


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

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой русской  
литературы 20-21 веков,  
теории литературы и гуманитарных наук  
О.А. Бердникова  
19.05.2022



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.06 Деловое общение и русский язык**

**1. Код и наименование направления подготовки/специальности:**

50.03.01 Искусства и гуманитарные науки

**2. Профиль подготовки/специализация: Дизайн**

**3. Квалификация выпускника: Бакалавр искусств и гуманитарных наук**

**4. Форма обучения: очная**

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра русской литературы 20-21 веков, теории литературы и гуманитарных наук

**6. Составители программы:** Рыбачева Лариса Васильевна, кандидат филологических наук, доцент

**7. Рекомендована:**

НМС филологического факультета, 19.05.2022 года, протокол № 7

---

**8. Учебный год:** 2022-2023

**Семестр(ы):** 1

**9. Цели и задачи учебной дисциплины**

***Целями освоения учебной дисциплины являются:***

- ознакомление студентов с начальными положениями теории и практики коммуникации, культуры устного и письменного общения,
- изучение основных правил деловой коммуникации,
- формирование навыков использования современных информационно-коммуникативных средств для делового общения.

***Задачами освоения учебной дисциплины являются:***

- закрепить и расширить знание норм культуры речи, системы функциональных стилей, правил русского речевого этикета в профессиональной коммуникации;

- развить коммуникативные способности, сформировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях общения, главным образом, профессиональных;

- развить навыки владения официально-деловым стилем русского литературного языка, сформировать коммуникативно-речевые умения построения текстов разной жанровой направленности в устной и письменной форме

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина Б1.О.06 Деловое общение и русский язык относится к базовой части блока Б 1.

Предшествует дисциплинам «Теория речевого воздействия», «Имиджелогия», Требования к входным знаниям: знать лексические, грамматические и синтаксические нормы русского языка на уровне средней школы.

Изучение дисциплины позволит студентам осваивать последующие дисциплины, а также успешно проходить практику в профильных организациях.

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Выбирает на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	Знать: – основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации личности. Уметь: использовать коммуникативно приемлемые стратегии делового общения: Владеть: правилами речевого этикета, принятого в обществе.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	Знать: современные информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации; Уметь: составлять основные официально-деловые документы Владеть: навыками оформления и редактирования делового документа с использованием современных информационных технологий;
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	Знать: правила построения и языкового оформления деловой документации, особенности стилистики официальных и неофициальных писем. Уметь: вести деловую переписку, учитывая социокультурные различия. Владеть: всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной	УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и	Знать: лексические, грамматические и коммуникативные особенности делового общения. Владеть: правилами и приемами эффективного речевого общения для

	формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)		деловой коммуникации на государственном языке	сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке
		УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	Знать: особенности коммуникативного поведения носителей государственного языка; Уметь: использовать приемлемые стратегии делового общения на русском языке; Владеть законами эффективного общения в деловой коммуникации.

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.** (в соответствии с учебным планом) — 3 зет/ 108 час..

**Форма промежуточной аттестации**(зачет/экзамен) зачет.

### 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			1 семестр	2 семестр	...
Контактная работа		36		36	
в том числе:	лекции	18		18	
	практические	18		18	
	лабораторные				
	курсовая работа				
Самостоятельная работа		72		72	
Промежуточная аттестация –зачет с оценкой					
Итого:		108		108	

#### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
		1. Лекции	
1	Понятие делового общения. Понятие эффективности общения.	Виды делового общения. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения. Виды слушания. Типичные ошибки слушания. Определение понятия культура речи. 3 аспекта культуры речи. Понятие государственный язык. язык.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
2	Виды делового общения	Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
3	Законы и правила общения.	Основные законы и правила делового общения. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/c">https://edu.vsu.ru/c</a>

			<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">ourse/view.php?id=3909</a>
4	Типы деловых культур	Особенности деловой культуры в России. Понятие и типология деловых культур.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
5	Национальные особенности русского общения	Национальные особенности русского общения	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
6	Типы руководителей	Типы руководителей Этика делового общения. Усиление коммуникативной позиции.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
7	Конфликты.	Виды конфликтов. Правила поведения в условиях конфликта. Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
8	Деловой стиль.	Экстралингвистические особенности делового стиля. Лексические особенности делового стиля. Грамматические особенности делового стиля.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
2. Практические занятия			
9	Деловая переписка.	Особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
10	Орфоэпические нормы в русском языке.	Что такое орфоэпия. Из истории становления произносительных норм русского литературного языка. Стили произношения: полный и неполный стиль. Произношение гласных и согласных звуков в русском языке. Произношение имен и отчеств. «Напряженные точки в орфоэпии». Ударение в некоторых существительных, прилагательных, глаголах. Варианты ударения. Орфоэпия и этика.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
11	Лексическая стилистика	Смысловая точность слова. Речевая недостаточность. Речевая избыточность. Понятие плеоназма, тавтологии. Стилистическое использование в речи синонимов. Стилистическое использование в речи антонимов. Понятие антитезы, оксюморона, антифразиса. Стилистическое использование в речи многозначных слов и омонимов. Типы омонимов. Отличие многозначности от омонимии. Понятие паронимии и паронимии. Стилистические функции паронимов. Лексика, имеющая ограниченную сферу употребления. Диалектная лексика. Профессиональная лексика.	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
12	Грамматическая стилистика	Стилистическое использование в речи существительного. Формы рода в русском языке..	Moodle: URL: <a href="https://edu.vsu.ru/c">https://edu.vsu.ru/c</a>

