

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
русского языка

/С.А. Чуриков /
расшифровка подписи



16.06.2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 Деловое общение и культура речи

- 1. Код и наименование направления:** 05.03.01 «Геология»
- 2. Профиль:** «Геологическая съемка и поиски твердых полезных ископаемых»
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** заочная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра русского языка
- 6. Составители программы:** Сидорова Елена Владимировна, к.ф.н., доцент
- 7. Рекомендована:** научно-методическим советом филологического факультета, протокол № 7 от 16.06.2023
- 8. Учебный год:** 2024 - 2025 **Семестр(ы):** 4

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- освоение специфики делового общения в устной и письменной форме при решении профессиональных задач;
- грамотное использование знаний в области русского языка и культуры речи в профессиональной сфере деятельности.

Задачами учебной дисциплины являются:

- знание норм современного русского языка в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке;
- умение вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке;
- умение использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации;
- умение выбирать на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б 1.

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2	Использует знание норм современного русского языка в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	знать: специфику делового общения при решении профессиональных задач; уметь: грамотно использовать полученные знания в устной и письменной коммуникации; владеть (иметь навык(и)): нормами современного русского литературного языка при решении задач межличностной и межкультурной коммуникации.
		УК-4.3	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	знать: систему стилей русского литературного языка; уметь: строить тексты разной стилиевой принадлежности; владеть: стилистическим многообразием родного языка при решении коммуникативных задач.
		УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для	знать: конструктивные особенности деловой коммуникации; уметь: выстраивать коммуникацию в соответствии с основными ее принципами и стратегиями;

			сотрудничества в академической и деловой коммуникации	владеть: приемами публичного выступления, ведения дискуссии, полемики.
		УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	знать: стратегии и тактики делового общения; уметь: пользоваться приемами психологического воздействия в процессе коммуникации; владеть: приемами и правилами бесконфликтного общения.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 2 /72

Форма промежуточной аттестации - зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость	
		Всего	По семестрам
			№ 4
Аудиторные занятия		8	8
в том числе:	лекции	4	4
	практические	4	4
	контроль		4
Самостоятельная работа		60	60
в том числе: курсовая работа (проект)			
Форма промежуточной аттестации (экзамен – 9 час., зачет 4 час.)			зачет
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	Проблемы современной речевой культуры. Литературный язык – основа культуры речи	Культура речи: общие понятия. Понятие национального и литературного языка. Низкий уровень речевой культуры. Речевая агрессия. Речевое манипулирование. Понятие литературной нормы. Нарушение норм литературного языка. Орфоэпические нормы.	«Деловое общение и культура речи» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=23003
1.2	Речевая деятельность. Технологии эффективной речевой коммуникации. Основные характеристики делового общения	Понятие речевой деятельности. Принципы эффективной коммуникации. Понятие делового общения. Характеристики делового общения. Лексические нормы	«Деловое общение и культура речи» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=23003
2. Практические занятия			
2.1	Особенности устной публичной речи. Речевой этикет. Речевая культура делового человека	Устная публичная речь. Подготовка, композиция. Оратор и аудитория. Морфологические нормы	«Деловое общение и культура речи» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=23003
2.2	Коммуникативные техники ведения диалога.	Умение поддерживать диалог, задавать вопросы. Типология вопросов. Психологические приемы	«Деловое общение и культура речи»

	Психологические основы делового общения	оказания влияния на человека. Синтаксические нормы	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=23003
--	---	--	---

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				Всего
		Лекции	Практические	Контроль	Самостоятельная работа	
1	Проблемы современной речевой культуры. Литературный язык – основа культуры речи	2		1	15	18
2	Речевая деятельность. Технологии эффективной речевой коммуникации. Основные характеристики делового общения	2		1	15	18
3	Особенности устной публичной речи. Речевой этикет. Речевая культура делового человека		2	1	15	18
4	Коммуникативные техники ведения диалога. Психологические основы делового общения		2	1	15	18
	Итого	4	4	4	60	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Для данной дисциплины имеется электронный курс, где размещены презентации, ссылки на литературу, вопросы для самоконтроля, задания для текущей аттестации.

