

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИМЕНИ И.Т. ТРУБИЛИНА

ФАКУЛЬТЕТ ГИДРОМЕЛИОРАЦИИ



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
гидромелиорации
профессор М. А. Бандурин
25 апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки
20.03.02 Природообустройство и водопользование
шифр и наименование направления подготовки

Направленность
**«Инженерные системы сельскохозяйственного водоснабжения,
обводнения и водоотведения»**
наименование направленности подготовки

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения
Очная

Краснодар
2022

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО 20.03.02 «Природообустройство и водопользование» направленность «Инженерные системы сельскохозяйственного водоснабжения, обводнения и водоотведения» утвержденного приказом Министерства образования и науки от 31.05.2017 № 481.

Автор:

д-р фил. наук, профессор



Т.В. Федотова

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры русского языка и речевой коммуникации от 30.03.2022г., протокол № 9

Заведующий кафедрой,

д-р фил. наук, профессор



О.Е. Павловская

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии архитектурно-строительного факультета от 17.04.2022 г., протокол № 10.

Председатель


методической комиссии
кандидат педагогических
наук, доцент



Г. С. Молотков

Руководитель

основной профессиональной
образовательной программы
кандидат технических
наук, доцент



А. М. Блягоз

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов практических умений и навыков организации деловой коммуникации, овладение этическими аспектами трудовой деятельности, освоение технологий делового общения: умения корректно строить устную и письменную деловую речь, точно и понятно выразить мысли, аргументированно обосновывать выдвигаемые положения, владеть культурой делового общения. Полученные знания позволят студентам быть конкурентоспособными на рынке труда, эффективно работать по специальности на уровне мировых стандартов.

Задачи дисциплины:

- формировать навыки коммуникативной компетенции в области деловой коммуникации;
- формировать навыки публичного выступления в деловой коммуникации;
- научить оформлению управленческой документации и документов, сопровождающих деловую коммуникацию;
- решать задачи профессиональной деятельности на основе знаний о технологиях делового общения, об основных этических концепциях, лежащих в основе профессиональной деятельности, о способах и целях проведения деловых переговоров, бесед, совещаний, о принципах делового этикета.

2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся готовится к следующим видам деятельности, в соответствии с образовательным стандартом ФГОС ВО 08.03.01 Строительство.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий:

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 08.03.01 Строительство, направленности «Проектирование зданий».

4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Контактная работа в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	35	-
— лекции	18	-
— практические	16	-
- лабораторные	-	-
— внеаудиторная	-	-
— зачет	1	-
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа в том числе:	37	-
— курсовая работа (проект)*	-	-
— прочие виды самостоятельной работы	37	-
Итого по дисциплине	72	-

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре по учебному плану очной формы обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	<p>Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации.</p> <p>1. Понятие национального языка. 2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи. 3. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка. 4. Этапы формирования русского официально-делового стиля. 5. Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля. 6. Понятие деловой коммуникации, ее особенности, принципы и функции.</p>	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	4
2	<p>Этический компонент деловой коммуникации</p> <p>1. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование 2. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета. 3. Обращение в деловом этикете 4. Этические аспекты документной коммуникации.</p>	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	5

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	Формулы речевого этикета в документе.									
3	Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры 1. Особенности устной деловой коммуникации 2. Деловая беседа 3. Переговоры 4. Совещание Разговор по телефону	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	6
4	Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления 1. Характеристика публичной речи 2. Адаптация к аудитории 3. Подготовка к выступлению 4. Виды публичных выступлений. Самопрезентация. 5. Составляющие успеха публичного выступления 6. Невербальные средства	УК-4	1	4	-	4	-	-	-	4
5	Основы полемического мастерства 1. Характеристика понятия «полемическое мастерство». 2. Виды споров. 3. Основные правила ведения спора. 4. Полемические приемы. Уловки в споре.	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	4
6	Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	4

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	1.Речевая ситуация письменной деловой коммуникации. 2.Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач. письменного делового общения. 3.Интернациональные требования к письменному деловому общению. 4.Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи. 5.Оформление деловых бумаг личного характера (заявление, объяснительная, автобиография, резюме).									
7	Языковые особенности документов 1.Унификация языка и текста документа. 2.Языковые формулы официальных документов. 3.Формулы речевого этикета в документе. 4.Особенности языкового оформления документов. 5.Новые тенденции в практике документной коммуникации.	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	4
8	Виды служебных документов и деловых писем 1.Особенности составления и оформления организационно-	УК-4	1	2	-	2	-	-	-	4

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	распорядительных, справочно-информационных и справочно-аналитических документов. 2.Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции. 3.Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки. 4.Требования к документам, составляемым при устройстве на работу. Особенности электронного делового письма.									
	Курсовая работа(проект)									*
Итого				18	-	18	-	-	-	35

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Культура речи и делового общения : учеб. пособие / Т. В. Федотова. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 189 с. Текст : электронный.URL:
https://edu.kubsau.ru/file.php/126/2Red_Fedotova_T._V._590245_v1_.PDF
2. Деловые коммуникации: учебное пособие / Рыбальченко О.В., – Краснодар: КубГАУ, 2021. – 123 с. Текст : электронный. - URL:
https://edu.kubsau.ru/file.php/126/Ucheb.posobie_BI_710985_v1_.PDF?forcedownload=1

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
1	Иностранный язык
1	Деловые коммуникации
8	Основы организации строительного производства
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

*Номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное Средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» Высокий	
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).					
ИД 1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативные приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки при использовании делового стиля общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения в деловой коммуникации, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний в области делового общения, допущено много ошибок при использовании вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами. Продемонстрированы основные умения в деловой коммуникации. Имеется минимальный набор навыков делового взаимодействия с	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок в использовании делового стиля. Продемонстрированы все основные умения при использовании делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами. Продемонстрированы	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения в области деловой коммуникации, в использовании вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами с отдельными несущественными недочетами. Продемонстрированы базовые навыки	Рубежная контрольная работа для заочной формы обучения; устный (письменный) опрос; выполнение кейс-заданий; защита реферата; публичное выступление; тестирование; зачет.

