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

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики
А.В. Рудакова

24.04.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.06 Деловое общение и культура речи

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

2. Профиль подготовки/специализации: библиотечно-информационное обеспечение социокультурной деятельности

3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

4. Форма образования: очная

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

6. Составители программы: Козельская Наталья Алексеевна,
кандидат филологических наук, доцент

7. **Рекомендована:** научно-методическим советом филологического факультета 24.04.2025, протокол № 4

8. Учебный год: 2025/2026 **Семестр(-ы):** 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины: заложить основы культуры устного и письменного делового общения; закрепить и расширить знания студентов в области культуры речи; сформировать коммуникативную компетенцию в деловой коммуникации.

Основными задачами учебной дисциплины являются:

1) сформировать знание основ делового общения; основ теории коммуникации;

2) закрепить и расширить знание норм культуры речи, системы функциональных стилей, правил русского речевого этикета;

3) развить навыки владения официально-деловым стилем русского литературного языка

4) развить коммуникативные способности, сформировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях делового общения, соблюдать законы эффективного общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Деловое общение и культура речи» входит в Федеральный государственный образовательного стандарт высшего образования по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность и входит в обязательную часть Блока 1. дисциплин.

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

Учебная дисциплина «Деловое общение и культура речи» взаимосвязана с дисциплинами «Русский язык и культура речи» и следует после неё, а также взаимодействует с дисциплинами «Психология личности и её саморазвития», «Документоведение».

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 языке	УК 4.1	Выбирает на государственном языке коммуникативно-приемлемые стратегии делового общения.	**Знать:** литературную форму государственного языка, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации **Уметь:** логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль делового общения, вербальные и

				невербальные средства взаимодействия с партнерами **Владеть:** нормами официально-делового стиля; законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия
		УК 4.2	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке.	**Знать:** информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке. **Уметь:** применять информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке. **Владеть:** информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке.
		УК 4.3	Ведет деловую переписку на русском языке ,учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	**Знать:** нормы официально-делового общения; документационное обеспечение де лового общения **Уметь:** вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем **Владеть:** нормами официально-делового стиля; навыками написания документов разных жанров; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия
		УК 4.4	Демонстрирует	**Знать:** нормы делового общения,

			интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.	деловой этикет; законы общения, приемы критики, разрешения конфликтов; **Уметь:** использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке. **Владеть:** навыками ведения диалогического общения для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке.

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

Форма промежуточной аттестации зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			2 семестр		…
Аудиторные занятия		28	28		
в том числе:	лекции	14	14		
	практические	14	14		
	лабораторные				
Самостоятельная работа		44	44		
в том числе: курсовая работа (проект)					
Форма промежуточной аттестации *(экзамен – __час.)*		зачет	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	Современный русский язык и формы его существования. Устная и письменная разновидности	1. Понятие о формах существования языка. 2. Национальный язык. Общенародный язык. Литературный язык. 3. Диалекты. Просторечие. Жаргоны.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=29684

	литературного языка	Арго. Сленг. 4. Устная и письменная формы литературного языка. 5. Условия функционирования книжной и разговорной речи, их особенности.	
1.2	Функциональные стили современного русского литературного языка.	1. Понятие функционального стиля. 2. Научный стиль, его особенности, сфера употребления. 3. Речевые нормы учебной и научной сфер деятельности. 4. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. Языка и стиль деловой документации. 5. Публицистический стиль, его особенности, сфера использования. 6. Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского языка.	
1.3	Культура речи. Типы речевой культуры. Аспекты культуры речи: нормативный аспект	1. Понятие культуры речи. Проблема литературной нормы. 2. Аспекты культуры речи. 3. Нормативный аспект культуры речи: понятие о языковой норме, характеристика основных норм литературного языка (орфоэпические, лексические, стилистические, грамматические, орфографические, пунктуационные).	
1.4.	Коммуникативный и этический аспект КР Языковой паспорт говорящего.	Точность, чистота речи, богатство и выразительность речи Речевые ошибки (тавтология, плеоназм и др.) Речевой и невербальный этикет	
1.5	Культура делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом общении.	1.Служебный этикет. Особенности делового общения. 2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор. 3. Нормы и правила поведения в общественных местах. Этикет деловых приемов. 4.Национальные особенности делового этикета.	
1.6	Речевое воздействие в деловом общении.	1.Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие. 2. Способы речевого воздействия.	

