; основы применения современных коммуникативных технологий для академического профессионального</p>

				<p>взаимодействия; особенности массовой и организационной коммуникации.</p> <p>Уметь: разрабатывать и применять коммуникативную стратегию и тактику эффективного академического и профессионального взаимодействия; строить как внешнюю, так и внутреннюю организационную коммуникацию, применяя эффективные коммуникативные тактики для достижения коммуникативных целей</p> <p>Владеть: навыками выбора коммуникативно приемлемых стратегий академического и профессионального общения; эффективного речевого поведения в различных сферах коммуникации и разных речевых ситуациях.</p>
--	--	--	--	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 2 ЗЕТ/ 72 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет

13. Виды учебной работы:

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			1 семестр	№ семестра	...
Аудиторные занятия		32	32		
в том числе:	лекции	16	16		
	практические	16	16		
	лабораторные				
Самостоятельная работа		40	40		
в том числе: курсовая работа (проект)					
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – __ час.)					
Итого:		72	72		

13.1 Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1	Понятие коммуникации, коммуникативных технологий	1. Коммуникация и коммуникационный процесс. 2. Коммуникативные технологии общения. 3. Тактики и стратегии в речевой профессиональной коммуникации. 4. Понятие эффективной коммуникации.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=24813
1.2	Речевое воздействие как наука.	1. Понятие речевого воздействия. 2. Способы речевого воздействия. 3. Факторы речевого воздействия.	
1.3	Законы эффективного общения.	1. Законы эффективного общения. 2. Максимумы Г. Грайса и Дж. Лича. 3. Имидж как средство речевого воздействия.	
1.4	Общение и ролевое поведение	1. Понятие роли. 2. Социальные коммуникативные роли. 3. Речевые игры и общение (анализ Э. Берна)	
1.5.	Коммуникативные барьеры. Коммуникативные позиции.	1. Понятие барьера общения. Виды барьеров. Способы преодоления барьеров. 2. Понятие коммуникативной позиции. Способы усиления и ослабления КП.	
1.6	Культура делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом общении.	1. Служебный этикет. Особенности делового общения. 2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор. 3. Нормы и правила поведения в общественных местах. Этикет деловых приемов. 4. Национальные особенности делового этикета.	

1.7	Общение с коллегами, подчиненными и руководством. Конфликт в деловом общении.	1.Основные правила общения в коллективе. 2.Руководитель: качества хорошего руководителя, стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный). 3.Функции критики. Правила эффективной критики. 4.Конфликт: виды, стратегии поведения. Профилактика и урегулирование конфликтов с коллегами, подчиненными и руководством.	
1.8	Критика в профессиональном общении	1. Понятие критики. 2.Правила эффективной критики. 3. Как принимать критику.	
2. Практические занятия			
2.1	Литературный язык. Функциональные стили современного русского литературного языка.	1.Литературного языка 2.Понятие функционального стиля. 3.Научный стиль, его особенности, сфера употребления. 4.Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. Языка и стиль деловой документации. 5.Публицистический стиль, его особенности, сфера использования.	
2.2	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	1. Понятие языковой нормы. Проблема нормы. 2. Виды норм. Нормативные словари. 3. Орфоэпия. Основные трудности в области русского произношения, ударения, словоупотребления. 4. Вариативность ударения.	
2.3	Грамматические и лексические нормы	1. Употребление форм имени существительного (родовая принадлежность, обозначение лиц по профессии). 2. Употребление форм имени числительного (склонение количественных числительных, употребление собирательных числительных). 3. Трудные случаи именного и глагольного управления. 4. Употребление деепричастных оборотов. Нормы сочетаемости слов и выражений. 5.Лексические нормы	
2.4	Документационное обеспечение делового общения.	1. Языковые формулы официальных документов. 2. Приемы унификации языка служебных	

		<p>документов.</p> <p>3. Язык и стиль распорядительных документов.</p> <p>4. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.</p> <p>5. Язык и стиль инструктивно-методических документов.</p>	
2.5	Написание и оформление частных и деловых писем	<p>1. Редактирование и устранение ошибок в языке деловых бумаг.</p> <p>2. Служебные документы: типология, образцы написания и заполнения, языковое оформление.</p> <p>3. Личные документы: заявление, доверенность.</p> <p>4. Резюме.</p>	
2.6	Практикум по речевому воздействию	<p>1. Вербальный аспект.</p> <p>2. Невербальное общение: дистанция общения, расположение относительно собеседника, движение в процессе общения, уровень громкости общения, взгляд, мимика, жестикация, физический контакт при общении, позы, осанка, походка, посадка, манипуляция с предметами.</p> <p>3. Анализ коммуникативных ситуаций (практикум).</p>	
2.7	Конфликт в деловом общении	<p>1. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса)</p> <p>2. Решение задач по конфликтным ситуациям</p> <p>3. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации»</p>	
2.8	Деловая дискуссия, полемика, спор.	<p>1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».</p> <p>2. Классификация видов спора.</p> <p>3. Психологические приемы убеждения в споре, культура спора.</p> <p>4. Проведение деловой дискуссии.</p>	

