

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

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующего кафедрой
общего языкознания и стилистики
А.В.Рудакова



25.04.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.06 Деловое общение и культура речи

- 1. Шифр и наименование специальности:**
09.03.02 Информационные системы и технологии
- 2. Профиль подготовки:** Инженерия информационных систем и технологий
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма образования:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** общего языкознания и стилистики филологического факультета
- 6. Составители программы:** Саломатина Мария Сергеевна, кандидат филологических наук, доцент
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета ВГУ, протокол №8 от 25.04.2024
- 8. Учебный год:** 2024/2025 **Семестр(-ы):** 1

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

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

Основными задачами учебной дисциплины являются:

- 1) формирование у будущих специалистов представлений об основных нормах русского языка, русского речевого этикета и культуры русской речи;
- 2) формирование среднего типа речевой культуры личности;
- 3) развитие коммуникативных способностей, формирование психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях общения, соблюдать законы эффективного общения;
- 4) формирование научного стиля речи студента;
- 5) развитие интереса к более глубокому изучению родного языка, внимания к культуре русской речи;
- 6) формирование у студентов способности правильно оформлять результаты мыслительной деятельности в письменной и устной речи.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Деловое общение и культура речи» входит в обязательную часть Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 09.03.02 Информационные системы и технологии.

Дисциплина «Деловое общение и культура речи» опирается на лингвистические знания и знания в области русского языка, полученные студентами в средней общеобразовательной школе. Студенты должны владеть данными знаниями как минимум на удовлетворительном уровне.

Учебная дисциплина «Деловое общение и культура речи» связана с такими дисциплинами, как «Иностранный язык», «История».

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1	Выбирает на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	знать основные правила эффективного общения уметь составлять тексты публичных выступлений различных функциональных стилей и жанров владеть приемами поддержания и активизации внимания аудитории, работы с помехами
		УК-4.2	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой	знать способы повышения собственной языковой и коммуникативной компетенции уметь пользоваться справочной литературой по русскому языку

			информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	
		УК-4.3	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	<p>знать систему функциональных стилей современного русского языка</p> <p>уметь основные правила эффективной деловой переписки</p> <p>владеть литературным языком</p>
		УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	<p>знать виды норм, основные правила эффективного общения</p> <p>уметь взаимодействовать с разными типами собеседников</p> <p>владеть навыками эффективной устной коммуникации</p>

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

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) – зачет.

13 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		1 сем.	
Аудиторные занятия	32	32	
в том числе:			
лекции	16	16	
практические	16	16	
лабораторные	0	0	
Самостоятельная работа	40	40	
Контроль	0	0	
Итого:	72	72	

13.1 Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Понятие литературного языка. Краткая история	1. Понятие литературного языка. 2. Происхождение русского языка.

	русского языка: его происхождение и формирование. Основные изменения в речевой культуре и общении в России конца XX-XXI веков	<ol style="list-style-type: none"> 3. Русский национальный язык XVIII-XIX веков. 4. Русский язык советского периода. 5. Русский язык конца XX века. 6. Русский язык в современном мире.
1.2	Современный русский язык и формы его существования. Устная и письменная разновидности литературного языка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о формах существования языка. 2. Национальный язык. Общепонятный язык. Литературный язык. 3. Диалекты. Просторечие. Жаргоны. Арготизмы. Сленг. 4. Устная и письменная формы литературного языка. 5. Условия функционирования книжной и разговорной речи, их особенности.
1.3	Функциональные стили современного русского литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие функционального стиля. 2. Взаимодействие функциональных стилей. 3. Научный стиль, его особенности, сфера употребления. 4. Речевые нормы учебной и научной сфер деятельности. 5. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. Языка и стиль деловой документации. 6. Публицистический стиль, его особенности, сфера использования. 7. Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского языка. 8. Условия функционирования разговорной речи, роль внеязыковых факторов.
1.4.	Культура речи. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный и этический. Понятие нормы, виды норм	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие культуры речи. Проблема литературной нормы. 2. Аспекты культуры речи. 3. Нормативный аспект культуры речи: понятие о языковой норме, характеристика основных норм литературного языка (орфоэпические, лексические, стилистические, грамматические, орфографические, пунктуационные). 4. Роль языковой нормы в становлении и функционировании литературного языка. 5. Этический аспект культуры речи (речевой этикет), его функции. 6. Коммуникативный аспект культуры речи: точность, понятность, чистота речи, богатство и разнообразие речи, выразительность. 7. Языковая политика государства. Языковое строительство.
1.5	Русский речевой этикет	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции речевого этикета. 2. Выбор адекватной формы обращения, трудности выбора обращения в русском языке. 3. Соблюдение коммуникативных табу и императивов. 4. Поддержание доброжелательного контакта в общении, некатегоричность. Акцентирование позитива общения. 5. Этикет телефонного разговора. 6. Этикет невербального общения: дистанция общения, расположение относительно собеседника, движение в процессе общения, уровень громкости общения, взгляд, мимика, жестикация, физический контакт при общении, позы, осанка, походка, посадка, манипуляция с предметами.
1.6	Культура делового общения. Речевой этикет в документе	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные правила общения в коллективе. 2. Служебный этикет. Основные правила делового общения. 3. Профилактика и урегулирование конфликтов с коллегами, подчиненными и руководством. 4. Речевой этикет в документе. 5. Языковые формулы официальных документов.
1.7	Риторика. Особенности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Из истории риторики. Риторика в России.