Вид работы	Методические указания
Лекции / Практические занятия	Подготовка к лекционному и практическому занятию по дисциплине включает в себя текущую работу над учебными материалами с использованием конспектов и рекомендуемой основной и дополнительной литературы; групповые и индивидуальные консультации. Студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.
Самостоятельная работа	Текущая работа над изучением информации представляет собой главный вид самостоятельной работы студентов. Она включает обработку конспектов лекций путем систематизации материала, заполнения пропущенных мест, уточнения схем и выделения главных мыслей основного содержания лекции. Для этого используются имеющиеся учебно-методические материалы и другая рекомендованная литература. С целью улучшения усвоения материала требуется просмотреть конспект сразу после занятий, отметить материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Текущая самостоятельная работа закрепляется соответствующими тестовыми и творческими заданиями.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
-------	----------

1	Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. – 269 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=441404
2	Коренева, А.В. Русский язык и культура речи : учебное пособие / А.В. Коренева. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 221 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114933
3	Чудинов А. П. Деловое общение: практикум : учебное пособие : [16+] / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. – Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760
4	Рева В. Е. Деловое общение : учебное пособие / В. Е. Рева. – : Пензенский государственный университет, 2003. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39408
5	Колесникова Н. Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие : [12+] / Н. Л. Колесникова. – 13-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 152 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145
6	Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627
7	Сидорова Е.В. Рабочая тетрадь по курсу «Русский язык для устной и письменной коммуникации» для студентов геологического факультета. – Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2021. – 32 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
8	Боженкова Р. К. Русский язык и культура речи : учебник : [16+] / Р. К. Боженкова, Н. А. Боженкова, Н. Н. Романова. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 320 с. Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603178
9	Егорова О. Г. Русский язык и культура речи : учебное пособие : [16+] / О. Г. Егорова, Л. Г. Сульдина, М. И. Шигаева ; под общ. ред. М. И. Шигаевой ; Поволжский государственный технологический университет. – 3-е изд., с изм. и доп. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 188 с. Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612597
10	Брадецкая И. Г. Русский язык и культура речи : учебное пособие : [16+] / И. Г. Брадецкая ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 116 с. Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560806
11	Русский язык и культура речи : учебное пособие / М. В. Невежина, Е. В. Шарохина, Е. Б. Михайлова [и др.]. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 352 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685120
12	Практикум по современной русской орфографии и пунктуации : учебное пособие / А.М. Ломов, Л.М. Кольцова, Т.Н. Голицына и др.; отв. ред. Л.М. Кольцова; Воронежский государственный университет. – Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2016. – 231 с.
13	Кольцова Л.М., Ильина Т.В., Подшивалова Н.И., Сидорова Е.В., Чуриков С.А., Швецова О.А. Русский язык для устной и письменной коммуникации: учебно-методическое пособие для вузов. – Воронеж: Наука-ЮНИПРЕСС, 2020. – 31с.

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

№ п/п	Ресурс
14	ЗНБ Воронежского государственного университета https://lib.vsu.ru
15	ЭБС "Университетская библиотека online" https://biblioclub.ru
16	Научная электронная библиотека https://elibrary.ru/
17	Электронный курс «Деловое общение и культура речи» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=23003

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Грибанская Е. Э. Русский язык и культура речи: учебно-практическое пособие : учебное пособие : [12+] / Е. Э. Грибанская, Л. Н. Береснева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 140 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560850

2	Фесенко О. П. Русский язык и культура речи: тренинговые задания и упражнения : учебное пособие : [16+] / О. П. Фесенко. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 114 с. Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=607304
---	--

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

Программа курса реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - электронный курс <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5017>

№пп	Программное обеспечение
1	WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc
2	OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc
3	Неисключительные права на ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Russian Edition
4	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах Антиплагиат.ВУЗ
5	Офисное приложение AdobeReader
6	Офисное приложение DjVuLibre+DjView

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа): специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора
Учебная аудитория (для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации): специализированная мебель, ноутбук

19. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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	Проблемы современной речевой культуры. Литературный язык – основа культуры речи	УК-4	4.2	Выполнение практических заданий по усвоению норм русского литературного языка
2	Речевая деятельность. Технологии эффективной речевой коммуникации. Основные характеристики делового общения	УК-4	4.3	Выполнение заданий
3	Особенности устной публичной речи. Речевой этикет. Речевая культура делового человека	УК-4	4.4	Выполнение заданий
4	Коммуникативные техники ведения диалога. Психологические основы делового общения	УК-4	4.6	Выполнение заданий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов Практическое задание

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

20.1. Текущий контроль успеваемости

Для дисциплины предусмотрены две текущие аттестации. Текущий контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств, в том числе при реализации программы курса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

1. Практические задания

Блок 1. Задания для освоения норм современного русского литературного языка (орфоэпических, лексических, грамматических):

Задание 1. Поставьте ударение в словах.

