

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

УТВЕРЖДАЮ
и. о. заведующего кафедрой
русского языка



доц., к.ф.н. Чуриков С.А.
19.05.2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.03 Деловое общение и культура речи

1. Код и наименование направления подготовки/специальности: **39.03.01**
Социология
 2. Профиль подготовки/специализация: Организация и проведение
социологических исследований
 3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
 4. Форма обучения: очная
 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра русского
языка
 6. Составители программы: Ильина Татьяна Вячеславовна, к.филол.н.,
доцент
 7. Рекомендована: НМС филологического факультета 19.05.2022, протокол №7
 8. Учебный год: 2022/2023 Семестр(ы): 1
-

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целью курса является формирование способности выбирать на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке; вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные

			на государственном языке	и межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками диалогического общения для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке
		УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	
		УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — __2 зет/_72ч._____.

Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) _зачет_____.

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		1 семестр	2 семестр	
Аудиторные занятия	36	36		
в том числе:	лекции	18	18	
	практические	18	18	
	лабораторные			
Самостоятельная работа	36	36		
в том числе: контрольная работа				
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – __ час.)				
Итого:	72	72		

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Русский язык и культура речи: общие понятия	Предмет курса. Понятие языка и речи. Уровни владения языком. Основные единицы общения. Литературная норма как основа коммуникации. Система норм русского языка. Нормативный, коммуникативный и этический аспекты речевой культуры.
1.2	Проблемы состояния современного русского литературного языка	Борьба за чистоту русского языка. Изменения в русском языке последних десятилетий. Речевая агрессия в современной массовой коммуникации. Речь как показатель социального статуса говорящего. Ответственность за нарушение норм публичного речевого общения.
1.3	Функциональные стили современного русского литературного языка	Система функциональных стилей современного русского литературного языка. Особенности книжной сферы.
1.4	Нарушение орфоэпических норм литературного языка	Орфоэпические ошибки и их устранение.
1.5	Нарушение лексических норм литературного языка	Речевые лексические ошибки и их устранение.
1.6	Нарушение грамматических норм литературного языка	Речевые грамматические ошибки и их устранение.
1.7	Культура речи как характеристика социального поведения человека.	Нормы речевого поведения. Русский речевой этикет. Система обращений. Международный речевой деловой этикет. Правила и парадоксы делового этикета.
1.8	Этика делового общения	Коммуникативная культура в деловом общении. Конфликты и пути их разрешения: предпосылки возникновения конфликтов, виды, структура и стадии протекания; стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации. Национально-психологические типы и модели общения, поведения и этикетности.

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практически	Контрольные работы	Самостоятельная работа	Всего
1	Русский язык и культура речи: общие понятия	2	2		4	8
2	Проблемы состояния современного русского литературного	2	2		4	8

	языка					
3	Функциональные стили современного русского литературного языка	2	2		4	8
4	Нарушение орфоэпических норм литературного языка	2	2		4	8
5	Нарушение лексических норм литературного языка	2	2		4	8
6	Нарушение грамматических норм литературного языка	2	2		4	8
7	Культура речи как характеристика социального поведения человека.	2	2		4	8
8	Этика делового общения	2	2		4	8
	Итого	16	16		32	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке студента к лекционным и практическим занятиям:

1. Ознакомиться с планом занятия.
2. Познакомиться с исследовательской литературой по теме.
3. Записать проблемные вопросы, которые студенты считают необходимым задать преподавателю для полного освоения учебной программы.

Методические указания по подготовке студента к текущей аттестации

1. Ознакомьтесь с планом и материалами лекций.
2. Ознакомьтесь с исследовательской литературой по темам учебного курса.

Рекомендации по работе с научной литературой

1. Вдумчивое неторопливое чтение научного материала.
2. Конспектирование.
3. Реферирование.

4. Составление грамотного библиографического описания источника.

При выполнении всех видов работ необходимо использовать лекционный материал и литературу (см. п.15).

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Голуб, И. Б. Русская риторика и культура речи : учебное пособие : [16+] / И. Б. Голуб, В. Д. Неклюдов. – Москва : Логос, 2011. – 328 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84998 (дата обращения: 06.04.2022). – ISBN 978-5-98704-603-6. – Текст : электронный.
2.	Горбачевич, К. С. Нормы современного русского литературного языка : практическое пособие : [16+] / К. С. Горбачевич ; скан. В. В. Рыбалкин. – Москва : Просвещение, 1978. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=47457 (дата обращения: 06.04.2022). – ISBN 9785998913396. – Текст : электронный.
3.	Нарушевич, А. Г. Нормы современного русского литературного языка : учебное пособие : [16+] / А. Г. Нарушевич ; отв. ред. Е. В. Попова. — Таганрог : Таганрогский государственный педагогический институт имени А. П. Чехова, 2012. — 80 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614649 (дата обращения: 06.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-87976-808-4. – Текст : электронный.
4.	Нормы русского литературного языка : учебное пособие : [16+] / ред. Л. А. Константинова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2014. – 168 с. – Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57961 (дата обращения: 06.04.2022). – ISBN 978-5-9765-0329-8. – Текст : электронный.
5.	Основы ораторского мастерства: избранные лекции : учебное пособие : [16+] / сост. Н. Р. Валитова, А. Д. Паутов ; Министерство спорта Российской Федерации, Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2015. — 196 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459423 (дата обращения: 06.04.2022). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
6.	Дивакова, М. В. Русский язык и культура речи : [16+] / М. В. Дивакова ; Московская государственная академия водного транспорта. – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2015. – Часть 2. – 113 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429917 (дата обращения: 06.04.2022). – Текст : электронный.
7.	Камнева, Н. В. Русский язык и культура речи : учебное пособие : [16+] /

	Н. В. Камнева, Л. В. Шевченко. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013. – 124 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208667 (дата обращения: 06.04.2022). – ISBN 978-5-4332-0081-4. – Текст : электронный.
8.	Любичева, Е. В. Культура речи : учебное пособие : [16+] / Е. В. Любичева, Л. И. Болдырева, О. С. Михедова ; Институт специальной педагогики и психологии. – Санкт-Петербург : Институт специальной педагогики и психологии, 2014. – 160 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438762 (дата обращения: 06.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8179-0170-2. – Текст : электронный.
	Перепелицына, Ю. Р. Практикум по культуре русской устной и письменной речи (нормативный аспект русского языка) : учебное пособие : [16+] / Ю. Р. Перепелицына ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2016. – 243 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459203 (дата обращения: 06.04.2022). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
9.	Язовицкий, Е. В. Говорите правильно: эстетика речи : учебное пособие : [12+] / Е. В. Язовицкий. – 2-е изд., доп. – Ленинград : Просвещение, 1969. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599247 (дата обращения: 06.04.2022). – Текст : электронный.

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

№ п/п	Ресурс
10.	https://www.lib.vsu.ru - Электронная библиотека ВГУ
11.	http://biblioclub.ru/ - Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека online"
12.	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» : https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=19927

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1.	Голицына Т.Н, Ильина Т.В., Сидорова Е.В., Швецова О.А. Практический курс русского языка: учебно-методическое пособие для бакалавров. – Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2016. — 52с.

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

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Стандартно оборудованные аудитории для проведения лекционных и практических занятий: видеопроигрыватель, экран, ноутбук и др. оборудование.

Перечень программного обеспечения:

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc
OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc
WinSvrStd 2012 RUS OLP NL Acdmc 2Proc

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.	Русский язык и культура речи: общие понятия	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Опрос
2.	Проблемы состояния современного русского литературного языка	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Опрос
3.	Функциональные стили современного русского литературного языка	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Опрос
4.	Нарушение орфоэпических норм	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4	Контрольная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	литературного языка		УК-4.6	
5.	Нарушение лексических норм литературного языка	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Контрольная работа
6.	Нарушение грамматических норм литературного языка	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Контрольная работа
7.	Культура речи как характеристика социального поведения человека.	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Опрос
8.	Этика делового общения	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Опрос
9.	Мастерство публичного выступления. Основы ораторской речи.	УК-4	УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Опрос
Промежуточная аттестация форма контроля — <u>зачет</u>				Контрольная работа

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:

В соответствии с темами прослушанных лекции студенты должны отвечать на следующие вопросы:

Опрос по следующим темам курса:

1. Русский язык и культура речи: общие понятия.
2. Нормы русского литературного языка.
3. Речевые ошибки и их устранение.
4. Книжные стили русского языка.
5. Научный стиль.
6. Официально-деловой стиль.

7. Публицистический стиль.
8. Русская разговорная речь.
9. Речевой этикет.
10. Устное публичное выступление.
11. Понятие и структура коммуникативной нормы. Понятие речевой ошибки и коммуникативной неудачи.
12. Понятие речевого этикета. Основные функции речевого этикета.
13. «Экология» языка.
14. Современный «языковой вкус».

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному (двум) из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Недостаточно продемонстрирован объем материала по курсу или содержатся отдельные пробелы.</p> <p>ИЛИ</p> <p>Обучающийся владеет понятийным аппаратом данной области науки, способен анализировать тексты, допускает ошибки в определении основных понятий курса.</p> <p>ИЛИ</p> <p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум(трем) из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Демонстрирует частичные знания дисциплины или не умеет чётко формулировать понятийный аппарат.</p>	<i>Базовый уровень</i>	<i>зачет</i>
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует ни одному из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки по темам курса</p>	–	<i>не зачёт</i>

20.2 Задания для контрольных работ

1. Расставьте ударения

Творог, протокол, договор, квартал, кулинария, туфля, бинты, торты, шофер, добыча, договоренность, танцовщица, инструмент, ходатайство, документ, обеспечение, эксперт, каталог, кредит, щавель, свекла, кремьень, украинка, жалюзи, сабо, маневр, агрономия, алфавит, аристократия, вероисповедание, ветеринария, приданое, приобретение, процент, магазин, кладбище, рефлексия, статуя, созыв, сосредоточение, средства, столяр, цемент, газопровод, гастрономия, балованный, диспансер, досуг, дремота, заголовок, засуха, изобретение, иконопись, искра, insult, километр, корысть, недуг, некролог, нефтепровод, опoшление, паралич, приговор, йогурт, бюрократия, маркетинг,

мышление, намерение, переосмысление, феномен, хаос, петля, умерший, алкоголь, еретик, мытарство, эпидемия, позвонил, анафема, верховенство, фольга, форзац, апостроф, тефтели, бармен, пиццерия, шприцы, шасси, апартаменты, флюорография.

2. Исправьте речевые ошибки, связанные с употреблением паронимов

Герой все время находится в подвешенном состоянии.

1. В этот день я услышала много обидчивых слов.
2. Любой поступок заслуживает осуждения.
3. Все вокруг привлекательно: и близкие и далекие холмы.
4. Студент быстро освоил материал.
5. Мой брат — человек практический, он не выбрасывает старые вещи.
6. Мальчик отвечал на вопросы с каким-то виновным видом.
7. В новых кварталах города находятся самые высотные дома.
8. Она приготовила сытый завтрак.
9. Болотистый ил является отличным удобрением.
10. Она пришла в цветистом платье.
11. Соседний кот важно прошел на кухню.
12. В десятимесячном возрасте ребенка перевели на искусное вскармливание.
13. Мы живем в одном доме, но на различных этажах.
14. В жаркий день приятно походить по тенивым аллеям.
15. Давайте найдем в себе скрытные резервы и доберемся до вершины.
16. Чтобы чаще бывать в театре, я купил абонент.

3. Дайте оценку конструкциям. В случае неправильного использования слова исправьте предложения.

2. Наш город характерен старинными парками, за что его уважают все жители.
3. Наш завод славится возделыванием комфортабельных троллейбусов.
4. Декада французской музыки продлится две недели.
5. Нерадивых водителей неизменно встречает авария.
6. Мой брат увлекается мифами Древней Греции и знает фамилии всех античных героев и богов.
7. Наша спортсменка явно устала, а у неё впереди — бо́льшая половина дистанции.
8. С конца VI века до н. э. поток туристов устремился в Египет.
9. Благодаря майским заморозкам урожай был уничтожен почти полностью.
10. Где-то в горах слышались одинокие выстрелы.
11. Аншлаги о наборе учащихся в наше профтехучилище уже развешаны по всему городу.
12. Медики бьют тревогу: заболевание туберкулезом возросло в несколько раз, а противотуберкулезный диспансер — один на весь регион.
13. Какие только чудеса не вытворяет современная наука!
14. У Базарова нет сообщников — он трагически одинок.
15. Татьяна воспитывалась в глуши, и её выходки просты и естественны, только в конце романа она приобретает аристократические замашки.
16. Закоренелого петербуржца сразу узнаешь по какой-то врождённой сдержанности и интеллигенции.
17. Островский задумывал «Грозу» как комедию, но впоследствии прозвал пьесу драмой.
18. Мы вышли к лесистому озеру.

19. Наша спортсменка бежала в паре с канадкой. Свою напарницу она обошла почти на полкруга.
20. И стоят наши дальневосточные берёзки в своём подвенечном саване.
21. Нам рассказали о жизни писателя и прочитали отрывки из его творчества.

4. Просклоняйте числительные

Двое, семьсот сорок третий, обе, тысяча триста сорок два, пятьсот пятьдесят восемь, сто одиннадцать, сто двадцать седьмой.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Студент демонстрирует способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. грамотно использует полученные знания о русском языке в профессиональной деятельности. Задания выполнены без ошибок	<i>Базовый уровень</i>	<i>зачет</i>
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки по темам курса, не знает нормы русского литературного языка	–	<i>не зачтено</i>

20.3 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы к зачёту

1. Русский язык и культура речи: общие понятия.
2. Нормы русского литературного языка.
3. Речевые ошибки и их устранение.
4. Книжные стили русского языка.
5. Научный стиль.
6. Официально-деловой стиль.
7. Публицистический стиль.
8. Русская разговорная речь.
9. Речевой этикет.
10. Устное публичное выступление.
11. Понятие и структура коммуникативной нормы. Понятие речевой ошибки и коммуникативной неудачи.
12. Понятие речевого этикета. Основные функции речевого этикета.
13. «Экология» языка.
14. Современный «языковой вкус».

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности	Шкала
---------------------------------	--------------------------	-------

	анности компетенци й	оценок
Студент демонстрирует навык выбора на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения; использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке; учитывает интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	<i>Базовый уровень</i>	<i>зачет</i>
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, не отвечает на поставленный вопрос.	–	<i>не зачтено</i>

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:

- _____ П
охвала+критика+предложение
- _____ П
охвала+критика+ утешение
- _____ К
критика+помощь+похвала

ЗАДАНИЕ 13. Выберите пример конструктивной критики:

- **Не огорчайтесь, сегодня Вы сделали не очень хорошо, завтра получится лучше.**
- Сколько раз можно было говорить – нельзя было так делать!
- Какой дурак так делает!
- Никогда вовремя не делаете – всегда с задержкой.

ЗАДАНИЕ 14. Выберите пример неконструктивной критики:

- **Сколько можно повторять – отчет надо сдавать в двух экземплярах!**
- В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.
- С вашим старанием в следующий раз вы добьетесь отличного результата.

ЗАДАНИЕ 15. Выберите правильный вариант ответа:

При знакомстве

- женщина первая представляется мужчине
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
- **младшие по возрасту представляются старшим**

ЗАДАНИЕ 16. Выберите правильный вариант начала телефонного разговора:

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

ЗАДАНИЕ 17. Укажите, какие правила необходимо выполнять, ведя деловое общение по телефону:

- **быть лаконичным, информативным, доброжелательным**
- быть лаконичным, повторять сказанное несколько раз, разговаривать в присутствии третьих лиц
- быть лаконичным, говорить громче обычного, прерывать разговор

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

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

ЗАДАНИЕ 19. Укажите, какой документ охарактеризован в определении: «официальный письменный документ, отражающий ход общественного собрания, судебного слушания и принятые решения».

- аннотация
- **протокол**
- постановление

ЗАДАНИЕ 20. Укажите, какой документ охарактеризован в определении: «документ информационного типа, нацеленный на описание социально значимых и наиболее важных событий жизни составителя текста. Пишется от первого лица в хронологическом порядке».

- резюме
- сопроводительное письмо
- **автобиография**
- заявление

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к распорядительным документам?

- приказ
- решение
- **представление**
- распоряжение

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного относится к организационным документам?

- докладная записка
- **устав**
- служебная записка
- представление

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к формам устной деловой коммуникации?

- совещание
- деловая беседа
- **лекция**
- переговоры

ЗАДАНИЕ 24. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к видам коммерческой корреспонденции?

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

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

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

ЗАДАНИЕ 26. Выберите правильный ответ.

Культура речи включает в себя

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

ЗАДАНИЕ 27. Укажите какая норма нарушена в следующих словах:

бАловать, премИровать, шин[Э]ль

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

ЗАДАНИЕ 28. Выберите правильный ответ.

Что понимают под логичностью речи?