		Род несклоняемых имен существительных, параллельные формы мужского и женского рода. Грамматический род сложносоставных слов, Особенности склонения имен и фамилий. Варианты падежных окончаний имен существительных. Вариантные формы родительного падежа единственного числа имен существительных. Вариантные формы родительного падежа множественного числа имен существительных. Вариантные формы предложного падежа единственного числа имен существительных. Вариантные формы именительного падежа множественного числа. Вариантные формы имени прилагательного. Вариантные формы имени числительного. Вариантные формы местоимений. Стилистическое использование в речи глаголов. Вариантные формы глагольных форм. Недостаточные и избыточные глаголы. Стилистическое использование в речи глагольных форм: причастий и деепричастий. Стилистический синтаксис.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">ourse/view.php?id=3909</a>
13	Культура разговорной речи	Нормы разговорной речи. Сфера использования — быт. Основная функция — непосредственное общение. Эффективность общения. Причины коммуникативных неудач. Специфические ситуативные виды разговорной речи. Соблюдение нравственных норм в разных ситуациях общения (например, в ситуации приказа, просьбы, отказа и т. П.).	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">Moodle: URL: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
14	Культура дискусивно-полемиической речи	Понятие спора. Некоторые виды споров, встречающихся на практике: 1. Научные споры. 2. Политические споры. Невозможность переубеждения другой стороны. Проблемы этикета и этики в ситуации спора. Дифференциальные характеристики понятий спор — дискуссия — полемика — диспут — дебаты.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">Moodle: URL: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>
<b>3. Лабораторные занятия</b>			
3.1			
3.2			

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

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие делового общения. Понятие эффективности общения.	2			5	7
2	Виды делового общения	2			5	7
3	Законы и правила общения.	2			5	7

4	Типы деловых культур	4			5	9
5	Национальные особенности русского общения	2	2		5	9
6	Типы руководителей	2			5	7
7	Конфликты.	2	2		5	9
8	Деловой стиль.	2			5	7
9	Деловая переписка.		2		5	7
10	Орфоэпические нормы в русском языке.		2		5	7
11	Лексическая стилистика		4		5	9
12	Грамматическая стилистика		4		6	10
13	Культура разговорной речи		4		6	10
14	Культура дискусивно-полемиической речи		2		5	7
	Итого:	18	18		72	108

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимися аудиторных занятий (лекций, практических занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 72 часа.

Самостоятельная учебная деятельность обучающихся предполагает изучение рекомендованной преподавателем литературы для практических занятий и подготовку к текущим аттестациям (контрольным работам, выполнению практических заданий) (примеры см. ниже).

Вопросы практических занятий обсуждаются на занятиях в виде устного опроса – индивидуального и фронтального. При подготовке к практическим занятиям, обучающимся важно помнить, что их задача, отвечая на основные вопросы плана занятия и дополнительные вопросы преподавателя, показать свои знания и кругозор, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки, умение отстаивать свою профессиональную позицию. В ходе устного опроса выявляются детали, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными студентами в ходе учебных занятий. Тем самым опрос выполняет важнейшие обучающую, развивающую и корректирующую функции, позволяет студентам учесть недоработки и избежать их при подготовке к экзамену.

Результаты текущих аттестаций учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (зачета).

Для освоения всех разделов курса необходимо работать с конспектами лекций, выполнять задания к практическим занятиям, используя материалы Электронного университета ВГУ.ЭУМК «Деловое общение и русский язык», режим доступа Moodle: URL: <https://edu.vsu.ru/course/view?id=3909>.