Августовский, балованный, брала, бухгалтеров, валовой, включенный, грушевый, докрасна, духовник, иксы, камбала, квартал, кладовая, клала, красивее, маркетинг, нефтепровод, обеспечение, поняли, премированный, сироты, средства, украинский, христианин.

Задание 2. Найдите лексические ошибки, запишите исправленные варианты предложений.

1. Последним остатком стихийной торговли являлись стихийные базары.
2. В конце месяца прошли снегопады и выпало много снега.
3. Нельзя нарушать существующий в природе дисбаланс.
4. Встретимся в районе 17 часов.
5. Фирма предлагает товары по дешевым ценам.
6. Эта видеотехника – бестселлер продаж.
7. Страна начала восстанавливать разруху.

Задание 3. Найдите и исправьте ошибки, связанные с нарушением морфологических и синтаксических норм. Запишите правильные варианты предложений.

1. Нет сапогов, носок, гольф, туфлей, валенков.
2. В двухтысячно шестнадцатом году думаю поступать в магистратуру.
3. Собака нашла мой тапок под диваном.
4. Железнодорожная депо набирает работников.
5. Кожаный портмоне является хорошим подарком.
6. Страшная цунами вызвала большие разрушения на побережье.
7. Пользуясь калькулятором, расчет производится легко.
8. Часть депутатов отвергло законопроект.
9. Мэр распределяет и управляет имуществом города.
10. Пренебрежение к правилам игры стоит дорого.

Блок 2. Задания для освоения орфографических и пунктуационных норм

Контрольно-измерительные материалы текущей аттестации включают в себя индивидуальную письменную работу, позволяющую оценить уровень полученных знаний и степень сформированности орфографических и пунктуационных умений и навыков. Работа оценивается в соответствии с нормами оценки диктанта по русскому языку.

Технология проведения:

Студенты получают индивидуальные карточки с заданиями.

Историческая геология

На Земле еще до по...вления человека (в) течение ми(л, лл)ионов лет пр...и(с, з)ходили с...бытия которые изм...нили нашу планету. На сушу многократно наступали моря которые размывали и разрушали её. Подн...мавш...ся из вод моря горные хребты по...тачивались дожд...выми и снеговыми водами а так(же) л...дниками которые спускались с горных в...ршин. На

дне морей на островах и на материках вулканы извергали расплавленную лаву которая покрывала огромные площади до неузнаваемости изменяя лик Земли.

Ветры в пустынях развевали горные хребты в пыль перенося и отлагая толщи песков и они накапливались на обширных пространствах нашей планеты.

Все изменения которые перетерпел земной шар с момента образования на нём земной коры и до настоящего времени изучает историческая геология. Историческая геология выясняет где в прошлом были моря и суша. Она изучает места где происходили извержения вулканов.

Историческая геология устлавливает не только события которые происходили миллионы лет назад. Она изучает их последовательность. Её интересуется что было раньше и что позже.

Критерии оценивания текущей аттестации

Критерии	Баллы
Студент освоил орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические нормы современного русского литературного языка, выполнил контрольные работы, написал диктант. Освоил технологии эффективной коммуникации, умеет анализировать и строить тексты разной стилистической принадлежности, оценивает социальный статус человека по речи, строит публичное выступление, владеет нормами речевого этикета делового общения.	зачтено
Студент освоил орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические нормы современного русского литературного языка, выполнил контрольные работы, написал диктант, но допустил более 50 % ошибок. Не освоил технологии эффективной коммуникации, не умеет анализировать и строить тексты разной стилистической принадлежности, не оценивает социальный статус человека по речи, не строит публичное выступление, не владеет нормами речевого этикета делового общения.	Не зачтено

Ошибки	«5»	«4»	«3»	«2»
Орфогр./ пунктуац. ошибки	0/0, 2 испр. 0/1 негруб.	0/1-0/4 1/0-1/3 2/0-2/2 5 испр.	0/5-0/7 1/4-1/6 2/3-2/6 3/0-3/5 4/0-4/4	0/8-0/14 1/7-1/13 2/7-2/12 3/6-3/11 4/5-4/10 5/0-5/9 6/0-6/8 7/0-7/7

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств, в том числе при реализации программы курса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Перечень вопросов к зачету:

1. Проблемы современной речевой культуры
2. Низкий уровень речевой культуры.
3. Нарушение норм литературного языка.
4. Речевая агрессия.
5. Речевое манипулирование.
6. Речь как показатель социального статуса говорящего.
7. Особенности устной публичной речи.
8. Невербальные сигналы в общении.
9. Коммуникативные техники ведения диалога.
10. Конфликт в деловом общении.