	Законы эффективного общения.	3.Имидж как средство речевого воздействия. 4. Законы эффективного общения.	
1.7	Общение с коллегами, подчиненными и руководством. Конфликт в деловом общении.	1.Основные правила общения в коллективе. 2.Руководитель: качества хорошего руководителя, стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный). 3.Функции критики. Правила эффективной критики. 4.Конфликт: виды, стратегии поведения. Профилактика и урегулирование конфликтов с коллегами, подчиненными и руководством.	
1.8	Деловая риторика	1. Понятие публичной речи. Виды публ. выступлений 2. Основные виды аргументов. Правила и способы эффективной аргументации. 3. Деловая дискуссия.	
2. Практические занятия			
2.1	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	1. Понятие языковой нормы. Проблема нормы. 2. Виды норм. Нормативные словари. 3. Орфоэпия. Основные трудности в области русского произношения, ударения, словоупотребления. 4. Вариативность ударения.	
2.2	Грамматические и лексические нормы	1. Употребление форм имени существительного (родовая принадлежность, обозначение лиц по профессии). 2. Употребление форм имени числительного (склонение количественных числительных, употребление собирательных числительных). 3. Трудные случаи именного и глагольного управления. 4. Употребление деепричастных оборотов. Нормы сочетаемости слов и выражений. 5.Лексические нормы	
2.3	Культура письменной речи	1. Трудности русской орфографии. Правописание корней и приставок. Правописание Н и НН в причастиях и	

		прилагательных. Правописание частиц НЕ и НИ. Слитное, полуслитное и раздельное написание слов. 2. Знаки препинания в простом предложении. Знаки препинания в сложном предложении. 3. Диктант. Работа над ошибками.	
2.4	Документационное обеспечение делового общения	1. Языковые формулы официальных документов. 2. Приемы унификации языка служебных документов. 3. Язык и стиль распорядительных документов. 4. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. 5. Язык и стиль инструктивно-методических документов.	
2.5	Написание и оформление частных и деловых писем	1. Редактирование и устранение ошибок в языке деловых бумаг. 2. Служебные документы: типология, образцы написания и заполнения, языковое оформление. 3. Личные документы: заявление, доверенность. 4. Резюме.	
2.6	Понятие речевого воздействия. Аспекты науки о речевом воздействии	1. Вербальный аспект. 2. Невербальное общение: дистанция общения, расположение относительно собеседника, движение в процессе общения, уровень громкости общения, взгляд, мимика, жестикуляция, физический контакт при общении, позы, осанка, походка, посадка, манипуляция с предметами. 3. Анализ коммуникативных ситуаций (практикум).	
2.7	Конфликт в деловом общении	1. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса) 2. Решение задач по конфликтным ситуациям 3. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации»	
2.8	Деловая дискуссия, полемика, спор	1.Определение понятий « спор», «дискуссия», «полемика». 2.Классификация видов спора. 3.Психологические приемы убеждения в споре, культура спора. 4. Проведение деловой дискуссии.	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практичес-кие	Лабораторные	Самостоя-тельная работа	Всего
1	Современный русский язык и формы его существования.	2			3	5
2	Функциональные стили СРЛЯ	2			3	5
3	Культура речи. Аспекты культуры речи. Понятие нормы. Виды норм	2			3	5
4	Грамматические и лексические нормы		2		4	6
5	Культура письменной речи Официально-деловой стиль		2		4	6
6	Написание и оформление частных и деловых писем		2		4	6
7	Коммуникативный и этический аспект КР. Языковой паспорт говорящего.	2			3	5
8	Культура делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом общении.	2	2		3	7
9	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	2	2		3	7
11	Общение с коллегами, подчиненными и руководством. Конфликт в деловом	2	2		3	7

	общении.					
12	Деловая риторика		2		3	5
	Итого	14	14		44	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины *(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: указание наиболее сложных разделов, работа с конспектами лекций, презентационным материалом, рекомендации по выполнению курсовой работы, по организации самостоятельной работы по дисциплине и др)*

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

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию.