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

### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102</a>
2.	Маслов, В.Г. Культура русской речи : учебное пособие : [16+] / В.Г. Маслов. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 161 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=58009">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=58009</a>

### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3.	Горовая, И. Стилистика русского языка и культура речи : учебное пособие / И. Горовая ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2014. – 198 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259137">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259137</a>
4.	Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83389">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83389</a>
5.	Русский язык и культура речи : учебное пособие : [16+] / сост. О. А. Булгакова, Е. В. Агуреева. – Кемерово : Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2008. – 88 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227847">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227847</a>
6.	Современный русский язык. Активные процессы на рубеже XX-XXI веков / ред. Л. П. Крысин. – Москва : Языки славянской культуры (ЯСК), 2008. – 710 с. – (Studia Philologica). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=211243">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=211243</a>

### в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
7.	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – <URL: <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> >
8.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ( <a href="http://www.lib.vsu.ru/">http://www.lib.vsu.ru/</a> )
9.	ЭУМК «Деловое общение и русский язык», – Электронный учебно-методический курс. – Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>

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

№ п/п	Источник
1	ЭУМК Деловое общение и русский язык.- Л.В. Рыбачева. - Электронный учебно-методический курс.- Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909</a>

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

Каждый обучающийся в ходе освоения дисциплины обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде Университета. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа

обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале. 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.

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

При реализации дисциплины «Деловое общение» проводятся беседы по темам, указанным в программе, практические занятия по материалам, данным в ЭУМК, текущие аттестации также представлены в заданиях к ЭУМК. Вопросы и задания к самостоятельной работе обучающихся даны отдельным списком в электронном ресурсе ВГУ. Режим доступа: Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909>

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

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

Перечень программного обеспечения:

- MS Office 2007 (2010): Word, PowerPoint и др.;
- Проигрыватели мультимедийных файлов: KNPlayer, Windows Media Player и др.;
- Web-брайзеры: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera и др. с поддержкой Flash и Java <sup>™</sup>.

.ЭУМК на образовательном портале [www.moodle.vsu.ru](http://www.moodle.vsu.ru). Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909>

#### **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.	Разделы 1 - 9	УК-4 Способен 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	Опрос на практических занятиях
2.	Разделы 1- 9	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной	УК 4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных	Темы для бесед и дискуссий 1-5.



№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
		<i>формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)</i>	коммуникативных задач на государственном языке	
3	8 раздел	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	Практикоориентированное задание Написание деловой корреспонденции.
4	Раздел 5	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	Устный опрос
		УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.6 Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	Опрос на практических занятиях
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Перечень вопросов Практическое задание- Тестирование

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

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме собеседования и в форме практикоориентированного контрольного задания.

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: комплект вопросов по пройденному материалу (темы 1-6),

Практикоориентированное задание (10-14),

#### Комплект вопросов для по пройденному материалу

##### Тема Понятие делового общение

1.Что такое деловое общение?

2. Что является предметом и содержанием делового общения?
3. Назовите общие и частные цели делового общения.
4. Назовите основные этико-психологические принципы делового общения.
5. Что такое рефлексивное и нерефлексивное слушание? Перечислите типы рефлексивных ответов.
6. Каковы типичные ошибки слушания?

#### **Тема Ведение переговоров**

1. В чем особенность деловых переговоров и в чем их отличие от производственных переговоров и дружеской беседы?
2. Какие организационные моменты необходимо учесть при подготовке переговоров?
3. Какие психологические установки нужно принять во внимание при ведении переговоров?
4. Каковы психолингвистические моменты ведения переговоров?
5. Какие конфликтные ситуации могут возникнуть при ведении переговоров и как они могут быть разрешены?
6. Какова роль вопросов при ведении переговоров?
7. Проведите переговоры по одной из тем. Составьте сценарий переговоров и определите роли их участников.

#### **Тема Законы и правила общения**

1. Какие законы актуальны для делового общения?
2. Какие законы важны в семейном общении?
3. Какие законы нужно знать руководителю?
4. Какие законы актуальны для всех стран, а какие могут меняться в разных регионах России и мира?
5. Как данные законы реализуются в гендерном аспекте (в общении женщин и мужчин, молодежи и старшего поколения)?
6. Какие законы способствуют решению конфликтной ситуации, а какие ведут к агрессии?

#### **Тема Типы деловых культур**

1. На что ориентируются представители моноактивных, полиактивных и реактивных культур в деловом общении?
2. В каких случаях возникают конфликты моноактивных, полиактивных и реактивных культур?
3. Как отличаются представители моноактивных, полиактивных и реактивных культур в их отношении к действию?
4. Как отличаются представители моноактивных, полиактивных и реактивных культур в их отношении к времени?
5. Каковы источники информации у представителей моноактивных, полиактивных и реактивных культур?

#### **Тема Национальные особенности русского общения**

1. Какие черты русского национального характера проявляются в бытовом общении?
2. Каковы особенности русского делового общения?
3. Сравните особенности русского коммуникативного поведения с поведением других народов.