	устной публичной речи. Культура публичной речи	2. Понятие публичной речи. 3. Устный текст и письменный текст, их особенности. 4. Оратор и его аудитория. 5. Основные требования к публичной речи. Словесное оформление публичного выступления.
1.8	Особенности публичных выступлений различных жанров	1. Особенности убеждающего выступления: цель, форма, структура, речевое оформление. 2. Особенности развлекательной речи: разновидности, цель, форма, сфера употребления. 3. Особенности информационного выступления: цель, форма, структура, особенности исполнения. 4. Особенности протоколно-этикетной речи: цель, форма, сфера употребления, правила построения.
1.9	Аргументация	1. Тезис и аргументы. 2. Основные виды аргументов. 3. Убедительность аргументов. 4. Правила аргументации. 5. Способы аргументации. 6. Помехи восприятию аргументации. 7. Правила эффективной аргументации.
2. Семинарские и практические занятия		
2.1	Функциональные стили современного литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей	1. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. 2. Языковые формулы официальных документов. 3. Приемы унификации языка служебных документов. 4. Язык и стиль распорядительных документов. 5. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. 6. Язык и стиль инструктивно-методических документов. 7. Реклама в деловой речи. 8. Написание текстов различной стилевой принадлежности. 9. Культура речи и стили языка (практикум).
2.2	Правила написания и оформления текстов научного стиля	1. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. 2. Структурные элементы научного письменного текста и их языковое оформление. 3. Оформление цитат. 4. Справочно-библиографический аппарат научного произведения. 5. Написание и оформление докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ (практикум).
2.3.	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	1. Понятие языковой нормы. Проблема нормы. 2. Виды норм. 3. Нормативные словари. 4. Орфоэпия. Основные трудности в области русского произношения, ударения, словоупотребления. 5. Вариативность ударения. 6. Работа над произношением заимствованных слов.
2.4.	Лексические нормы	1. Значение слова и лексическая сочетаемость. 2. Многозначность и омонимия. 3. Плеоназм и тавтология. 4. Паронимы. 5. Синонимы. 6. Антонимы. 7. Заимствования. Иностранные слова и их значения в русском языке. 8. Устаревшие слова и неологизмы. 9. Фразеологические средства русского языка. Способы их использования в речи.
2.5	Грамматические 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. 5. Нормы сочетаемости слов и выражений.
2.6	Тестирование индивидуального уровня культуры речи студентов Русский речевой этикет	1. Функции речевого этикета. 2. Трудности выбора обращения в русском языке. 3. Соблюдение коммуникативных табу и императивов. 4. Основные правила светского общения.
2.7.	Понятие речевого взаимодействия. Аспекты науки о речевом воздействии	1. Вербальный аспект. 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. 3. Анализ коммуникативных ситуаций (практикум).
2.8.	Написание и оформление частных и деловых писем	1. Особенности языка деловых бумаг и документов. 2. Редактирование и устранение ошибок в языке деловых бумаг. 3. Служебные документы: типология, образцы написания и заполнения, языковое оформление. 4. Личные документы: заявление, доверенность. 5. Резюме.
2.9	Подготовка публичного выступления	1. Общие требования к публичному выступлению. 2. Особенности подготовки разных видов публичных выступлений. 3. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. 4. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. 5. Правила эффективной аргументации.