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное Средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» Высокий	
	делового взаимодействия с партнерами.	партнерами. с некоторыми недочетами.	основные умения в деловой коммуникации с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки делового взаимодействия с партнерами.	делового взаимодействия с партнерами.	
ИД 2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки в области информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения в области деловой коммуникации, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки.	Минимально допустимый уровень знаний информационно-коммуникативных технологий, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке с некоторыми недочетами.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок в области информационно-коммуникативных технологий. Продемонстрированы все основные умения при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке, решены все основные стандартные коммуникативные задачи на государственном языке с негрубыми ошибками.	Уровень знаний информационно-коммуникативных технологий в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке, решены все основные стандартные коммуникативные задачи на государственном языке с отдельными незначительными недочетами.	
ИД 3 Ведет деловую переписку,	Уровень знаний деловой	Минимально допустимый уровень	Уровень знаний деловой	Уровень знаний деловой	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное Средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» Высокий	
учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	переписки ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки при учете особенностей стилистики официальных и неофициальных писем. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения в области социокультурных различий в формате корреспонденции на государственном языке, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки.	знаний деловой переписки, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения при учете особенностей стилистики официальных и неофициальных писем. Имеется минимальный набор навыков в области социокультурных различий в формате корреспонденции на государственном языке для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.	переписки в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения при учете особенностей стилистики официальных и неофициальных писем с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки в области социокультурных различий в формате корреспонденции на государственном языке для решения стандартных задач.	переписки в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения при учете особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, с отдельными незначительными недочетами. Продемонстрированы базовые навыки в области социокультурных различий в формате корреспонденции на государственном языке для решения стандартных задач.	
ИД 4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат	Уровень знаний диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки в процессе слушания, критики, в невербальной	Минимально допустимый уровень знаний диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации, допущено много негрубых ошибок в процессе слушания, критики, в невербальной коммуникации	Уровень знаний диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок в процессе слушания,	Уровень знаний диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы основные умения в академической коммуникации,	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное Средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» Высокий	
собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия/	коммуникации .. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения в академической коммуникации, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки диалогического общения в образовательной сфере.	Продемонстрированы основные умения в академической коммуникации, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач диалогического общения в образовательной сфере с некоторыми недочетами.	критики, в невербальной коммуникации Продемонстрированы все основные умения в академической коммуникации, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки диалогического общения в образовательной сфере.	решены типовые задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы базовые навыки диалогического общения в образовательной сфере.	
ИД 5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.	Уровень знаний перевода ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки при выполнении перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения в области перевода, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые переводческие навыки.	Минимально допустимый уровень знаний перевода, допущено много негрубых ошибок при выполнении перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. Продемонстрированы основные умения в области перевода, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор переводческих навыков для решения стандартных	Уровень знаний перевода в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок при выполнении перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно. Продемонстрированы все основные умения в области перевода, с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые переводческие навыки при решении	Уровень знаний перевода в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения при выполнении перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами. Продемонстрированы переводческие навыки при решении	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное Средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» Высокий	
		задач с некоторыми недочетами	стандартных задач.	нестандартных задач.	

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Для текущего контроля по компетенции «УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)».

Опрос (устный, письменный)

1. План опроса по теме «Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации».

Перед началом практического занятия необходимо изучить теоретические материалы по теме. После изучения теоретического материала, ответить на следующие вопросы:

1. Дайте определение национального языка.
2. Охарактеризуйте понятие «литературный язык» и назовите его признаки.
3. Какое место занимает официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка?
4. Назовите этапы формирования русского официально-делового стиля и охарактеризуйте каждый из них.
5. Назовите основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля. Приведите примеры.

Кейс-задания

Тема: Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры

Задание 1. Для создания атмосферы доверия в ходе деловых переговоров используются некоторые приемы выравнивания напряжения, связанные с формой обращения к партнеру. Сконструируйте 2 (две) ситуации, основываясь на собственном практическом опыте, примерах из кино или книг и знании стратегии и тактики аргументации.

Задание 2. Западные бизнесмены стараются вести свои переговоры в конфиденциальной атмосфере, с глазу на глаз. В арабской культуре в помещении присутствуют другие люди, и на вашу просьбу поговорить в иной обстановке араб лишь приблизит к вам свою голову. Прокомментируйте эту ситуацию, применяя знания, полученные при изучении невербальной и межкультурной коммуникации.

Задание 3. В процессе межличностной коммуникации люди, как правило, демонстрируют устойчивые способы поведения, которые характеризуют их коммуникативные стили. Какие коммуникативные стили используете лично вы во взаимодействии с друзьями, коллегами по работе, студентами своей учебной группы и т.д.?

Задание 4. Для создания атмосферы доверия в ходе деловых переговоров используются некоторые приемы выравнивания напряжения, связанные с формой обращения к партнеру. Сконструируйте 2 (две) ситуации, основываясь на собственном практическом опыте, примерах из кино или книг и знании стратегии и тактики аргументации.