#### **Тема Конфликт в деловом общении**

1. Что такое конфликт в деловом общении?
2. Перечислите виды конфликтов.
3. Назовите причины конструктивных и деструктивных конфликтов.
4. Каковы стратегии поведения в конфликтах? Какая стратегия, по вашему мнению, является самой эффективной в конфликте?
5. Какой из стилей поведения в конфликте является, по вашему мнению, самым эффективным и почему?

#### **Текущая аттестация к теме Лексическая стилистика**

##### **Практикоориентированное задание № 1.**

Задания № 1. В следующих предложениях найдите избыточные выражения.

1. Главная суть ее выступления заключалась в том, чтобы проголосовать «за». 2. Выдержать молчаливую паузу так и не удалось. 3. Впервые молодая балерина дебютировала в балете «Лебединое озеро». 4. Мы занимается развитием интеллектуальных и умственных способностей ребенка. 5. Она заранее предчувствовала грозившую ей опасность. 6. Надо посоветоваться с коллегами по работе.

Задания № 2. Подберите к данным словам синонимы, являющиеся другими частями речи.

Пожалуйста, спасибо, следовательно, много, конечно. Определите стилистическое значение подобранных синонимов.

Задание 3. Замените данные слова синонимичными описательными оборотами. Определите стилистическое значение подобранных словосочетаний. Помочь, оценить, разрешить, записать, предложить, путешествовать, зависеть.

Задание 4. Определите тип синонимов.

Мир, вселенная, мироздание, космос, свет.

Поездка, путешествие, вояж, турне.

Врач, доктор, лекарь, эскулап, медик, целитель.

Деловой, дельный, толковый, предприимчивый, оборотистый, хваткий, делец, деляга.

Помощник, пособник, ассистент, секретарь.

Разговор, беседа, диалог, болтовня, треп, трепотня, общение.

Руководитель, вожак, поводырь, вожатый, вождь, глава, пастырь, начальник, шеф, босс.

Подарок, подношение, приношение, дар, презент, пожертвование, сувенир. Обмануть, облапошить, кинуть, подставить, обдурить.

Одежда, одежка, одеяние, одежды, костюм, тряпки, шмотки.

Восстановить, реставрировать, реконструировать, возродить, вернуть к жизни, Препятствие, преграда, барьер, препона.

Выгнать, изгнать, прогнать, уволить, сократить, исключить, удалить, выселить, выдворить.

Главный, важный, основной, основополагающий, коренной.

Протест, бунт, демарш, забастовка, восстание.

Подарить, презентовать, вручить, одарить, пожертвовать, передать в дар. Долго, годами, столетиями, веками

Задание 5. Распределите данные слова на две группы: имеющие разнокорневые и однокорневые антонимические пары.

Громкий, высокий, первый, далекий, реально, получать, покупать, тяжело, порядок, счастье, приезд, день, жизнь, хорошо, открыть, войти, включить.

Задание 6. Объясните значения данных пословиц. Найдите в пословицах антонимы. Специально подчеркните антонимы контекстуальные. Подберите к данным пословицам синонимичные (примеры Л. А. Введенской, А. М. Пономаревой).

Глупый ищет большое место, а разумного в углу видно.

Лучше воду пить в радости, чем мед в кручине.

На смелого собака лает, а трусливого кусает.

Умному недостает ушей, а у глупого один язык с лишком.

Горе старит, а радость молодит.

### **Практикоориентированное задание № 2.**

#### **Текущая аттестация к теме Стилистические варианты имени существительного**

Задание 1. Вставьте пропущенные буквы. Укажите, почему вы выбрали (нормативность, стилистический вариант) использованной формы.

1. Когда актер снял круглые очки и надел небольш... пенсне, лицо его преобразилось

2. Газеты сообщают о падении цен на колумбийск... кофе.

3. Поздн... барокко характеризуется декоративной пышностью деталей.

4. В качестве вспомогательного языка эсперанто был... создан... свыше восьмидесяти лет назад.

5. Сочи расположен.. на побережье Чёрного моря, южнее его находится солнечн... Сухуми.

6. «Юманите» обратил...сь с призывом к коммунистам принять участие в избирательной компании.

7. ВГУ объявил... прием на 1 курс по новому направлению – медицинской технике.

Задание 2. Поставьте имена и фамилии из скобок в нужной форме.

1. В «похождениях бравого солдата Швейка» ярко проявился сатирический талант .....(Ярослав Гашек) .

2. Наше знакомство с..... (Чарли Чаплин) состоялось в период немого кино.

3. В произведениях .....(Жорж Санд) затрагиваются многие социальные проблемы.

4. Перу профессора..... (Пётр Черных) принадлежит ряд работ по истории русского языка.

5. В основе педагогических взглядов .....(Антон Макаренко) лежит идея воспитания детей через коллектив.

6. Похождения авантюриста .....(Казанова) послужили сюжетом для одного из кинофильмов.

7. В японской литературе видное место занимают стихи принцессы .....(Нукада).

Задание 3. Вставьте пропущенные буквы. Объясните свой выбор.

1. В этот жаркий день можно было свободно дышать в прохладном уголк... тенистого сада.

2. Воробьи искали корм в снег... 3. В цех... поражали порядок и чистота.

4. Специалисты нашли много полезных свойств в мёд... . 4. Легко дышится в сад..... . 5. Я должна написать сочинение о «Вишнёвом сад... А.П. Чехова. 6. В «Лес...» Островского показана жизнь купечества. 7. Хорошо гулять по осеннему лес.

Задание 4. Вставьте пропущенные буквы, объясните свой выбор.

1. Не хватало дух... отказать мальчику в его просьбе. 2. Роль Фирса в «Вишнёвом сад...» А.П. Чехова играл известный актёр. 3. В совещании приняли участие редактор..., корректор..., автор... 4. Отец и дочь Чарли и Джеральдина Чаплин.... представляют одну и ту же область искусства. 5. Детям налили лимонад..., а взрослым .... кагор... . С тех пор о нашем незнакомце ни слух... ни дух... .

Задание 5. Вставьте нужную форму. Множественного числа.

1. Все (бухгалтеры, бухгалтера) в пятницу работают до четырёх часов. . 2. (Конструкторы, конструктора) придумали новую деталь генератора. 3. Надо забрать (торты, торта) из магазина. 4. Все (договоры, договора) наша страна выполняет. 5. Этой модели (туфель, туфлей) в продаже нет. 6. Купи две пары (носок, носков). 7. Надо ещё купить (мандаринов, мандарин; апельсинов, апельсин). 8. У меня (потерялся, потерялась) (один, одна) (тапок, тапка).

Задание 6. В ответах используйте окончания родительного падежа множественного числа, принятые в литературном языке.

1. От (яблоки) ..... ветки гнутся в саду до земли.  
2. Событие не требует никаких (комментарии).....  
3. Трактористы вспахали десять (гектары).....  
4. Новые модели (сапоги, ботинки, туфли)..... поступили в продажу.

### **Практикоориентированное задание № 3**

#### **Текущая аттестация к теме Стилистические варианты имени прилагательного**

Задание 1. Вместо точек вставьте суффикс -ен-. Объясните свой выбор.

1. Приход врача к заболевшему ребёнку был весьма своевремен... 2. Кто ответств.. за проведение новогоднего вечера? 3. Голос его был спокоен, взгляд смел, вид безбоязн.. . 4. Оратор говорил с большим чувством, и тон его речи был очень приподнят и торжеств.. . 5. Мальчик в раннем детстве был слаб здоровьем и болезн... 6. Метод исследования правилен и соответств.. сложности самой проблемы.. Вначале казалось, что темп увертюры слишком медл... 8. Выход из создавшегося положения естеств..... : нужно отказаться от старых методов работы и идти в ногу со временем.

Задание 2. Объясните употребление полной и краткой форм прилагательных в сказуемых; укажите основания, выбора формы (семантические, грамматические, стилистические) в аналогичных случаях, а также возможность синонимической замены.

1. Сторона мне знакомая... слава Богу, исхожена и изъезжена вдоль и поперёк. (Я) 2. Он увидел свою бричку, которая стояла совсем готовая. (Г.) 3. Он был слепой, совершенно слепой от природы. (Д) 4. Ну, да ведь и он холодный как лёд. (Т.) 5. Погода очень хороша нынче. (Остр.) 6. Оказалось, что портреты снимает удивительно: рисунок правильный..., (Пис.) 7. Был я молодым, горячим, искренним, неглупым. (У.) 8. Ты сегодня не весёлая, Маша. (Ч.) 9.. И не верилось, что за тонкими стёклами окон воздух холоден, свеж, сыр. (Л. А.)

Задание 3. Укажите грамматико-стилистические особенности выделенных форм степеней сравнения и форм степеней качества.

Это было... вероятно, в день самый торжественнейший в жизни Акакия Акакиевича. (Г.) 2. И будто со мной собачка рыженькая, злющая-презлющая — всё укусить меня хочет. (7!) 3. Прошедшая история жизни Ивана Ильича была самая простая и обыкновенная и самая ужасная: (Л. Т.) 4. Следовательно, разрушение отдельных частей организма приносится в жертву более важному условию существования организма — доставлению, захватыванию пищи. (Я Я.) 5. Индивидуалисты научились утилизировать свой страх, внушая его людям труда как высшую мудрость, как сверхразумное проникновение в тайны, недоступные разуму. (Л.) 6. Наташа была *живее* и *красивее* сестры... (Вер.) 7. Я *всех сильнее* в деревне: хоть не дерусь, а у каждого душа в пятки уходит. (Гл.)

#### Практикоориентированное задание №4.

##### Текущая аттестация к теме Стилистические варианты имени числительного

Задание 1. Раскройте скобки, цифры пишите словами. Выбор формы мотивируйте. Устраните неправильные формы.

1. Библиотека института ежемесячно пополняется (300— 400 книг). 2. Вместе с новыми (1203 слова) учебник немецкого языка будет насчитывать свыше (4,5 тысяч) слов. 3. Разность между (87) и (58) составляет двадцать девять. 4. Искусственный спутник Земли находился в космосе без малого (163 суток). 5. Вес искусственного спутника Земли был равен (1327 кг). 6. Небольшой -старинный город с (4675 жителей), красиво расположенный по (оба — обе) сторонам живописной реки, привлекал много туристов, 7. В эту суровую зиму стае волков пришлось по (много — много) дней бродить в поисках пищи. 8. В общей сложности на машины было погружено (22,4 тонн) угля. 9. На дорогу у нас ушло (полтора — полторы) суток. 10. В работе кружка принимало участие около (полтора десятка) студентов. 11. Можно было вполне обойтись (полторы тысячи рублей). 12. Трамвайная остановка находится совсем близко, в (полтора шага) отсюда. 13. На традиционных встречах выпускников я ежегодно встречаю всех своих (24 однокурсника). 14. Из 31 (участника — участников) соревнований особенно выделялись трое.

Задание 2. Раскройте скобки, цифры пишите словами. Выбор формы мотивируйте. Устраните неправильные формы.

Радостно встретились после долгой разлуки (два друга — двое друзей). 2. Длинной вереницей вытянулись медленно ехавшие (22 саней) и (3 розвальни). 3. Больная мучительно боролась за свою жизнь, страшась оставить без всякой помощи (четыре сироты — четырёх сирот — четверых сирот). 4. В семье старого якута было (три сына — трое сыновей); все (три — трое) прекрасные охотники. 5. Старшие братья уехали вперёд, младшие дожидались, пока за ними (тремя — троими) приедет мать. 6. При барине неотлучно находились (два слуги — двое слуг). 7. Их (четыре — четверо), все они ученицы балетной школы. 8. Так и обманули злого волка (три поросёнка — трое поросят). 9. Метель не утихала в течение (трёх — троих) суток. 10. Семинарские занятия вели (два доцента — двое доцентов).

#### Практикоориентированное задание № 5.

##### Текущая аттестация к теме Стилистические варианты глагола

Задание 1. Глаголы из скобок поставьте в нужной форме., укажите варианты, дайте их стилистическую оценку.

1. Лодки не стоят неподвижно, они (колыхаться) на воде. 2. Дует ветер, дождь (брызгать) в лицо. 3. Провожающие стоят на перроне, что-то кричат уезжающим, (махать) вслед уходящему поезду. 4. Наступила весна, текут ручьи, с крыш (капать). 5. Во мраке засветилась яркая звезда, вспыхнула и тут же (померкнуть). 6. Я (обессилеть), если дальше

буду работать с таким напряжением. 7.. Как только получишь денежный перевод, (уведомить) меня о его получении. 8. Специалисты сказали, что я скоро (выздороветь).  
Задание 2. Исправьте стилистически тексты. Укажите характер ошибок.

1. Экскурсаны сначала шли пешком, а затем больше недели проехали на лошадях. 2. Почаще навещайте больного, каждый раз несите ему свежие фрукты. 3 Каждый день на работу нас везли на машине. 4. Когда в следующий раз я очучусь в этих местах, я сумею уже хорошо ориентироваться в обстановке. 5. Лёгкий морозец приятно щиплет лицо и руки. 12. Если вам опротивят мясные блюда, врач переведёт вас на диету.

### **Текущая аттестация к теме Согласование сказуемого с подлежащим.**

Задание 1. Допишите окончания, согласуйте сказуемое с подлежащим.