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

ЗАДАНИЕ 29. Укажите ситуации, в каких эффективно использовать перефразирование:

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

ЗАДАНИЕ 30. Выберите правильный ответ.

В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника?

- руки, скрещенные на груди
- **указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком**

- прикрытие рта ладонью
- все ответы неверны

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

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

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ 2. Какой аспект культуры речи характеризуется в определении? Умение эффективно пользоваться средствами языка в зависимости от сферы, ситуации, условий и задач общения.

Ответ: коммуникативный

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

Ответ: рассуждение

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

Ответ: повествование

ЗАДАНИЕ 5. Какой стиль языка характеризуют следующие черты: точность, 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 конфликт,
межличностный конфликт,
конфликт между личностью и группой,
... конфликт

Ответ: межгрупповой

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

Ответ: закрытый

ЗАДАНИЕ 22. Выпишите слова-конфликтогены (строчными буквами через запятую) из следующих диалогов:

– Вечно Вы опаздываете! Вчера на полчаса и сегодня на 15 минут!

– Ты никогда не гасишь свет в кабинете!

– Неправда! Вчера, например, выключил!

– Вот ты как всегда не замечаешь того, что я делаю!

Ответ: вечно, никогда, всегда

ЗАДАНИЕ 23. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто ...

Ответ: позвонил/начал его

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

Ответ: рукопожатие

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

1. История его такова.

2. В вырытом котловане обнаружилось старинное подземелье.

3. В 1836 году архиерейское подворье превратили в Митрофановский монастырь, куда стекались паломники со всей России на поклон мощам святителя Митрофана...

4. В семнадцатом веке здесь была лицевая часть деревянной крепости.

5. Стоило только «Воронежскому курьеру» рассказать о строительстве нового входа в главный корпус ВГУ, как тут же последовало продолжение этой истории.

6. Судя по старинным планам города, экскаватор работал там, где еще в первой половине XVIII века стоял каменный архиерейский дом.

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

Ответ : 521463

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

Ответ: тезис, аргументы, демонстрация

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

Ответ: тезис

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности)

ЗАДАНИЕ 1. Вы приняли на работу молодого, способного юриста, который только окончил университет. Он справляется с работой, провел несколько консультаций, и клиенты им довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от Вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить стиль его общения в коллективе?

Пример ответа: Побеседовать наедине. Надо сначала отметить успехи молодого специалиста и его способности. Далее объяснить свои приоритеты как руководителя. Для Вас здоровый психологический климат в коллективе важнее, чем амбиции одного сотрудника, даже очень ценного. Хорошие отношения с коллегами выгодны и самому молодому специалисту, они помогут ему найти свое место в коллективе и сделают общую работу эффективнее, избавят коллег от нервозности. Выразить уверенность, что сотрудник может перестроиться и скорректировать свое поведение, пока его разногласия с коллективом не стали критическими. Похвалить еще раз и сказать о том, что доброжелательные отношения с коллегами — это важное условие профессионального роста. Предложить сотруднику понаблюдать за собой, за тем, как он разговаривает с коллегами, найти возможность извиниться за свою грубость.

ЗАДАНИЕ 2. Отредактируйте текст объяснительной записки, исправьте нарушения языковых норм (орфографии, пунктуации, стилистики и др.) и оформления.

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

Объяснительная

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

Декан КГУ
И.И.

Подпись Иванов

Студентка ЭБ-2
Ю.

Подпись Горских Л.

18.11.2022.

Ответ:

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

Объяснительная записка

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

Справка из поликлиники прилагается.

Подпись Горских Л. Ю.
18.11.2022.

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

Пример ответа:

- 1) Расскажите о себе.
- 2) Чем вас привлекает работа в данной должности?/Почему вы хотите получить эту работу?
- 3) Каковы ваши сильные качества?
- 4) Есть ли у вас недостатки? Если есть, то какие?
- 5) Почему вы ушли с предыдущего места (решили сменить работу)?
- 6) Не помешает ли ваша личная жизнь работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки и т.д.)?
- 7) Как вы представляете свою работу (карьеру) через 2 года (пять, десять лет)?
- 8) Чем вы любите заниматься в свободное время?
- 9) На какую зарплату вы рассчитываете?
- 10) Вы хотели что-то спросить?

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

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

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

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

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

- 5 баллов — задание выполнено верно (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).