Темы рефератов (по всем темам курса)

1. Особенности профессиональной речи.
2. Мимика и взгляд как невербальные средства коммуникации.
3. Жесты как невербальное средство коммуникации.
4. Национальная специфика жестов.
5. Использование жестов в ораторской речи.
6. Европейская модель общения.
7. Арабо-мусульманская модель общения.
8. Японская модель общения.
9. Китайская модель общения.
10. Русская модель общения.
11. Американская модель общения.
12. Ораторы Др. Греции (по выбору).
13. Основные принципы ораторского искусства Аристотеля
14. Виды публичных выступлений в Др. Греции и их особенности.
15. История развития риторики от античности до наших дней.

16. Ораторы Древнего Рима (по выбору).
17. Цицерон как символ оратора.
18. Выдающиеся ораторы России (по выбору).
19. Особенности российской риторики 19 в.
20. Структура и приемы психологической подстройки к партнеру по деловому общению
21. Приемы воздействия на партнера по общению
22. Манипуляции
23. Типы собеседников и правила поведения с ними
24. Общение по телефону
25. Деловая переписка
26. Деловая беседа
27. Деловое совещание
28. Деловые переговоры
29. Тактика ведения переговоров
30. Межнациональные различия ведения переговоров (на примере различных стран)

Темы публичных выступлений (по всем темам курса)

1. Особенности профессиональной речи.
2. Мимика и взгляд как невербальные средства коммуникации.
3. Жесты как невербальное средство коммуникации.
4. Национальная специфика жестов.
5. Использование жестов в ораторской речи.
6. Европейская модель общения.
7. Арабо-мусульманская модель общения.
8. Японская модель общения.
9. Китайская модель общения.
10. Русская модель общения.
11. Американская модель общения.
12. Ораторы Др. Греции (по выбору).
13. Основные принципы ораторского искусства Аристотеля
14. Виды публичных выступлений в Др. Греции и их особенности.
15. История развития риторики от античности до наших дней.
16. Ораторы Древнего Рима (по выбору).
17. Цицерон как символ оратора.
18. Выдающиеся ораторы России (по выбору).
19. Особенности российской риторики 19 в.
20. Структура и приемы психологической подстройки к партнеру по деловому общению
21. Приемы воздействия на партнера по общению
22. Манипуляции
23. Типы собеседников и правила поведения с ними

24. Общение по телефону
25. Деловая переписка
26. Деловая беседа
27. Деловое совещание
28. Деловые переговоры
29. Тактика ведения переговоров
30. Межнациональные различия ведения переговоров (на примере различных стран)

Для промежуточного контроля по компетенции «УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

Вопросы к зачету

1. Понятие национального языка.
2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
3. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
4. Этапы формирования русского официально-делового стиля.
5. Основные стилевые черты русского официально-делового стиля.
6. Основные языковые особенности официально-делового стиля.
7. Понятие деловой коммуникации, ее особенности.
8. Принципы и функции деловой коммуникации.
9. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование
10. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета.
11. Обращение в деловом этикете
12. Этические аспекты документной коммуникации
13. Формулы речевого этикета в документе
14. Особенности устной деловой коммуникации
15. Деловая беседа
16. Переговоры
17. Совещание
18. Разговор по телефону
19. Характеристика публичной речи
20. Адаптация к аудитории
21. Подготовка к выступлению
22. Виды публичных выступлений.
23. Особенности самопрезентации.
24. Понятие деловой риторики

25. Составляющие успеха публичного выступления
26. Невербальные средства коммуникации. Их классификация.
27. Характеристика понятия «полемическое мастерство»
28. Виды споров
29. Основные правила ведения спора
30. Полемические приемы
31. Уловки в споре
32. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации
33. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения
34. Интернациональные требования к письменному деловому общению
35. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи
36. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление и объяснительная)
37. Оформление деловых бумаг личного характера (автобиография, резюме)
38. Унификация языка и текста документа
39. Языковые формулы официальных документов
40. Формулы речевого этикета в документе
41. Особенности языкового оформления документов
42. Соблюдение языковых норм в официально-деловом стиле
43. Новые тенденции в практике документной коммуникации
44. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов.
45. Особенности составления и оформления справочно-информационных документов.
46. Особенности составления и оформления справочно-аналитических документов.
47. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции
48. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки
49. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу.
50. Особенности электронного делового письма.

Практические задания для проведения зачета

Задание 1. Вот несколько определений литературного языка, предложенных студентами:

- это язык художественной литературы;
- это язык художественной литературы XIX в.;
- это язык, на котором пишут, но не говорят;
- это язык, на котором общаются между собой разные народы.

Прокомментируйте эти ответы. Предложите свое объяснение того, что такое литературный язык.

Задание 2. Определите, какие функции языка реализуются в следующих высказываниях:

- а) Боровая (вывеска на здании железнодорожной станции);
- б) Переучет (табличка на двери магазина);
- в) Здравствуйте! Меня зовут Владимир Борисович (преподаватель, входя в аудиторию);
- г) Равносторонний прямоугольник называется квадратом (из учебника);
- д) «Я в среду не приду на тренировку, не смогу». – «Надо, Федя, надо» (из разговора на улице);
- е) Чтоб ты провалился, пьянчуга проклятый! (из квартирной перебранки);
- ж) Я изучил науку расставанья
В простоволосых жалобах ночных (О. Мандельштам).

Задание 3. Охарактеризуйте состояние коммуникативной грамотности и культуры речевой деятельности в России. Объясните, почему наблюдается такая ситуация.