13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие литературного языка. Краткая история русского языка: его происхождение и формирование. Основные изменения в речевой культуре и общении в России конца XX-XXI веков	2	1	2	5
2	Современный русский язык и формы его существования. Устная и письменная разновидности литературного языка	1	0	2	3
3	Функциональные стили современного русского литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей	2	2	6	10
4	Культура речи. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный и этический. Понятие нормы, виды норм	1	6	10	19
5	Русский речевой этикет	1	1	3	5
6	Понятие речевого взаимодействия. Аспекты науки	2	2	4	8

	о речевом воздействии				
7	Культура делового общения. Речевой этикет в документе	4	2	8	14
8	Риторика. Особенности устной публичной речи. Культура публичной речи	2	2	5	9
	Контроль	0			0
	Итого:	16	16	40	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимся аудиторных занятий (лекций, практических занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность.

Самостоятельная учебная деятельность студентов дисциплине «Деловое общение и культура речи» предполагает выполнение выдаваемых преподавателем на практических занятиях заданий, направленных на освоение теоретического аппарата дисциплины, углубление знаний о нормах русского литературного языка, формирование навыков эффективной коммуникации.

Самостоятельная работа предполагает подготовку к текущей аттестации с использованием материалов, предлагаемых преподавателем в ходе аудиторных занятий. Самостоятельная подготовка включает в себя также работу с электронными справочными ресурсами по русскому языку.

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

а) основная литература:

1	Боженкова Р.К. Русский язык и культура речи / Р.К. Боженкова. – Москва : Флинта, 2019. – 608 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83539
2	Невежина М.В. Русский язык и культура речи / М.В. Невежина [и др.]. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 352 с. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685120

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Костромина, Е. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие : [16+] / Е. А. Костромина, Ю. В. Барковская. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272559
4	Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие : [16+] / И. М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. – 269 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
5	Комплексный информационно-справочный портал по русскому языку «Грамота.ру». – URL: http://www.gramota.ru
6	ЭБС Университетская библиотека. – URL: http://biblioclub.ru
7	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: http://www.lib.vsu.ru
8	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» - https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5764

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
-------	----------

1	Контрольно-измерительные материалы по русскому языку и культуре речи : учеб.-метод. пособие для вузов / сост. Н.А. Козельская, А.В. Рудакова. – Воронеж : ИПЦ ВГУ, 2008. – 25 с. – URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m08-41.pdf .
---	---

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, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются различные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная) и семинарских и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На семинарских и практических занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, дискуссия, метод case-study, (анализ и решение профессиональных ситуационных задач), элементы рефлексивного практикума. При организации самостоятельной работы по отдельным темам применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного материала, материала семинарских, практических занятий (Курс «Деловое общение и культура речи» - <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5764>).

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
479	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i5-8400-2,8ГГц, монитор с ЖК 19", мультимедийный проектор, экран. Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 479
380	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i3-3240-3,4ГГц, монитор с ЖК 22", мультимедийный проектор, экран. Система Интернет-видеоконференцсвязи (корп. 1а ауд. 380) Состав системы Интернет-видеоконференцсвязи: ВКС LifeSize Team220 Camera 200 Dual, аудиосистема Defender Mercury 34 SPK-705, интерактивная доска со встроенным проектором "SmartBoard 480iv V25" Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 380
505п	Учебная аудитория: компьютер преподавателя i5-3220-3.3ГГц, монитор с ЖК 17", мультимедийный проектор, экран.	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 505

	Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	
477	Учебная аудитория: ноутбук HP Pavilion Dv9000-er, мультимедийный проектор, экран. Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 477
292	Учебная аудитория: компьютер преподавателя Pentium-G3420-3,2ГГц, монитор с ЖК 17", мультимедийный проектор, экран. Система для видеоконференций Logitech ConferenceCam Group и ноутбук 15.6" FHD Lenovo V155-15API. Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1а, ауд. 292
305п	Учебная аудитория: ноутбук HP Pavilion Dv9000-er, мультимедийный проектор, экран. Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 305
307п	Учебная аудитория: ноутбук HP Pavilion Dv9000-er, мультимедийный проектор, экран. Программное обеспечение: ОС Windows v.7, 8, 10, набор утилит (архиваторы, файл-менеджеры), LibreOffice v.5-7, Foxit PDF Reader	394018, г. Воронеж, площадь Университетская, д. 1, корп.1б, ауд. 307

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

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

Наименование раздела дисциплины, модуля	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
---	----------------	-------------------------------------	--------------------

<p>1. Понятие литературного языка. Краткая история русского языка: его происхождение и формирование. Основные изменения в речевой культуре и общении в России конца XX-XXI веков.</p> <p>2. Современный русский язык и формы его существования. Устная и письменная разновидности литературного языка.</p> <p>3. Функциональные стили современного русского литературного языка.</p> <p>4. Культура речи. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный и этический. Понятие нормы, виды норм.</p>	УК-4	УК-4. 2	Комплект тестов № 1
<p>3. Функциональные стили современного русского литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей.</p> <p>5. Понятие речевого взаимодействия. Аспекты науки о речевом воздействии.</p> <p>7. Культура делового общения. Речевой этикет в документе.</p> <p>8. Риторика. Особенности устной публичной речи. Культура публичной речи</p>		УК-4.2, 4.3, 4.4	Вопросы к зачету

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:

Тест

1. Отметьте слова, ударение в которых падает на последний слог.

- а) бармен, начала, включит;
- б) газопровод, квартал, договор;
- в) жалюзи, задал, позвонит.

2. Отметьте слова, в которых неправильно расставлено ударение.

джИнсовый
катАлог
вручИт
зАдал
диспАнсер
закупОривать

Иконопись
завИдно
каучУк
средствА
торты
крапИва

3. Твердый или мягкий согласный звук обозначает подчеркнутая буква (над согласными, обозначающими мягкие звуки, поставьте знак мягкости □)?

Вестерн, кларнет, бестселлер, менеджер, брюнет, темп, бутерброд, бизнесмен, свитер, термос.

4. В каком ряду все слова мужского рода?

- а) мозоль, шампунь, табель;
- б) трюфель, Осло, рикша;
- в) левша, аэрозоль, Сухуми.

5. В каком ряду все слова среднего рода?

- а) Токио, каре, ралли;
- б) визави, Осло, сопрано;
- в) быстро, виски, портмоне.

6. Образуйте литературную форму множественного числа именительного падежа от существительных.

бухгалтер _____
пропуск _____
договор _____
инженер _____

профессор _____
кондуктор _____
инспектор _____

7. Отметьте слова, которые в форме родительного падежа множественного числа имеют нулевое окончание.

Ботинок, носок, помидор, грузин, килограмм, бурят, макароны, сапог, якут, солдат, полотенце, яблоня.

8. Исправьте ошибки в следующих предложениях.

1. Я ездил в Германию в двух тысячно пятом году.

2. Машина шла со скоростью свыше девяносто километров в час.

3. В работе конференции приняли участие трое академиков.

4. Он получил около тысяча пятьсот семьдесят рублей.

5. Приглашения были разосланы триста шестьдесят семи человекам.

9. Найдите словосочетания с ошибками.

Согласно приказа, заведующий кафедрой, благодаря инициативы, подчеркнуть о необходимости, надеть куртку, оплатить за проезд, скучаю по вам, удостоить премии, характерен ему.

Тестирование проводится в учебной аудитории.

Критерии оценки выполнения тестового задания:

- оценка «зачтено» выставляется, если студентом допущено не более 5 ошибок;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студентом допущено более 5 ошибок.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: письменный ответ на вопрос.

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Деловое общение и культура речи. Предмет и задачи курса.
2	Словари и речевая культура личности.
3	Понятие речевой культуры. Типы речевой культуры.
4	Четыре периода в истории русского литературного языка. Их краткая характеристика.
5	Понятие литературного языка, его признаки.
6	Понятие нормы. Виды норм.
7	Современная языковая ситуация в российском обществе. Актуальные процессы в русском языке.
8	Речевое воздействие как наука. Виды речевого воздействия.
9	Признаки общения. Законы общения. Принципы бесконфликтного общения.
10	Риторика как наука. Ее предмет и задачи.
11	Основные требования к публичному выступлению.
12	Правила подготовки информационного выступления.
13	Правила подготовки развлекательного выступления.
14	Правила подготовки протокольно-этикетного выступления.
15	Правила подготовки убеждающего выступления.
16	Правила эффективной аргументации.
17	Понятие речевого этикета. Особенности русского речевого этикета.
18	Стилистическая система современного русского языка. Краткая характеристика стилей. Понятие функционального стиля.
19	Разговорный стиль. Сфера употребления. Языковые приметы.
20	Официально-деловой стиль. Сфера употребления. Языковые приметы.
21	Публицистический стиль. Сфера употребления. Языковые приметы.
22	Научный стиль. Сфера употребления. Языковые приметы.

Критерии оценки :

- оценка «зачтено» выставляется, если студентом раскрыл основное содержание вопроса, продемонстрировал знание базового содержания освещаемой темы;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент продемонстрировал незнание материала, не раскрыл основное содержание вопроса.

тестирование

(наименование оценочного средства промежуточной аттестации)

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?

- A. обязательное достижение поставленной цели
- B. создание основы для дальнейшего делового взаимодействия
- C. демонстрация доминирования над собеседником
- D. ослабление позиции собеседника

Модель ответа: B

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильные варианты ответа:

Каковы основные принципы бесконфликтного делового общения?

- A. принцип терпимости к собеседнику
- B. принцип коммуникативного доминирования
- C. принцип уважения к собеседнику
- D. принцип доминирования

Модель ответа: A, C

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

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

- A. доброжелательность
- B. порядочность
- C. тактичность

- D. уважительность
- E. эгоизм

Модель ответа: E

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.

- A. либеральный
- B. авторитарный
- C. демократический

Модель ответа: C

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... .

- A. сотрудничество
- B. избегание
- C. приспособление
- D. соперничество

Модель ответа: A

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

- A. пытаться найти общее с собеседником
- B. выделять свое «я»
- C. проявлять искренность и доброжелательность
- D. навязывать свою точку зрения
- E. видеть положительное в собеседнике

Модель ответа: B, D

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

- A. учитывать интересы собеседника
- B. говорить только о себе
- C. ориентироваться на ситуацию и обстановку
- D. спорить по каждому поводу

Модель ответа: A, C

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?

- A. Вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи
- B. Вы показываете поведением свое недовольство
- C. Вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться

Модель ответа: С

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление – это

- А. решение, удовлетворяющее интересы всех сторон
- В. взаимные уступки
- С. стремление выйти из конфликта, не решая его
- Д. сглаживание противоречий за счет своих интересов
- Е. все ответы неверны

Модель ответа: D

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые

- А. способствуют возникновению конфликта
- В. препятствуют возникновению конфликта
- С. помогают разрешить конфликт

Модель ответа: А

ЗАДАНИЕ 12. Укажите правильную «формулу» критики:

- А. похвала+критика+предложение
- В. похвала+критика+ утешение
- С. критика+помощь+похвала

Модель ответа: А

ЗАДАНИЕ 13. Выберите пример конструктивной критики:

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

Модель ответа: А

ЗАДАНИЕ 14. Выберите пример неконструктивной критики:

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

Модель ответа: А

ЗАДАНИЕ 15. Выберите правильный вариант ответа:

При знакомстве

- А. женщина первая представляется мужчине
- В. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
- С. младшие по возрасту представляются старшим

Модель ответа: С

ЗАДАНИЕ 16. Выберите правильный вариант начала телефонного разговора:

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

Модель ответа: А

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

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

Модель ответа: А

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

- A. предварительно договариваться о звонке
- B. представляться
- C. переадресовывать говорящего к другому сотруднику

Модель ответа: С

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

- A. аннотация
- B. протокол
- C. постановление

Модель ответа: В

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».