13.2. Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего

1	Понятие коммуникации, коммуникативных технологий	2			2	4
2	Речевое воздействие как наука.	2			2	4
3	Законы эффективного общения.	2			2	4
4	Общение и ролевое поведение.	2			2	4
5	Коммуникативные барьеры. Коммуникативные позиции.	2			2	4
6	Культура делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом общении.	2			2	4
7	Общение с коллегами, подчиненными и руководством. Конфликт в деловом общении.				2	4
8	Критика в профессиональном общении	2			2	4
9	Литературный язык. Функциональные стили современного русского литературного языка.		2		3	5
10	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм		2		3	5
11	Грамматические и лексические нормы		2		3	5
12	Документационное обеспечение делового общения.		2		3	5
13	Написание и оформление частных и деловых писем		2		2	4
14	Практикум по речевому воздействию		2		2	4
15	Конфликт в деловом общении		2		2	4

16	Деловая дискуссия, полемика, спор.		2		2	4
	Текущая аттестация					
	Зачет					4
	Итого	16	16		40	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию.

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

Методические указания по подготовке студента к текущей аттестации

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

Повторите тот раздел программы, который проверяется в тесте.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102 (дата обращения: 13.01.2020). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
2	Трофимова, О.В. Основы делового письма : учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968 (дата обращения: 13.01.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 (дата обращения: 13.01.2020). – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.

4	Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389 (дата обращения: 13.01.2020). – ISBN 978-5-89349-299-6. – Текст : электронный.
---	--

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

№ п/п	Ресурс
5	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения» на платформе Мудл https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=24813
6	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – URL: http://biblioclub.lib.vsu.ru
7	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/)

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Деловое письмо: учебно-справочное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193 (дата обращения: 13.01.2020). – ISBN 978-5-394-02962-2. – 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, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются различные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная) и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). Используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, проектная деятельность, метод кейсов, платформы MOODLE, Zoom, Skype, Discord.

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

Создан ЭУМК на платформе Мудл <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=24813>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам (ЭУК и/или MOOK), указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик;

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы;

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;

- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и(ли) асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет.

Учебная аудитория с типовым оборудованием), проектор BENQ EP 4227, экран для проектора, компьютер, микрофон проводной, ксерокс, компьютерные распечатки материалов.

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 коммуникации, коммуникативных технологий	УК-4	УК-4.6	опрос
2	Речевое воздействие как наука	УК	УК-4.6	опрос
3	Общение и ролевое поведение	УК	УК-4.6	Практико-ориентированные задания
4	Коммуникативные барьеры. Коммуникативные позиции.	УК	УК-4.6	Практико-ориентированные задания
5	Культура делового общения. Виды ДО. Этикет в ДО	УК	УК-4.6	Презентация: Культура делового общения. Национальные особенности деловых культур

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
6	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	УК	УК-4.3 УК-4.6	Опрос Тестовое задание
7	Общение с коллегами, подчиненными и руководством.	УК-4	УК-4.3 УК-4.6	опрос
8	Критика в профессиональном общении	УК-4	УК-4.3 УК-4.6	опрос
9	Литературный язык. Функциональные стили современного русского литературного языка.	УК-4	УК-4.2 УК-4.5	Написание реферата научной статьи по профилю специальности
10	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	УК-4	УК-4.2 УК-4.5	Тестовые задания на орфоэпические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы языка для текущей аттестации
11	Грамматические и лексические нормы	УК-4	УК-4.2 УК-4.5	Тестовые задания на орфоэпические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы языка для текущей аттестации
12	Документационное обеспечение делового общения.	УК-4	УК-4.2 УК-4.5	1.Написание делового письма. 2.Редактирование текста заявления, доверенности и т.п. 3.Написание резюме
13	Написание и оформление частных и деловых писем	УК-4	УК-4.2 УК-4.5	1.Написание делового письма. 2.Редактирование текста заявления, доверенности и т.п. 3.Написание резюме
14	Практикум по речевому воздействию	УК-4	УК-4.3 УК-4.4	Практико-ориентированные задания

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
15	Конфликт в деловом общении	УК-4	УК-4.4	Практико-ориентированные задания а) на применения законов общения: б) на разрешение конфликтной ситуации.
16	Деловая дискуссия, полемика, спор.	УК-4	УК-4.3 УК-4.4	Подготовка и проведение деловой дискуссии.
Промежуточная аттестация:				
зачет в 1 семестре				Перечень вопросов Тест по нормам КР Тест по ДО Решение ситуационной задачи

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Практико-ориентированные задания, тестовые задания, проектные задания

Практико-ориентированные задания представляют собой языковые упражнения, задания по написанию резюме, личных и официальных писем; анализ коммуникативных ситуаций ДО. Тестовые задания для текущей аттестации включают задания на знание орфоэпических, грамматических, орфографических и пунктуационных норм. Проектные задания предусматривают как индивидуальную, так и групповую работу, а также выступление с презентацией, проведение дискуссии.

Примеры практико-ориентированных заданий

- Отредактируйте текст заявления, доверенности, расписки и т.п.
- Составьте письма-приглашения с предложением принять участие в выставке – продаже оргтехники.
- Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на должность разработчика, тестировщика, менеджера проекта.
- Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?

5. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч
6. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.
7. Подготовьте и проведите деловую дискуссию.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы безошибочно, грамотно и в соответствии с требованиями написано резюме; даны верные ответы на вопросы № 4; выполнены задания по деловым играм № 5,6,7.
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы с ошибками; резюме составлено с тремя ошибками; дан фрагментарный ответ без комментариев на 4 вопрос; не выполнены задания по деловым играм.

Тестовые задания (языковые нормы)

Орфоэпические нормы

1. Отметьте номера слов, где ударение поставлено неправильно:

- | | |
|----------------|---------------|
| 1) баловАть; | 6) знАмение; |
| 2) диспАнсер; | 7) дОсуг; |
| 3) закупОрить; | 8) кАшлянуть; |
| 4) квартАл; | 9) средствА; |
| 5) зАдала; | 10) гербы. |

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

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

3. В каком слове произносится согласный «к»?

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

Морфологические нормы

1. Укажите ошибку в образовании формы множественного числа существительных:

- а) доктора; б) учителя;
в) бухгалтера; г) директора.

2. Выберите правильные варианты:

- а) пять апельсинов;
б) пара носков;

- в) правый туфель;
- г) много оладий;
- д) танец грузинов;
- е) нет макарон.

3. Укажите ошибочные варианты окончания предложения

В продаже не оказалось...

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

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

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

5. Подчеркните правильный вариант:

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

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

Синтаксические нормы

1. Отметьте словосочетания, в которых управление не соответствует литературной норме: а) благодаря намека;

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

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

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

Орфографические и пунктуационные нормы

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

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

Критерии оценки:

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

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

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Тестовые задания, ответ на теоретический вопрос

Перечень вопросов к зачету:

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие коммуникации и коммуникативных технологий
2	Речевое воздействие как наука. Виды и способы речевого воздействия.
3	Факторы речевого воздействия.
4	Коммуникативные барьеры и позиции.
5	Законы общения. Принципы бесконфликтного общения.
6	Виды и формы речевого общения. Универсальные требования к ДО.
7	Научный стиль. Сфера употребления. Языковые особенности.
8	Официально-деловой стиль. Сфера употребления. Языковые особенности.
9	Понятие служебного документа. Речевой этикет в служебном документе.
10	Особенности делового общения. Служебный этикет.
11	Собеседование с работодателем. Правила составления резюме.
12	Правила делового телефонного разговора.
13	Общение в коллективе. Стили руководства.
14	Этикет невербального делового общения.
15	Функции критики. Правила критики и отношения к ней.
16	Конфликт: виды, стратегия поведения в конфликте, профилактика конфликтов.
17	Дискуссия, полемика спор. Правила дискутирования. Ошибки в споре.
18	Виды выступлений и правила их подготовки.
19	Правила эффективной аргументации.
20	Правила подготовки убеждающего выступления.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенции	Шкала оценок
1. Полный ответ на теоретический вопрос. В ответе продемонстрировано знание понятийного аппарата теории коммуникации, коммуникативных стратегий, функциональных стилей современного русского языка, основных правил эффективного общения; умение выступать перед аудиторией с текстом информационного и убеждающего типа; аргументировано и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях; владение основными нормами русского языка в письменной и устной коммуникации; правильное выполнение письменного	<i>Повышенный / базовый / пороговый уровень</i>	<i>Зачтено</i>

задания по составлению служебного или личного документа, написанию реферата научной статьи.		
Ответ студента характеризуется многочисленными фактическими ошибками, демонстрирует слабую теоретическую подготовку. Обнаружено незнание понятийного аппарата теории коммуникации, системы функциональных стилей современного русского языка, основных правил эффективного общения; неумение аргументировано и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях; невладение основными нормами русского языка в письменной и устной коммуникации; неправильно выполнено письменное задание.	-	<i>Не зачтено</i>

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые

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 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 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

Подпись Иванов И.И.

Студентка ЭБ-2

Подпись Горских Л. Ю.

18.11.2022.

Ответ:

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

Объяснительная записка

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

Справка из поликлиники прилагается.

Подпись Горских Л. Ю.
18.11.2022.

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

Пример ответа:

- 1) Расскажите о себе.
- 2) Чем вас привлекает работа в данной должности?/Почему вы хотите получить эту работу?
- 3) Каковы ваши сильные качества?
- 4) Есть ли у вас недостатки? Если есть, то какие?
- 5) Почему вы ушли с предыдущего места (решили сменить работу)?
- 6) Не 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.