Задание 4. Как вы думаете, умение общаться эффективно и бесконфликтно – это природный талант или результат обучения? Все ли могут научиться эффективно общаться?

Задание 5. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 6. Распределите слова на группы «диалектизмы», «профессионализмы», «арготизмы», «сленг». Обратите внимание, какие слова имеют «близнецов» в литературном языке, а какие употребляются только в пределах нелитературной формы языка.

Рыжье (золото), шапка (заголовок), децл (немного, маленький), лопатник (бумажник), курень (жилище), продвинутый (знающий), заслушать (прослушать что-то, публично оглашаемое), забить (не обращать внимания).

Задание 7. Разделите приведенные ниже выражения на четыре группы: жаргонные, просторечные, диалектные, разговорные. Перечислите характерные черты каждого из этих типов лексики.

- 1) Что сегодня по телику?
- 2) Дай тридцатку до завтра.
- 3) Мне стремно с ним разговаривать.
- 4) Положь сумку на заднее сиденье.
- 5) Видюха сдохла.
- 6) Эта маза не катит.
- 7) Дайте три курасана.

Задание 8. Определите, в чем проявились исторические изменения норм русского литературного языка. Распределите языковые факты по группам:

- 1) произношение слов;
- 2) ударение;
- 3) словообразование и состав слова;
- 4) морфологические категории;
- 5) синтаксические связи слов.

1. Карл Пятый, римский император, говаривал, что ишпанским языком с богом, французским – с друзьями, немецким – с неприятельми, италиянским – с женским полом говорить прилично (М.В. Ломоносов).
2. К приобретению оного требуются пять следующих средств: первое – природные дарования, второе – наука, третье – подражание авторов, четвертое – упражнение в сочинении, пятое – знание других наук (М.В. Ломоносов).
3. Графиня начала покровительствовать всех горничных... (А.И. Герцен).
4. Позвольте попросить Вас выслать мне книжки вашего журнала... очень бы Вы меня одолжили (И.С. Тургенев).
5. Но это кто в толпе избранной, Стоит безмолвный и туманный... (А.С. Пушкин).
6. Расправил волоса рукой, Вошел. Полна народу зала; Музыка уж греметь устала (А.С. Пушкин).
7. На почве, зном раскаленной, Анчар, как грозный часовой, Стоит – один во всей вселенной (А.С. Пушкин).
8. Поля свои обрабатывал он по английской методе... (А.С. Пушкин).
9. Француз... протянул бумаги свои молодому офицеру, который быстро их пересмотрел. – Ваш пашпорт... хорошо. Письмо рекомендательное... (А.С. Пушкин).

Задание 9. Выделите слова, в употреблении и сочетаемости которых с другими словами произошли исторические изменения. Проанализируйте эти факты в аспекте норм литературного языка.

1. Но лучшею шуткою почиталась у Кирила Петровича следующая.
2. С той минуты он Дефоржа полюбил и не думал уже его пробовать.
3. Уверенный в ее привязанности, никогда не мог он добиться ее доверенности.
4. Отец ее, никогда не читавший ничего, кроме «Совершенной поварихи», не мог руководствовать ее в выборе книг.

Задание 10. Выделите слова, не свойственные литературному языку или употребляющиеся в другом значении. Определите эти значения (явления семантического просторечия). Исправьте ошибки в словоупотреблении.

1. Сегодня ее в больницу ложат.
2. Я себе такое пальто пошила – ты не представляешь!
3. Ты что голоуший ходишь в такой мороз?
4. У меня сыночек такой бравенький – шестой месяц, а уже два зуба!
5. Я ему объясняю, а он обратно спрашивает.
6. Ему каждый день уколы ставят.
7. Ну что, моя, ты так не переживай – все обойдется.
8. Какое-то платье у тебя страшное.

Задание 11. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 12. Расскажите о такой форме коммуникативного события, как *день открытых дверей в вузе*. Какой это вид коммуникации (виды коммуникаций) по количеству коммуникантов, по цели сообщения, по направленности, по средствам, по форме коммуникативного события?

Задание 13. Опишите, на каком коммуникативном уровне (уровнях) общаются пассажиры одного купе в поездах дальнего следования. Аргументируйте свой ответ.

Задание 14. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

Задание 15. Поставьте ударение в словах. Произнесите данные слова.

Алкоголь, арахис, апостроф, бармен, благовест, бюрократия, генезис, еретик, жалюзи, знамение, зубчатый, insult, квартал, колледж, кухонный, маркетинг, менеджмент, мышление, намерение, обеспечение, озвучение, оптовый, партер.

Задание 16. Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов.

1. Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства. 2. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села. 3. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах. 4. Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота.

Задание 17. Укажите случаи нарушения лексической сочетаемости или неправильного выбора слова, приведите свои варианты.

1. Его критические статьи трепещут политическими страстями.
2. Из ее глаз беззвучно и торопливо текли слезы.
3. Наш университет представляет широкие возможности для получения образования.
4. Он почтительно преклонил перед ней свою голову.
5. Студенты неустанно повышают свой кругозор
6. Здесь так хорошо ухаживают за животными, что они не только прекрасно себя чувствуют, но еще и удачно размножаются.

Задание 18. В предложениях, взятых из текстов современных СМИ, найдите лексические ошибки и определите их тип (речевая избыточность, речевая недостаточность, нарушение лексической сочетаемости, неправильный выбор слова). Приведите свой вариант.

1. Экскурсия предусматривала посещение памятника-монумента.
2. Студент Иванов занял первое место по английскому языку.
3. Коллективу была присвоена премия за завоеванные успехи в труде.

4. Миллиарды людей теряются из-за отсутствия информации на транспорте, улице, в магазине.
5. Затем будущие студенты расходятся по кафедрам, где могут пояснить для себя некоторые вопросы.
6. Этот концерт – самое уникальное зрелище, которое я слышал...
7. В работах художников и скульпторов отражается труд, быт и отдых забайкальцев.
8. Выставка юных художников имела такой успех, потому что О. Сергеева сумела воспитать прекрасное в своих учениках.
9. С него взыскали материальный ущерб в пользу потерпевших.
10. Сейчас наши дети начинают постигать первые школьные трудности.

Задание 19. Найдите случаи неоправданного использования одного паронима вместо другого. Предложите исправленный вариант.

1. Список подобных методов коррекции фигуры можно было бы продлить.
2. Еще недавно региональные руководители жаловались, что им не хватает самостоятельности, и вот, буквально за год, такая прогрессия...
3. Это приглашение в развлекательный комплекс «Кристалл», где вы увидите незабывающее музыкально-театральное зрелище.
4. Встала скорая медицинская помощь...
5. Затем будущие студенты расходятся по кафедрам, где могут пояснить для себя некоторые вопросы...
6. Косметической фирме требуются: косметологи, визажисты, массажеры.

Задание 20. Определите отличия в значении данных паронимов. Составьте с ними словосочетания.

Гордость – гордыня, эффективность – эффективность, приемник – приемник, абонент – абонемент, подпись – роспись, факт – фактор; комичный – комический, лесистый – лесной, главный – заглавный, эстетичный – эстетический, нетерпимый – нестерпимый, экономный – экономичный – экономический; надеть – одеть, освоить – усвоить, представить – предоставить, обосновать – основать.

Задание 21. Выделите заимствованные слова, охарактеризуйте их признаки и уместность употребления. Предложите свои варианты.

1. Экс-чемпион мира получил микроскопическое преимущество, которое тонкой игрой трансформировал в весьма осязаемое.

2. Третий результат в соревнованиях показал быстро прогрессирующий Сергеев.
3. Студенты-вечерники ограничены лимитом времени.
4. Если официальная безработица не соответствует сложившейся конъюнктуре, то что же тогда является основополагающим фактором данной ситуации?
5. Чемоданы были дорогие – большие и твердые иностранные «вализы», похожие на сундуки на колесах (Е. Милкова).
6. Судьи довольно индифферентно усмиряют дерущихся игроков (из телерепортажа).

Задание 22. Выделите специальную лексику, разграничивая термины и профессионализмы, а также профессионально-жаргонные слова. Определите их функции в контексте. Насколько мотивировано использование подобной лексики в данных текстах?

1. Как у тебя с испытанием новой конструкции? Сколько часов накрутил? (Г. Николаева).
2. Пескоструйка дает возможность капитально производить покраску автомашин (газ.).
3. Я прошла гистеросальпингографию, по-простому – это рентгеновское исследование, определяющее форму матки и проходимость фаллопиевых труб. Я прошла тестирование цикла пролактина... (В. Черных).
4. Было семь вечера, когда мы, группа учителей и учащихся нашей вечерки, прибыли в Хатынь (газ.).

Задание 23. Найдите в тексте стилистически окрашенную лексику, определите стилевую принадлежность и роль в тексте. Определите уместность употребления подобной лексики в данном тексте. Ответ мотивируйте.

При спуске шлюпки на воду не было выполнено требование о своевременной разноске и креплении на борту судна фалиней, в результате чего... шлюпку сразу отнесло от борта. В шлюпке не оказалось четвертого механика, который, согласно расписанию, обязан был осуществить своевременный запуск мотора. Плот, находившийся на правом крыле ходового мостика, был использован не на полную вместимость... (В. Конецкий).

Задание 24. Определите ошибки в использовании фразеологизмов, связанные с изменением их состава. Укажите тип ошибки (лексическая или грамматическая замена компонентов фразеологизма; неоправданное сокращение состава; немотивированное расширение состава; контаминация элементов разных фразеологизмов). Восстановите языковую форму фразеологизмов.

1. Пуповина его участия в управлении областью окончательно еще не обрезана. 2. Необходимо срочно предпринять меры для ликвидации последствий кризиса. 3. На этот раз он потерпел полное фиаско. 4. Ситуация в промышленности оставляет много лучшего. 5. Она почувствовала, как в голове у нее идет кругом. 6. Практически за несколько дней были перечеркнуты те усилия, которые принимались последние.

Задание 25. Употребите данные существительные и прилагательные в единств. числе.

Полевые мыши, модные туфли, старые банкноты, грязные манжеты, стальные рельсы, газетные киоски, домашние тапочки, музейные залы, удобные кроссовки, старые кеды, детские босоножки, свежие овощи, красные георгины.

Задание 26. Определите род склоняемых существительных, оканчивающихся на мягкий согласный.

Ваниль, вермишель, вуаль, выхухоль, канифоль, лосось, миндаль, мозоль, пастель, провансаль, псалтырь, сажень, табель, толь, тюль, фасоль, хмель, шампунь.

Задание 27. Определите род данных слов. Составьте с ними словосочетания или предложения, проявляющие их род.

- 1) Авто, авторалли, алиби, алоэ, ампула, бигуди, бикини, бра, бренди, буржуа, виски, денди, дефиле, джакузи, жалюзи, жюри, зомби, импресарио, какао, караоке, кофе, кольраби, кутюрье, леди, мисс, ноу-хау, плацебо, пресс-
- 2) Торонто, Хоккайдо, Улан-Удэ, Онтарио, Айдахо, Бали, Сочи, Токио, Дели, Хуанхэ, Лимпопо, Чили, Перу, Монако, Монте-Карло, Килиманджаро.
- 3) АЭС, ВАК, ВОЗ, ДЮСШ, ЕЭС, РАН, ЦИК, ГАИ, НАТО, СКА, ФИФА, ЮНЕСКО, США.

Задание 28. Упражнение 4 Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.

6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.

Задание 29. От данных существительных образуйте падежные формы.

Им. падеж множ. числа: автослесарь, аэропорт, бульдозер, бункер, бухгалтер, ведомость, вектор, ветер, возраст, волос, выговор.

Род. падеж множ. числа: ананасы, антресоли, башни, барышни, вафли, габариты, гигабайт, городище, греки, грузины, двойня, доля, заморозки, калмыки, карат, кеды, колокольни, комментарии.

Задание 30. Вставьте в предложения имена, данные в скобках, в соответствии с нормами употребления имен собственных:

- 1) Памятник был установлен на родине (Тарас Шевченко);
- 2) (Иосиф Николаевич Кнебель) вызывают в Совнарком к Ленину;
- 3) В Калькутте меня повели к художнику (Джеминики Рой);
- 4) Последней книгой (Александр Дюма) стал «Кулинарный словарь»;
- 5) Тогда я ещё не знал, что «Недоросль» написан (Д.И. Фонвизин);
- 6) В молодости он переписывался с самим (Чарли Чаплин);

Задание 31. От данных прилагательных образуйте:

- 1) краткие формы;
- 2) формы простой сравнительной степени.

Дорогой, дешевый, длинный, красивый, вязкий, чуткий.

Задание 32. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.

2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.

3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.

4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.

5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

Задание 33. Вставьте в предложения числительные в нужной форме (замените цифры словами):

- 1) Температура в печи достигает 1500 градусов;

- 2) Марафонская дистанция равна 42,195 км;
- 3) Передача «Найти человека» помогла соединиться 927 семьям;
- 4) Потерпел аварию теплоход с 553 пассажирами на борту;
- 5) Рим ведет счет своему возрасту с 753 года до н.э.;
- 6) Из проживающих в Ватикане 557 человек 58 – кардиналы;

Задание 34. Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям.
2. Соответствие собеседников ролевому амплу (начальника, врача, милиционера).
3. Нормативность языковых средств.
4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
5. Повышенная роль этикета.

Задание 35. Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы — признак КАНЦЕЛЯРИТА — тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

1. Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком: «Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...».

2. Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки: «А теперь заострим вопрос на мясе».

И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил жену: «Тебя не лимитирует плащ?». Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости: «Мы с женой никогда не конфликтует».

3. В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковном колхозе: «Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив! В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!».

Задание 36. Проанализируйте начальные строки письма. Признакам какого функционального стиля соответствует этот текст? Передайте содержание этого письма средствами официально-делового стиля.

Я к вам пишу — чего же боле?

Что я могу еще сказать?

Теперь, я знаю, в вашей воле
Меня презреньем наказать.
Но вы, к моей несчастной доле
Хоть каплю жалости храня,
Вы не оставите меня.
Сначала я молчать хотела;
Поверьте: моего стыда
Вы не узнали б никогда,
Когда б надежду я имела...

Задание 37. В следующих предложениях укажите случаи употребления предлогов в словосочетаниях, не соответствующие нормам современного русского языка.

1. Все трепетало страшной заразы, подвигавшейся по Волге к Москве (А. Герцен).
2. Нет надобности разбирать каждую пьесу порознь, рассказывать содержание, следить развитие действия (Н. Добролюбов).
3. Печорин сказал Грушницкому, что если он промахнется, то не должен надеяться промаха с его стороны (В. Белинский).
4. Я к вам пишу случайно; право, Не знаю, как и для чего (М. Лермонтов).
5. Заранее меня уведомя, куда к тебе адресовать письма (А. Грибоедов).
6. Искусство, до коего достиг он, было неимоверно... (А. Пушкин).

Задание 38. Найдите в данных примерах, взятых из текстов СМИ, случаи ошибок в управлении. Приведите нормативные варианты, указывая падеж зависимого слова:

1. Я могу гарантировать лишь о сохранении существующего тарифа; 2. Он прошел все испытания благодаря надежде о том, что его ждут.
3. Настал предел терпения народа.
4. Согласно постановления городской администрации будут введены новые виды налогов.
5. Трудно различить правильные варианты от неправильных.
6. О том, насколько это актуально, подтверждают и наши наблюдения.

Задание 39. Проанализируйте следующий бланк. К какому виду он относится: 1) бланк документа, бланк организации, бланк должностного лица; 2) номерной или неномерной бланк; 3) гербовый или негербовый бланк. Укажите реквизиты на данном бланке. Объясните их функции.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего профессионального образования
«Уральский государственный педагогический университет»
(УрГПУ) пр. Космонавтов, 26, г. Екатеринбург, 620017
Тел. (343) 336 14 00, факс (343) 336 12 42
ИНН 6663009200 КПП 667301001
Управление Федерального казначейства
по Свердловской области г. Екатеринбург
ФГБОУ ВПО «УрГПУ» л/с 20626Х30390
р/с № 40501810100002000002
ГРКЦ ГУ Банка России
по Свердловской области г. Екатеринбург
БИК 046577001 ОКПО 02080061
ОГРН 1036604787603

_____ 2012 № 02-02- 27/ _____
На № _____ от _____

Задание 40. В предложениях, взятых из работ начинающих журналистов, найдите нарушения синтаксических норм русского литературного языка. Объясните характер ошибки и приведите исправленный вариант.

1. Ожидая окончания праздника, на душе становилось все теплее.
2. Часть студентов стояли у входа в университет и приветствовали нового декана.
3. Наша молодая врач Ольга Ивановна – хороший специалист.
4. Когда появится в печати очередное произведение нашего известного писателя, всем интересно его прочитать.
5. Не нарушая общей установки игры, этому футболисту разрешается проводить свою линию.
6. И он прошел все препятствия, прошел вопреки мрачных прогнозов своих коллег, и достиг своей цели.
7. Когда были обнаружены все последствия этой ошибки, то становилось действительно страшно от того, что кто-то здесь натворил.

Задание 41. Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному перевода делового письма, созданного в США. Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки.

Уважаемый мистер Браун, год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине. Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня. Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку,

купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент.

У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына.

В ожидании ответа.

С уважением, Алекс Старк, старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней.

Задание 42. Охарактеризуйте специфику основных видов административно-организационных документов (протокол, контракт, договор, соглашение).

Задание 43. Распределите перечисленные ниже стилевые черты по группам в соответствии с тем, какой функциональный стиль литературного языка они характеризуют:

- отвлеченность и абстрактность;
- стандартность;
- индивидуальность слога;
- эмоциональность и экспрессивность;
- логичность;
- модальность несомненности;
- оценочность;
- точность изложения;
- насыщенность информацией;
- сжатость и лаконичность (экономия языковых средств);
- объективность изложения;
- неличный и констатирующий характер изложения;
- конкретность;
- долженствующая модальность изложения; – обобщенность и отвлеченность.

Задание 44. Приведите примеры, иллюстрирующие связь риторики с другими научными дисциплинами.

Задание 45. Прочитайте поговорки. Как вы понимаете их смысл? Придумайте ряд советов начинающему ритору, в качестве аргумента используйте эти поговорки.

Образец: Речь вести – не лапти плести. – Любое устное выступление должно быть подготовленным. Нельзя надеяться, что ты сможешь хорошо

выступить без подготовки – это только кажется, что выступать легко. Правильно говорит русская поговорка: речь вести – не лапти плести.

1. Знай боле, говори мене.
2. Где много слов, там мало толку.
3. Лучше уж недоговорить, чем переговорить.
4. Не все сказывай, что поминается.
5. Шумом праву не быть.
6. Короткую речь слушать хорошо, под долгую речь думать хорошо.

Задание 46. Попробуйте составить три текста различных функционально-смысловых типов речи, но на одну тему (например, расскажите о весне).

Задание 47. Используя аргументы разного типа, обоснуйте друзьям поступление в КубГАУ на выбранный вами факультет.

Задание 48. Представьте, что по вине управления кадров приказ о выплате стипендии студентам и заработной платы преподавателям был издан на неделю позднее, чем это требовалось. Соответственно студенты и преподаватели не получили своевременно положенные им деньги. Подготовьте проект служебной записки для ректора от имени директора Вашего института (факультета). Подготовьте проект соответствующего приказа ректора, не забыв включить в него сведения о визировании.

Задание 49. Представьте, что из-за бюрократов из Министерства с опозданием на неделю пришли деньги для выплаты заработной платы и стипендий. Подготовьте проект писем от имени профсоюзной организации и от имени ректора университета в соответствующие инстанции. Кто должен завизировать и подписать эти письма?

Задание 50. Составьте текст, используя как средство выразительности градацию. Можно использовать предлагаемые ниже варианты словесных рядов. Не забывайте располагать слова с учетом принципа возрастания, усиления признака:

- 1) Стремительный, энергичный, живой;
- 2) Уничтожить, устранить, искоренить, убрать;
- 3) Человек, известный во всей стране, ученый с мировым именем, наш талантливый коллега, семьянин.

Тесты для текущего контроля и промежуточной аттестации

1.Особенностью делового общения является:

- а) устность;
- б) регламентированность;**
- в) позитивный настрой;
- г) обмен новыми идеями

2.Целью делового общения является:

- а) извлечение выгоды для себя;
- б) создание оптимальных условий для плодотворного сотрудничества,**

успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками;

- в) распознавание сути личности партнера деловой коммуникации;
- г) достижение взаимной симпатии между партнерами

3. В структуру делового общения входят следующие компоненты:

- а) коммуникативный;
- б) интерактивный;
- в) перцептивный;
- г) все перечисленные**

4. Какое из положений является "мифом" о природе делового общения?

- а) не всегда отправленное информационное сообщение равняется

полученному

- б) общение происходит в основном с помощью слов**

- в) общение может быть бессознательным и происходить непреднамеренно
- г) даже если говорит один человек, общение является двухсторонним

процессом

5. Деловое общение — процесс, при котором происходит:

- а) Обмен деловой информацией и опытом работы
- б) Предполагает достижение определенного результата в совместной работе
- в) Решение конкретной задачи или реализация определенной поставленной

цели

- г) Все ответы верны**

6. Способы общения – это...

- а) Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому
- б) Ради чего существо вступает в акт общения?

в) Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому

- г) Взаимодействие между людьми

7. В предложении пропущено слово. Впишите его, чтобы высказывание стало истинным.

Деловое общение – это, прежде всего, ..., т.е. обмен информацией, значимой для участников общения.

Ответ: коммуникация.

8. Факторы, способствующие ошибочному восприятию окружающей действительности:

- а) превосходства;

б) привлекательности;

в) отношения к нам

г) **Все ответы верны**

9. В предложении пропущено слово. Впишите его, чтобы высказывание стало истинным.

Под ... общения понимают те роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.

Ответ: функциями

10. В предложении пропущено слово. Впишите его, чтобы высказывание стало истинным.

... общения – это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми.

Ответ: Стиль.

11. Укажите несуществующий стиль делового общения:

а) ритуальный;

б) манипулятивный;

в) **коммуникативный;**

г) гуманистический.

12. Деловое общение основывается на знаниях:

а) социологии;

б) психологии;

в) менеджмента;

г) логики;

д) **всех выше перечисленных дисциплин.**

13. Вербальное(ые) средство(а) общения - это:

а) устная речь;

б) письменная речь

в) **устная и письменная речь;**

г) интонации голоса.

14. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) жесты;

б) позы;

в) мимика;

г) выражение лица;

д) **все перечисленные**

15. В каком веке сформировалась наука делового общения?

а) XVII;

б) XVIII;

в) XIX;

г) **XX**

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения)

Контрольная работа по дисциплине обучающимися **заочной формы обучения** выполняется после установочной сессии в виде письменного ответа на указанные в индивидуальном задании вопросы, отражающие содержание разделов дисциплины.

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Критериями оценки контрольной работы являются: степень раскрытия сущности вопроса, позволяющей судить об освоении студентом темы или раздела.

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Кейс-задания

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Устный опрос

Оценка **«отлично»** ставится, если: 1) обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка **«хорошо»** – обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка **«удовлетворительно»** – обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если магистрант обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

Реферат

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка **«отлично»** — выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка **«хорошо»** — основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка **«удовлетворительно»** — имеются существенные отступления от

требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка **«неудовлетворительно»** — тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Публичное выступление

Публичное выступление – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное представление полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной задачи (темы).

Оценка «отлично» ставится при условии:

- работа выполнялась самостоятельно;
- материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников;
- выступление было убедительным, доходчивым, увлекательным, лингвистически правильным.

Оценка «хорошо» ставится при условии:

- работа выполнялась самостоятельно;
- материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников;
- выступление прозвучало с незначительными отклонениями от требований убедительности, доходчивости, увлекательности, лингвистической правильности.

Оценка «удовлетворительно» ставится при условии:

- работа выполнялась с помощью преподавателя;
- материал подобран в достаточном количестве;
- работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов;
- выступление прозвучало со значительными отклонениями от требований убедительности, доходчивости, увлекательности, лингвистической правильности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии:

- публичное выступление не было подготовлено/не было произнесено.

Тестирование

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %;

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Зачет

Оценки «зачтено» и «незачтено» выставляются по дисциплинам, формой заключительного контроля которых является зачет. При этом оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «не зачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно».

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Оценка «отлично» выставляется студенту усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Оценка «хорошо» выставляется студенту, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная учебная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>
2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85883.html>

Дополнительная учебная литература

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>
2. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94281.html>
3. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Издательство «Лань»	Универсальная	http://e.lanbook.com/

4	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/
---	-------------------------------	---------------	---

Перечень Интернет-сайтов:

– Грамматика русского языка – ресурс, содержащий электронную версию Академической грамматики русского языка, составленной Академией наук СССР (Институт русского языка) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rusgram.narod.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Грамота.ру - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Русский язык: говорим и пишем правильно - ресурс о культуре письменной и устной речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grammar.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Русское письмо – ресурс, посвящённый происхождению и развитию русской письменности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://character.webzone.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pushkin.edu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruslang.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Словари.Ру - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.slovari.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Словарь смыслов русского языка – справочное онлайн издание по русскому языку [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.slovo.zovu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– eLIBRARY.RU - научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Культура речи и делового общения : метод. рекомендации по организации семинарских занятий и самостоятельной работы / сост. Т. В. Федотова. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 54 с. Текст : электронный. – URL: https://edu.kubsau.ru/file.php/126/METODICHKA_PT_573288_v1_.PDF

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

11.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/

11.3 Доступ к сети Интернет

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
	Деловые коммуникации	Помещение №217 ГУК, посадочных мест — 100; площадь — 101,5кв.м; учебная аудитория для проведения учебных занятий	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №524 ГУК, посадочных мест — 24; площадь — 70,6кв.м; Лаборатория "Качества зерна и зернопродуктов" (кафедры технологии хранения и переработки растениеводческой продукции) . лабораторное оборудование (оборудование лабораторное — 4 шт.; шкаф лабораторный — 3 шт.; весы — 3 шт.; анализатор — 3 шт.; дозатор — 15 шт.; стол лабораторный — 1 шт.; пурка — 3 шт.; набор лабораторный — 3 шт.; стенд лабораторный — 3 шт.; тестомесилка — 2 шт.; мельница — 2 шт.); технические средства обучения (компьютер персональный — 7 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №747 ГУК, посадочных мест — 30; площадь — 52,8кв.м; учебная аудитория для проведения учебных занятий . специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №541 ГУК, площадь — 36,5кв.м; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. кондиционер — 1 шт.; холодильник — 1 шт.; лабораторное оборудование</p>	
--	--	---	--

		<p>(оборудование лабораторное — 3 шт.);</p> <p>технические средства обучения (принтер — 1 шт.; монитор — 3 шт.; компьютер персональный — 5 шт.).</p> <p>Доступ к сети «Интернет»; Доступ в электронную образовательную среду университета;</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office</p>	
--	--	--	--