- A. резюме
- B. сопроводительное письмо
- C. автобиография
- D. заявление

Модель ответа: С

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к распорядительным документам?

- A. приказ
- B. решение
- C. представление
- D. распоряжение

Модель ответа: С

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного относится к организационным документам?

- A. докладная записка
- B. устав
- C. служебная записка
- D. представление

Модель ответа: B

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к формам устной деловой коммуникации?

- A. совещание
- B. деловая беседа
- C. лекция
- D. переговоры

Модель ответа: C

ЗАДАНИЕ 24. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к видам коммерческой корреспонденции?

- A. оферта
- B. запрос
- C. рекламация
- D. циркулярное письмо

Модель ответа: D

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

- A. дифференциальный
- B. налогоплательщик
- C. преподаватель
- D. надлежащий
- E. требовать
- F. взыскать

Модель ответа: B, D, F

ЗАДАНИЕ 26. Выберите правильный ответ.

Культура речи включает в себя ...

- A. только нормативный аспект
- B. нормативный, коммуникативный и этический аспекты
- C. нормативный, коммуникативный и эстетический аспекты

Модель ответа: B

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

бАловать, премИровать, шин[Э]ль

- A. словообразовательная

- В. грамматическая
- С. орфоэпическая
- Д. стилистическая

Модель ответа: С

ЗАДАНИЕ 28. Укажите правильный ответ. Под логичностью речи понимают

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

Модель ответа: А

ЗАДАНИЕ 29. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

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

Модель ответа: В, Д

ЗАДАНИЕ 30. Выберите правильный ответ.

Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- А. руки, скрещенные на груди
- В. указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком
- С. прикрытие рта ладонью
- Д. все ответы неверны

Модель ответа: В

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

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

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ 2. Какой аспект культуры речи характеризуется в определении?

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

Ответ: коммуникативный

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

Ответ: рассуждение

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

Ответ: повествование

ЗАДАНИЕ 5. Какой стиль языка характеризуют следующие черты:

точность, стандартизированность, безличность, императивность, безэмоциональность?

Ответ: официально-деловой

ЗАДАНИЕ 6. Укажите стиль, который характеризуется в определении:

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

Ответ: публицистический

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

Ответ: канцеляризмы

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

Ответ: резюме

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

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

Ответ: договор /контракт

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

Работник: Игорь Черных.

Заявление кого?

Ответ: Игоря Черных

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

Работник: Павел Левада.

Заявление кого?

Ответ: Павла Левады

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

Работник: Олег Бунчук.

Заявление кого?

Ответ: Олега Бунчука

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

Работник: Михаил Фоменко.

Заявление кого?

Ответ: Михаила Фоменко

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

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

Кому адресовано заявление?

Ответ: Наталье Седых

ЗАДАНИЕ 15. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Нина Дейнека.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Нине Дейнеке

ЗАДАНИЕ 16. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Мария Мицкевич.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Марии Мицкевич

ЗАДАНИЕ 17. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Анна Шевченко.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Анне Шевченко

ЗАДАНИЕ 18. Укажите, как называется реакция на конфликт, выражающаяся в его игнорировании и фактическом отрицании.

Ответ: уклонение

ЗАДАНИЕ 19. Как называется форма разрешения конфликта, заключающаяся в выработке наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон решения спорного вопроса?

Ответ: компромисс

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

внутриличностный,

межличностный,

конфликт между личностью и группой,

... конфликт

Ответ: межгрупповой

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

Ответ: закрытый

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

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

– Ты никогда не гасишь свет в кабинете!

– Неправда! Вчера, например, выключил!

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

Ответ: вечно, никогда, всегда

ЗАДАНИЕ 23. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто ...

Ответ: позвонил/начал его

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

Ответ: рукопожатие

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

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

Ответ укажите цифрами.

Ответ : 5,2,1,4,6,3

ЗАДАНИЕ 26. Назовите три элемента, образующие структуру аргументации.

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

Ответ: тезис, аргументы, демонстрация

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

Ответ: тезис

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