1. Установлен... три новых рекорда по тяжёлой атлетике. 2. Полмесяца прошл... с тех пор, как начались экзамены. 3. Ещё несколько возможностей увеличить счёт футбольной игры остал..сь неиспользованным... . 4. Много детей был., больн... гриппом. 5. Больше половины поступавших в институт был... хорошо подготовлен... по всем предметам. 6. За короткий срок поставлен... и сдан... в эксплуатацию 51 промышленный объект. 7. Произошл..... два неожиданных события. 8. В результате наводнения сорок человек утонул,... в реке. 9. Немало военных преступников нашл.. .. себе после войны приют в разных странах мира. 10. Многие из недавно открытых химических элементов уже хорошо исследованы, но почти столько же ещё мало изучен.. .

#### **Описание технологии проведения.**

Текущие аттестации проводятся в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета – в форме контрольных работ, выполнения практических заданий. Критерии оценивания приведены ниже. Контрольные работы выполняются во время аудиторных занятий в виде письменных работ с последующей проверкой преподавателем. Практические задания выполняются частично во время аудиторных занятий, частично – самостоятельно в форме домашних зад-ний, но все в виде письменных работ с последующей проверкой преподавателем.

Результаты текущих аттестаций учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (зачета).

В условиях применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий все выполняемые задания текущих аттестаций (контрольные работы, практические задания) обучающиеся вывешивают для проверки в личных кабинетах в электронном курсе «Деловое общение и русский язык». – URL: Moodle: URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909>

### **Требования к выполнению заданий (шкалы и критерии оценивания).**

Критерии оценки компетенций (результатов обучения) при текущей а-тестации (контрольной работе):

– оценка «отлично» выставляется, если не менее чем на четыре пятых всех заданий контрольной работы даны правильные, полные и глубокие ответы, раскрывающие уверенное знание студентом понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; высокую сформированность у него аналитико-синтетических операций и их успешное применение при изложении изучаемого материала; умение использовать теоретиче-кие знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, а также представлять собственную профессиональную позицию;

– оценка «хорошо» выставляется, если не менее чем на две трети всех за-даний контрольной работы даны правильные, полные и глубокие ответы, раскрывающие достаточное знание студентом понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; хорошую сформированность у него аналитико-синтетических операций и в целом их адекватное применение при изложении изучаемого материала; хорошо или недостаточно сформированное умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, а также недостаточную ясность собственной профессиональной позиции;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если правильно выполнено не менее половины всех заданий контрольной работы, при этом допускается не-достаточная полнота и глубина ответов, в которых студентом продемонстрирован необходимый минимум знаний понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; слабая сформированность у него аналитико-синтетических операций, затруднения в их применении при изложении изучаемого материала; фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной профессиональной позиции;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если с минимально необходимым уровнем решения выполнено менее половины всех заданий контрольной работы, ответы демонстрируют незнание или поверхностное знание студентом понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; несформированность у него аналитико-синтетических операций; неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной профессиональной позиции.

#### **Количественная шкала оценок:**

– оценка «отлично» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 80% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критерию оценки «отлично»;

– оценка «хорошо» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 66% и не более 79% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «отлично» или «хорошо»;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 50% и не более 65% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «хорошо» или «удовлетворительно»;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если безошибочно выполнено менее 50% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Зачет по дисциплине выставляется в зависимости от уровня овладения компетенциями, лежащими в основе программы учебной дисциплины

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и умений.

### **Перечень вопросов к промежуточной аттестации – зачету:**

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1.	Понятие делового общения. Понятие эффективности общения.
2.	Виды делового общения
3.	Законы и правила общения.
4.	Типы деловых культур
5.	Национальные особенности русского общения
6.	Типы руководителей
7.	Конфликты.
8.	Деловой стиль.



9.	Деловая переписка.
10.	Орфоэпические нормы в русском языке.
11.	Лексическая стилистика
12.	Грамматическая стилистика
13.	Культура разговорной речи
14.	Культура дискусивно-полемиической речи

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие **показатели**:

Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. В контрольно-измерительный материал включаются два теоретических вопроса, позволяющих оценить уровень полученных знаний, умений, навыков.

В условиях применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий экзамен проводится с использованием портала «Электронный университет ВГУ» – электронный курс «Деловое общение и русский язык» Moodle: URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=3909>) в форме компьютерного тестирования. При этом перечень вопросов к экзамену не меняется. В этих условиях контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя индивидуальное письменное задание.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется **шкала**: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

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

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций
Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным показателям по каждому из вопросов контрольно-измерительного материала. Продemonстрировано знание понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; владение базовыми навыками деловой коммуникации.	Повышенный уровень
Несоответствие ответа обучающегося одному из перечисленных показателей (к одному из вопросов контрольно-измерительного материала) и правильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы. ИЛИ Несоответствие ответа обучающегося любым двум из перечисленных показателей (либо двум к одному вопросу, либо по одному к каждому вопросу контрольно-измерительного материала) и правильные ответы на два дополнительных вопроса в пределах программы. В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отдельные пробелы в знании понятийного аппарата	Базовый уровень

дисциплины, основных правил эффективного общения; недостаточно продемонстрированы умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы, владение базовыми навыками деловой коммуникации.	
Несоответствие ответа обучающегося любым двум из перечисленных показателей и неправильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы. ИЛИ Несоответствие ответа обучающегося любым трем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала). В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся частичные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются существенные ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; проявляются серьезные трудности при демонстрации владения базовыми навыками деловой коммуникации.	Пороговый уровень
Несоответствие ответа обучающегося любым четырем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала). В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отрывочные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются грубые ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; не демонстрируется владение базовыми навыками деловой коммуникации..	–

Требования к выполнению заданий (шкалы и критерии оценивания).

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие **показатели**:

- 1) знание учебного материала и категориального аппарата (верное и глубокое изложение понятий, фактов, закономерностей);
- 2) знания основных проблем дисциплины, используемых в ней методов, областей практического применения знаний, этических норм делового общения;
- 3) знания различных языковых и речевых норм критериев выбора психодиагностических методов и методик для конкретных целей диагностики с учетом ситуации общения;
- 4) умения иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, излагать материал в процессе ответа логически последовательно, профессионально грамотно, делать полные и обоснованные выводы;
- 6) владение навыками разных функциональных стилей, учитывая среду общения. учитывая преимущества и ограничения конкретных методик, а также определенные критерии отбора.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется критерий «зачтено» и «незачтено».

**Зачтено** выставляется в том случае, когда обнаруживается соответствие ответа обучающегося всем перечисленным показателям по каждому из вопросов контрольно-измерительного материала. Продemonстрировано знание понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; владение базовыми навыками деловой коммуникации. Практикоориентированные задания и текущие аттестации выполнены (не менее 75%).

**Незачтено** выставляется, если в ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отрывочные знания понятийного аппарата дисциплины, отсутствует знание основных правил делового общения; допускаются грубые ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; не демонстрируется

владение базовыми навыками деловой коммуникации. Практикоориентированные задания и текущие аттестации не выполнены.

## ТЕСТИРОВАНИЕ

### Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

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

ЗАДАНИЕ 1. Соотнесите обозначения форм делового общения с определениями:

- форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам
- обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора
- специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач
- собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке

Варианты для выбора:

- деловое совещание
- деловые переговоры
- деловая беседа
- деловой прием

\* варианты для выбора приведены в порядке указания понятий.

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Что является главным условием эффективности делового общения?

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

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильные варианты ответа:

Каковы основные принципы бесконфликтного делового общения?

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

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

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

- доброжелательность
- порядочность
- тактичность
- уважительность
- **эгоизм**

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Какой стиль руководства охарактеризован в определении?

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

- либеральный
- авторитарный
- **демократический**

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа:

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

- **сотрудничество**
- избегание
- приспособление
- соперничество

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

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

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

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

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

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

- Вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи
- Вы показываете поведением свое недовольство
- **Вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться**

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление – это ... .

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

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые ... .

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

ЗАДАНИЕ 12. Укажите правильную «формулу» критики:

– похвала+критика+предложение

– похвала+критика+ утешение

– критика+помощь+похвала

ЗАДАНИЕ 13. Выберите пример конструктивной критики:

– **Не огорчайтесь, сегодня Вы сделали не очень хорошо, завтра получится лучше.**

– Сколько раз можно было говорить – нельзя было так делать!

– Какой дурак так делает!

– Никогда вовремя не 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, 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 родительный 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 родительный падеж).

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

Кому адресовано заявление?

**Ответ: Нине Дейнеке**



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

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

Кому адресовано заявление?

**Ответ: Марии Мицкевич**

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

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

Кому адресовано заявление?

**Ответ: Анне Шевченко**

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

**Ответ: уклонение**

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

**Ответ: компромисс**

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

внутриличностный конфликт,

межличностный конфликт,

конфликт между личностью и группой,

... конфликт

**Ответ: межгрупповой**

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

**Ответ: закрытый**

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

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

– Ты никогда не гасишь свет в кабинете!

– Неправда! Вчера, например, выключил!

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

**Ответ: вечно, никогда, всегда**

ЗАДАНИЕ 23. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто ...

**Ответ: позвонил/начал его**

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

**Ответ: рукопожатие**

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

1. История его такова.

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

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

**Ответ : 521463**

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

**Ответ: тезис, аргументы, демонстрация**

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

**Ответ: тезис**

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

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

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

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

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

Объяснительная

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

Декан КГУ

Подпись Иванов И.И.

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).