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

Методические указания по подготовке студента к текущей аттестации

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

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их индивидуальных психофизических особенностей и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации. На лекционных занятиях и лабораторных занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента, а так же, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачёте может быть увеличено. Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации (например, с использованием программ-синтезаторов речи), а так же использование на лекциях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). На лекционных занятиях и практических занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента. Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата с учетом состояния их здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно. На лекционных занятиях и лабораторных занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины *(список литературы оформляется в*

соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143 (дата обращения: 18.05.2025). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-05682-6. – Текст : электронный.
2	Кочергина, О. А. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / О. А. Кочергина ; науч. ред. Е. А. Михайлычев ; Таганрогский институт им. А. П. Чехова (филиал) РГЭУ (РИНХ). – Таганрог : Таганрогский институт имени А. П. Чехова, 2014. – 92 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614973 (дата обращения: 18.05.2025). – Библиогр. с. 51-54. – ISBN 978-5-87976-919-7. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Кобякова, Т. И. Культура речи и деловое общение : учебное пособие : [16+] / Т. И. Кобякова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. – 208 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133 (дата обращения: 18.05.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-611-2. – Текст : электронный.
4	Алябьева, С. В. Культура речи и деловое общение : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика : [16+] / С. В. Алябьева, Е. В. Комовская ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2023. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=703986 (дата обращения: 18.05.2025). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

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

№ п/п	Ресурс
	ЭУМК «Деловое общение и культура речи» на платформе Мудл
	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – URL: http://biblioclub.lib.vsu.ru
	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/) https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=29684

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

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

№ п/п	Источник
1	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 (дата обращения: 18.05.2025). – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст : электронный.

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

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются различные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная) и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). Используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, проектная деятельность, метод кейсов, платформы MOODLE, Zoom, Skype, Discord.

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

Создан ЭУМК «Деловое общение и культура речи» на платформе Мудл https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=29684

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов, текущего контроля и промежуточной аттестации (г. Воронеж, Площадь Ленина, д. 10, ауд. 37а): Интерактивная доска SMART Board 680 77", 1565x1172мм, 4000x4000pxUSB,13,6 кг

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.	1.1. Современный русский язык и формы его существования. 1.2.Функциональные стили СРЛЯ. 1.3./2.1Культура речи и ее аспекты. 2.2. Грамматические нормы 1.4.Коммуникативный аспект КР.	УК-4	УК-4.1	Тестовые задания на орфоэпические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы языка для текущей аттестации
2.	1.5 Культура делового общения.	УК-4	УК-4.2	Презентация: Культура делового общения. Национальные особенности деловых культур
3.	2.3. Культура письменной речи 2.4. Официально-деловой стиль 2.5. Написание и оформление частных и деловых писем	УК-4	УК-4.3	1.Написание делового письма. 2.Редактирование текста заявления, доверенности и т.п. 3.Написание резюме
4.	1.6./2.6 Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения. 1.7. Общение с коллегами, подчиненными и руководством. 1.8.Деловая риторика 2.7 Конфликт в деловом общении.	УК-4	УК-4.4	1.Практико-ориентированные задания а)на применения законов общения: б) на разрешение конфликтной ситуации. 2.Подготовка и проведение деловой дискуссии.
Промежуточная аттестация:				
зачет в 1 семестре				Перечень вопросов Тест по нормам КР Тест по ДО Решение ситуационной задачи

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

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Практико-ориентированные задания, тестовые задания, проектные задания

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

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Тестовые задания, ответ на теоретический вопрос

Перечень вопросов к зачету:

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие литературного языка, его признаки.
2	Понятие речевой культуры. Типы речевой культуры. Языковой паспорт говорящего.
3	Понятие нормы. Виды норм.
4	Коммуникативные качества речи.
5	Понятие речевого этикета. Особенности русского речевого этикета.
6	Стилистическая система современного русского языка. Краткая характеристика стилей. Понятие функционального стиля.
7	Официально-деловой стиль. Сфера употребления. Языковые особенности.
8	Понятие служебного документа. Речевой этикет в служебном документе.
9	Особенности делового общения. Служебный этикет.
10	Собеседование с работодателем. Правила составления резюме.
11	Правила делового телефонного разговора.
12	Этикет невербального делового общения.
13	Функции критики. Правила критики и отношения к ней.
14	Конфликт: виды, стратегия поведения в конфликте, профилактика конфликтов.
15	Речевое воздействие как наука. Виды и способы речевого воздействия.
16	Законы общения. Принципы бесконфликтного общения.

17	Правила подготовки информационного выступления.
16	Правила подготовки убеждающего выступления.
17	Правила эффективной аргументации.
18	Правила подготовки протокольно-этикетного выступления.

Примеры практико- ориентированных заданий

1. Отредактируйте текст заявления, доверенности, расписки и т.п.
2. Составьте письма-приглашения с предложением принять участие в выставке – продаже оргтехники.
3. Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на должность разработчика, тестировщика, менеджера проекта.
4. Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?
5. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч
6. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.
7. Подготовьте и проведите деловую дискуссию.

Критерии оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы безошибочно, грамотно и в соответствии с требовании написано резюме; даны верные ответы на вопросы № 4; выполнены задания по деловым играм № 5,6,7.

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы с ошибками; резюме составлено с тремя ошибками; дан фрагментарный ответ без комментариев на 4 вопрос; не вы полнены задания по деловым играм.

Тестовые задания (языковые нормы)

Орфоэпические нормы

1. Отметьте номера слов, где ударение поставлено неправильно:

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

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

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

3. В каком слове произносится согласный «к»?

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

Морфологические нормы

1. Укажите ошибку в образовании формы множественного числа существительных:

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

2. Выберите правильные варианты:

а) пять апельсин;
б) пара носков;
в) правый туфель;
г) много оладий;
д) танец грузинов;
е) нет макаронов.

3. Укажите ошибочные варианты окончания предложения

В продаже не оказалось…

а) свечей, б) яблок, в) полотенцев,г) макарон, д) вафлей.

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

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

5. Подчеркните правильный вариант:

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

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

Синтаксические нормы

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

б) удостоен чести;

в) согласно приказу;

г) наперекор обстоятельств;

д) вопреки прогноза.

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

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

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

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

Критерии оценки:

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

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

тестирование

(наименование оценочного средства промежуточной аттестации)

Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

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

ЗАДАНИЕ 1. Соотнесите обозначения форм делового общения с определениями:

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

Варианты для выбора:

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

* варианты для выбора приведены в порядке указания понятий.

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Что является главным условием эффективности делового общения?

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

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильные варианты ответа:

Каковы основные принципы бесконфликтного делового общения?

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

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

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

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

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Какой стиль руководства охарактеризован в определении?

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

- либеральный
- авторитарный
- **демократический**

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа:
Стратегия поведения, которая позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции, – это… .

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

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

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

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

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

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:
Переговоры все время прерываются по вине Вашего собеседника: звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги — он уделяет им максимум внимания. Какова Ваша реакция?

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

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:
Приспособление – это … .

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

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:
Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые … .

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

ЗАДАНИЕ 12. Укажите правильную «формулу» критики:

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

ЗАДАНИЕ 13. Выберите пример конструктивной критики:

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

ЗАДАНИЕ 14. Выберите пример неконструктивной критики:

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

ЗАДАНИЕ 15. Выберите правильный вариант ответа:
При знакомстве … .

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

ЗАДАНИЕ 16. Выберите правильный вариант начала телефонного разговора:

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

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

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

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

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

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

- аннотация
- **протокол**

- постановление

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

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

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:
Что из перечисленного не относится к распорядительным документам?

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

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:
Что из перечисленного относится к организационным документам?

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

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:
Что из перечисленного не относится к формам устной деловой коммуникации?

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

ЗАДАНИЕ 24. Выберите правильный вариант ответа:
Что из перечисленного не относится к видам коммерческой корреспонденции?

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

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

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

ЗАДАНИЕ 26. Выберите правильный ответ.
Культура речи включает в себя … .

- только нормативный аспект

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

ЗАДАНИЕ 27. Укажите какая норма нарушена в следующих словах:
бАловать, премИровать, шин[Э]ль
- словообразовательная
- грамматическая
- **орфоэпическая**
- стилистическая

ЗАДАНИЕ 28. Выберите правильный ответ.
Что понимают под логичностью речи?
- **последовательность, непротиворечивость высказывания, установление связей между высказываниями**
- соответствие речи языковым нормам
- отсутствие в речи чуждых литературному языку элементов
- доходчивость, доступность речи для тех, кому она адресована

ЗАДАНИЕ 29. Укажите ситуации, в каких эффективно использовать перефразирование:
- в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора
- **в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера**
- в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- **в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника**

ЗАДАНИЕ 30. Выберите правильный ответ.
В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника?
- руки, скрещенные на груди
- **указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком**
- прикрытие рта ладонью
- все ответы неверны

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):
ЗАДАНИЕ 1. Централизация власти в руках руководителя, подавление инициативы подчиненных, жесткий контроль за их деятельностью, запрет критики действий руководителя характерен для … стиля руководства.
Ответ: авторитарного

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

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

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

Ответ: повествование

ЗАДАНИЕ 5. Какой стиль языка характеризуют следующие черты:
точность, стандартизированность, безличность, императивность, безэмоциональность?
Ответ: официально-деловой

ЗАДАНИЕ 6. Укажите стиль, который характеризуется в определении:
Функциональная разновидность литературного языка, которая обслуживает сферу общественных отношений (политических, экономических, социально-культурных и др.), с целью воздействия на массовое сознание посредством общественно значимой информации.
Ответ: публицистический

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

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

ЗАДАНИЕ 9. Укажите, какой жанр официально-делового стиля характеризуется в определении:
это соглашение о начале, исполнении, изменении или завершении конкретных обязательств, которое два человека или группа людей заключили между собой.
Ответ: договор / контракт

ЗАДАНИЕ 10. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).
Работник: Игорь Черных.
Заявление кого?
Ответ: Игоря Черных

ЗАДАНИЕ 11. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).
Работник: Павел Левада.
Заявление кого?
Ответ: Павла Левады

ЗАДАНИЕ 12. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).
Работник: Олег Бунчук.
Заявление кого?
Ответ: Олега Бунчука

ЗАДАНИЕ 13. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в родительный падеж).
Работник: Михаил Фоменко.
Заявление кого?
Ответ: Михаила Фоменко

ЗАДАНИЕ 14. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).
Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Наталья Седых.
Кому адресовано заявление?
Ответ: Наталье Седых

ЗАДАНИЕ 15. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).
Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Нина Дейнека.
Кому адресовано заявление?
Ответ: Нине Дейнеке

ЗАДАНИЕ 16. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).
Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Мария Мицкевич.
Кому адресовано заявление?
Ответ: Марии Мицкевич

ЗАДАНИЕ 17. Оформите вступительную часть заявления (поставьте имя и фамилию в дательный падеж).
Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Анна Шевченко.
Кому адресовано заявление?
Ответ: Анне Шевченко

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

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

ЗАДАНИЕ 20. Восстановите классификацию конфликтов (вставьте пропущенное слово) в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия:
внутриличностный конфликт,
межличностный конфликт,
конфликт между личностью и группой,
... конфликт
Ответ: межгрупповой

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

ЗАДАНИЕ 22. Выпишите слова-конфликтогены (строчными буквами через запятую) из следующих диалогов:
– Вечно Вы опаздываете! Вчера на полчаса и сегодня на 15 минут!

– Ты никогда не гасишь свет в кабинете!
– Неправда! Вчера, например, выключил!

– Вот ты как всегда не замечаешь того, что я делаю!
Ответ: вечно, никогда, всегда

ЗАДАНИЕ 23. Закончите предложение:
Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто …
Ответ: позвонил/начал его

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

ЗАДАНИЕ 25. В какой последовательности нужно расположить предложения, чтобы получился текст?
1. История его такова.
2. В вырытом котловане обнаружилось старинное подземелье.
3. В 1836 году архиерейское подворье превратили в Митрофановский монастырь, куда стекались паломники со всей России на поклон мощам святителя Митрофана…
4. В семнадцатом веке здесь была лицевая часть деревянной крепости.
5. Стоило только «Воронежскому курьеру» рассказать о строительстве нового входа в главный корпус ВГУ, как тут же последовало продолжение этой истории.
6.Судя по старинным планам города, экскаватор работал там, где еще в первой половине XVIII века стоял каменный архиерейский дом.
В ответе укажите набор подряд идущих цифр (без пробелов или других знаков)
Ответ : 521463

ЗАДАНИЕ 26. Укажите (в именительном падеже через запятую и пробел) три элемента, образующие структуру аргументации.
Ответ: тезис, аргументы, демонстрация

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

<u>3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности)</u>

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 полеклиники 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 помешает ли ваша личная жизнь работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки и т.д.)?
7) Как вы представляете свою работу (карьеру) через 2 года (пять, десять лет)?
8) Чем вы любите заниматься в свободное время?
9) На какую зарплату вы рассчитываете?
10) Вы хотели что-то спросить?

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

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

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

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

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

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

- 5 баллов – задание выполнено верно (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) ход выполнения (при необходимости));
- 2 балла – выполнение задания содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода его выполнения (если оно было необходимым), или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные (частичные) результаты, отражающие правильность хода выполнения задания, или, в случае если задание состоит из выполнения нескольких подзаданий, 50% которых выполнено верно;
- 0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (ход выполнения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейшее его изучение).

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