11. Искусство ведения спора.
12. Общение с агрессивным собеседником.
13. Национальные особенности общения.
14. Психологические основы делового общения.
15. Функциональные стили русского языка.
16. Содержательность устной речи.
17. Точность и ясность речи.
18. Богатство речи.
19. Логичность речи.
20. Построение предложений с причастными и деепричастными оборотами.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом дисциплины «Деловое общение и культура речи»;
- 2) умение строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики, аргументированно и ясно излагать собственное мнение;
- 3) владение нормами устной и письменной литературной речи;
- 4) владение навыками публичного выступления с четко выстроенной системой аргументации;
- 5) умение осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач.

Оценка «зачет» ставится, если бакалавр освоил программу курса, выполнил задания текущей аттестации. Владеет понятийным аппаратом, умеет применять знания на практике.

Оценка «незачет» ставится, если бакалавр не освоил программу курса, не прошел текущую аттестацию.

Рекомендуется введение в рамках промежуточной аттестации этапа - Тестирование.

1) закрытые задания:

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

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Что является главным условием эффективности делового общения?

- обязательное достижение поставленной цели
- создание основы для дальнейшего делового взаимодействия
- демонстрация доминирования над собеседником
- ослабление позиции собеседника

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильные варианты ответа:

Каковы основные принципы бесконфликтного делового общения?

- принцип терпимости к собеседнику
- принцип коммуникативного доминирования
- принцип уважения к собеседнику
- принцип доминирования

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

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

- доброжелательность
- порядочность
- тактичность
- уважительность
- эгоизм

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Какой стиль руководства охарактеризован в определении?

Основан на децентрализации власти, коллегиальности управления. Сотрудники принимают участие в выработке решений. Практикуется делегирование функций и полномочий от руководителя подчиненным.

- либеральный
- авторитарный
- демократический

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа:

Стратегия поведения, которая позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции, – это... .

- сотрудничество
- избегание
- приспособление
- соперничество

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

- пытаться находить общее с собеседником
- выделять свое «я»
- проявлять искренность и доброжелательность
- навязывать свою точку зрения
- видеть положительное в собеседнике

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

- учитывать интересы собеседника
- говорить только о себе
- ориентироваться на ситуацию и обстановку
- спорить по каждому поводу

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

Переговоры все время прерываются по вине Вашего собеседника: звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги — он уделяет им максимум внимания. Какова Ваша реакция?

- Вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи
- Вы показываете поведением свое недовольство

- Вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление – это

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

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые

- способствуют возникновению конфликта
- препятствуют возникновению конфликта
- помогают разрешить конфликт

ЗАДАНИЕ 12. Укажите правильную «формулу» критики:

- похвала+критика+предложение
- похвала+критика+ утешение
- критика+помощь+похвала

ЗАДАНИЕ 13. Выберите пример конструктивной критики:

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

ЗАДАНИЕ 14. Выберите пример неконструктивной критики:

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

ЗАДАНИЕ 15. Выберите правильный вариант ответа:

При знакомстве

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

ЗАДАНИЕ 16. Выберите правильный вариант начала телефонного разговора:

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

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

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

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

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

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

- аннотация
- протокол
- постановление

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

- резюме
- сопроводительное письмо
- автобиография
- заявление

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к распорядительным документам?

- приказ
- решение
- представление
- распоряжение

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного относится к организационным документам?

- докладная записка
- устав
- служебная записка
- представление

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к формам устной деловой коммуникации?

- совещание
- деловая беседа
- лекция
- переговоры

ЗАДАНИЕ 24. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к видам коммерческой корреспонденции?

- оферта
- запрос
- рекламация
- циркулярное письмо

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

- дифференциальный
- налогоплательщик

- преподаватель
- надлежащий
- требовать
- взыскать

ЗАДАНИЕ 26. Выберите правильный ответ.

Культура речи включает в себя

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

ЗАДАНИЕ 27. Укажите какая норма нарушена в следующих словах:

бАловать, премИровать, шин[Э]ль

- словообразовательная
- грамматическая
- орфоэпическая
- стилистическая

ЗАДАНИЕ 28. Выберите правильный ответ.

Что понимают под логичностью речи?

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

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

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

ЗАДАНИЕ 30. Выберите правильный ответ.

В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника?

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

2) открытые задания:

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: 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:

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 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины