

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

ФАКУЛЬТЕТ АГРОНОМИИ И ЭКОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета агрономии и
экологии, к.с.-х.н., доцент


А. А. Макаренко
2022 г.

«»

Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации

**(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными
возможностями здоровья и инвалидов, обучающихся
по адаптированным основным профессиональным образовательным
программам высшего образования)**

Направление подготовки
05.03.06 Экология и природопользование

Направленность
«Экология и природопользование»

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Форма обучения
очная

Краснодар
2022

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО 05.03.06 Экология и природопользование утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 августа 2020 г. № 894.

Автор:
канд. филолог. наук, доцент

 О.С. Саخنo

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры русского языка и речевой коммуникации от 12.04.2022 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой д-р
филолог. наук, профессор

 О. Е. Павловская

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета агрономии и экологии, протокол от 11.05.2022 г., протокол № 8.

Председатель
методической комиссии,
ст. преподаватель кафедры
общего и орошаемого земледелия

 Е. С. Бойко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы,
к.б.н., профессор

 Н. В. Чернышева

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у обучающихся 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 выражать 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:

- формирование коммуникативной компетенции в области деловой коммуникации;
- формирование навыков публичного выступления в деловой коммуникации;
- формирование навыков оформления управленческой документации и документов, сопровождающих деловую коммуникацию;
- формирование представления 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 обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения АОПОП ВО

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)

3 Место дисциплины в структуре АОПОП ВО

«Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части АОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 05.03.06 Экология и природопользование, направленность «Экология и природопользование».

4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	
Контактная работа	37	
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	36	-
— лекции	18	-
— семинарские	18	-
— внеаудиторная	1	-
— зачет	1	-
— экзамен	—	-
— защита курсовых работ (проектов)	—	-
Самостоятельная работа	35	-
в том числе:		

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	
— курсовая работа (проект)	–	-
— прочие виды самостоятельной работы	35	-
Итого по дисциплине	72	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-

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	Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации 1. Понятие национального языка. 2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи. 3. Официально-деловой стиль в си-	УК-4	1	4	-	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*

	<p>стеме функциональных стилей современного русского языка.</p> <p>4. Этапы формирования русского официально-делового стиля.</p> <p>5. Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля.</p> <p>6. Понятие деловой коммуникации, ее особенности, принципы и функции.</p>									
2	<p>Этический компонент деловой коммуникации</p> <p>1. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование</p> <p>2. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета.</p> <p>3. Обращение в деловом этикете</p> <p>4. Этические аспекты документной коммуникации</p> <p>5. Формулы речевого этикета в документе</p>	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*

3	Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры 1. Особенности устной деловой коммуникации 2. Деловая беседа 3. Переговоры 4. Совещание 5. Разговор по телефону	УК-4	1	2	–	2	–	–	–	4
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	2	-	4	–	–	–	6
5	Основы полемического мастерства 1. Характеристика понятия «полемическое мастерство» 2. Виды споров	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*

	<p>3. Основные правила ведения спора</p> <p>4. Полемиические приемы</p> <p>5. Уловки в споре</p>									
6	<p>Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность</p> <p>1. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации</p> <p>2. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения</p> <p>3. Интернациональные требования к письменному деловому общению</p> <p>4. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи</p> <p>5. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление, объяснительная, автобиография, резюме)</p>	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*

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-распорядительных, справочно-информационных и справочно-аналитических документов 2. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции	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*

	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. Деловые коммуникации / Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 05.03.06 «Экология и природопользование» / сост. О. С. Сахно. – Краснодар, КубГАУ, 2021. – 49 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=10276>

2. Деловые коммуникации / Рабочая тетрадь для обучающихся по направлению подготовки 05.03.06 «Экология и природопользование» / сост. О. С. Сахно. – Краснодар, КубГАУ, 2021. – 492 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=10277>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения АОПОП ВО
-----------------	--

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

1	Деловые коммуникации
1, 2	Иностранный язык
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 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)

УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе ре-	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	доклады, рефераты, устный (письменный) опрос, кейс-задания, дискуссия, тестирование, вопросы к зачету, практические задания для проведения зачета
---	---	--	--	--	---

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

<p>шения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если 					
---	--	--	--	--	--

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

<p>они противоречат собственным воззрениям;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратнo.</p>					
---	--	--	--	--	--

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

Темы докладов (по всем темам курса)

1. Особенности служебно-делового общения.
2. Типовые коммуникативные ситуации.
3. Технические средства информирования.
4. Типы документов.
5. Сопоставительная характеристика основных положений риторики Др. Греции и Древнего Рима.
6. Структура публичной речи и особенности каждой из частей.
7. Приемы установления контакта оратора с аудиторией.
8. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории в ходе публичного выступления.
9. Ораторские приемы эффективности публичного выступления и уловки в речи.
10. Психологические особенности различной аудитории и их учет оратором.
11. Психологические особенности детской и молодежной аудитории и их учет оратором.
12. Психологические особенности разновозрастной «взрослой» аудитории и их учет оратором.
13. Вербальный имидж оратора и его составляющие.
14. Виды средств общения
15. Пространственные зоны
16. Классификация жестов
17. Жесты лжи
18. Жесты у разных народов
19. Организационно-процедурные манипуляции
20. Психологические манипуляции
21. Деловой этикет (международный аспект).
22. Особенности ведения деловых переговоров в разных странах:
 - США;
 - Финляндия;
 - Франция;
 - Германия;
 - Япония;
 - Италия;
 - Португалия;
 - Арабские страны;
 - Великобритания;
 - Австралия, Новая Зеландия;
 - Испания;
 - Китай;
 - Швеция
 - Индонезия и Юго-восточная Азия.

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
21. общению
22. Приемы воздействия на партнера по общению
23. Манипуляции
24. Типы собеседников и правила поведения с ними
25. Общение по телефону
26. Деловая переписка
27. Деловая беседа
28. Деловое совещание
29. Деловые переговоры
30. Тактика ведения переговоров
31. Межнациональные различия ведения переговоров (на примере различных стран)

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.

Тема: Этический компонент деловой коммуникации

Задание 1. 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 2. Вы присутствуете на научной конференции (например, студенческой). Такое коммуникативное событие может быть описано с точки зрения моделей официального общения, различающихся регламентом и характером аргументирования. Основываясь на знании стратегий и тактики аргументации, охарактеризуйте приемлемые для научной конференции модели официального общения.

Темы научных дискуссий по теме «Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления»

1. Что такое подлинная культура? Как воспитать культурного человека?
2. Почему плохим языком не построишь хорошую жизнь?
3. Что мы поем и будем петь? Скажи, что ты поешь – я скажу, кто ты.
4. Интернет: надо ли опутаться всемирной паутиной?
5. Что есть человек в мире современных технологий?
6. ТВ – глас народа или услаждающий обман?
7. Чем ты увлечен, современный человек?
8. Компьютер: убивает ли он способность к живому общению?
9. Надо ли нам гнаться за успехом? Что такое успех?
10. Можно ли научиться ораторскому искусству? Как?
11. Слово об искусстве Слова. Есть ли «подвиг общения»?
12. Стоит ли учиться за границей?
13. Сохранится ли в будущем понятие «Родина»?
14. Можно ли говорить о равенстве между мужчиной и женщиной?
15. Можно ли прожить без обмана?
16. Всегда ли политика «грязное дело»? Каких «хороших» политиков я знаю?
17. Возможно ли в бизнесе «честное слово» и «чистое дело»?
18. Нужно ли уметь прощать?

19. Зачем нужно знать историю?
20. Какой день в истории вы хотели бы прожить?

Тесты для текущего и промежуточного контроля

- 1. Официально-деловую письменную речь отличают:**
 - а) свобода в выборе языковых средств; б) лексическое однообразие;
 - в) использование канцеляризов.
- 2. К особенностям русской официально-деловой письменной речи относятся:**
 - а) слабая индивидуализация стиля;
 - б) проявление любезности и сердечности; в) «мы-подход» в подаче информации.
- 3. К языку и стилю документов предъявляют требования:**
 - а) однозначность используемых слов и терминов;
 - б) использование эмоционально-экспрессивной лексики; в) использование языковых формул.
- 4. При выборе формы обращения в документе учитывается:**
 - а) служебное положение адресата; б) степень личного знакомства;
 - в) физическое состояние адресата.
- 5. Причины создания документа выражают языковые формулы:**
 - а) сообщаем вам, что...;
 - б) прошу вас направить в мой адрес...; в) в связи с завершением работы...
- 6. Составителям деловых бумаг не рекомендуется:**
 - а) намекать получателю на его мнимую невнимательность; б) излагать мотивацию принятого решения;
 - в) проявлять уважительное отношение к адресату.
- 7. Мотив создания документа выражают языковые формулы:**
 - а) в ответ на Ваш запрос сообщаем...;
 - б) направляем описание автоматических систем управления...; в) изыскать дополнительные возможности для...
- 8. Распоряжение, приказ выражают языковые формулы:**
 - а) Ставим Вас в известность о том, что...;
 - б) контроль за исполнением оставляю за собой;
 - в) в целях обмена опытом направляем в Ваш адрес...
- 9. Формуляр документа — это:**
 - а) обязательные признаки документа, позволяющие его идентифицировать;
 - б) совокупность реквизитов документа, расположенных в установленном порядке;
 - в) стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа.
- 10. Реквизит «Адрес» оформлен правильно:**
 - а) А.И. Донцову д. 34, кв. 17, ул. Днепроvская, г. Ростов н/Д, 344016;
 - б) Донцову А.И. ул. Днепроvская, д. 34, кв. 17, г. Ростов н/Д, 344016;
 - в) г. Ростов н/Д, ул. Днепроvская, д. 34, кв. 17, 344016 Донцову А.И.
- 11. Редакторской правки требует предложение:**
 - а) К нашему большому сожалению, в договоре необходимо исправить еще два момента.
 - б) К сожалению, мы не можем получить паспорт сделки без вышеуказанных исправлений.
 - в) Пожалуйста, отправьте нам по электронной почте файл с исходным текстом договора.
- 12. Тексту коммерческого письма соответствует предложение:**
 - а) Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01–05.326 от 15.03.2011.
 - б) Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24–16 от 16.03.2011 Вы должны завершить разработку проекта до 16.11.2011. Просим Вас сообщить о состоянии работы.

в) Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам 200 комбайнов марки В-45.

13. Письмо-поздравление не должно содержать смысловые аспекты:

- а) обращение;
- б) указание на повод написания письма; в) просьба прислать приглашение.

14. Действующий ГОСТ, регламентирующий оформление унифицированной системы организационно-распорядительной документации, имеет обозначение:

- а) Р 5.20–1999;
- б) Р 7.80–2004;
- в) Р 6.30–2003.

15. Письма-извинения входят в группу документов:

- а) служебная переписка;
- б) коммерческая переписка; в) этикетная переписка.

16. К группе этикетных писем относятся:

- а) сопроводительное письмо; б) письмо-поздравление;
- в) рекомендательное письмо.

17. В структуру письма-рекламации не должны входить содержательные элементы:

- а) ссылки на нормативные акты;
- б) конкретные требования стороны, предъявляющей претензию;
- в) оценка действий стороны, нарушившей обязательства.

18. Окраску официально-делового стиля имеют слова (словосочетания):

- а) предписывать;
- б) оказать содействие; в) советовать.

19. Ошибка в употреблении предложных конструкций допущена в словосочетании:

- а) ведение делопроизводства по личному составу; б) сведения по товарообороту;
- в) договор по оказанию услуг.

20. Способ изложения в деловых письмах:

- а) формально-логический;
- б) дедуктивный;
- в) индуктивный.

21. Унификация языка документов — это:

- а) сокращение видов документов, приведение к единообразию их форм, структуры и операций по обработке, учету и хранению;
- б) приведение к единообразию системы языковых средств, используемых при создании документных текстов: сокращение диапазона употребляемых единиц языка, формирование единых критериев их отбора, использование языковых клише;
- в) способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, которая зависит от конкретной ситуации.

22. К коммуникативной неудаче письменного делового общения могут привести:

- а) лексические ошибки;
- б) орфографические ошибки;
- в) орфоэпические ошибки.

23. К официальным документам относятся:

- а) деловые письма;
- б) распорядительные документы;
- в) мемуары.

24. Стиль зарубежного делового письма:

- а) надличностный характер изложения;

- б) использование этикетных речевых моделей выражения радости, надежды, уверенности, одобрения;
- в) строгая функциональность.

25. Особенности этикетного оформления электронного делового письма:

- а) обращение: «Уважаемый (имя, отчество)!»; б) приветствие: «Здравствуйте, (имя)!»;
- в) отсутствие этикетной формулы установления контакта.

Тесты

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;**

Компетенция: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
(УК-4)

Вопросы к зачету

1. Понятие национального языка.
2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
3. Признаки литературного языка.
4. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
5. Этапы формирования русского официально-делового стиля.
6. Основные стилевые черты русского официально-делового стиля.

7. Основные языковые особенности официально-делового стиля.
8. Словообразовательные и морфологические черты официально-делового стиля.
9. Особенности синтаксиса официально-делового стиля
10. Понятие деловой коммуникации, ее особенности.
11. Эффективная деловая коммуникация.
12. Принципы и функции деловой коммуникации.
13. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование
14. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета.
15. Обращение в деловом этикете
16. Этические аспекты документной коммуникации
17. Формулы речевого этикета в документе
18. Особенности устной деловой коммуникации
19. Деловая беседа
20. Переговоры
21. Совещание
22. Разговор по телефону
23. Характеристика публичной речи
24. Адаптация к аудитории
25. Подготовка к выступлению
26. Виды публичных выступлений.
27. Особенности самопрезентации.
28. Понятие деловой риторики
29. Составляющие успеха публичного выступления
30. Невербальные средства коммуникации. Их классификация.
31. Характеристика понятия «полемическое мастерство»
32. Виды споров
33. Основные правила ведения спора
34. Полемические приемы
35. Уловки в споре
36. Приемы воздействия на партнера по общению
37. Манипуляции
38. Типы собеседников и правила поведения с ними
39. Тактика ведения переговоров
40. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации
41. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации
42. Причины коммуникативных неудач письменного делового общения
43. Интернациональные требования к письменному деловому общению
44. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи
45. Стандартизация и унификация как обязательные признаки деловой речи
46. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление и объяснительная)
47. Оформление деловых бумаг личного характера (автобиография, резюме)
48. Унификация языка и текста документа
49. Языковые формулы официальных документов
50. Формулы речевого этикета в документе
51. Особенности языкового оформления документов
52. Соблюдение языковых норм в официально-деловом стиле
53. Новые тенденции в практике документной коммуникации
54. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов.
55. Особенности составления и оформления справочно-информационных документов.
56. Особенности составления и оформления справочно-аналитических документов.
57. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции

58. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки
59. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу.
60. Особенности электронного делового письма.

Практические задания для проведения зачета

Практические задания для проведения зачета

1. Перевести письменный текст в устный и прочитать его в качестве диктора.

Многочисленные публикации в отечественных и зарубежных научных изданиях, а также материалы научных форумов показывают, что многие ученые стремятся изменить традиционные представления и по-новому подойти к проблеме разграничения устных и письменных текстов. Оживленную (если не сказать ожесточенную) полемику по поводу соотношения «звуков» и «букв» развернули на страницах одного из научных изданий Мюнхенского университета, например, Х. Гюнтер и Э. Шерер.

Тема устной и письменной форм коммуникации была затронута также на международном симпозиуме памяти Теодора Фрингса в Лейпциге. Однако, отмечая правомерность попыток нового осмысления этого соотношения, надо сказать, что жизнеспособность той или иной научной теории основывается не на декларативной отмене традиционных взглядов на природу какого-либо лингвистического феномена, а на последовательном наблюдении и вдумчивом обобщении фактов реальной действительности.

Новейшие экспериментальные исследования показывают, что способность человека в реальном времени воспринимать письменные и звучащие тексты, из которых удалены, например, заударные части, основывается на способности индивида восстанавливать ритмическую структуру слова (т.е. переводить письменный текст в устную форму). Это свидетельствует о том, что механизмы восприятия устных и письменных текстов относительно едины. Главное, чтобы письменный текст стал *звучащим*.

2. Прочитайте пословицы и поговорки. Как вы понимаете их смысл? Придумайте ряд советов начинающему ротору, 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.
7. Говорить не думая – что стрелять не целясь.
8. Оговорка – не обида.
9. Живое слово дороже мертвой буквы.

3. Приведите примеры свободных и связанных формул речевого этикета к следующим ситуациям:

Ситуация общения	Свободные формы речевого этикета	Связанные формы речевого этикета
Приветствие		
Прощание		
Знакомство		
Извинение		
Приглашение		
Соболезнование		

4. Заполните таблицу, указав ситуации нормативного употребления в общении ты/Вы:

ТЫ	ВЫ

5. Докажите по стиливым чертам и языковым особенностям, что данный фрагмент текста относится к официально-деловому стилю речи. Определите жанр.

Секретарь деканата имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений руководства учреждения, касающихся его деятельности.
2. Запрашивать лично или по поручению деканата от структурных подразделений и иных специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.
3. Требовать от администрации организованного и материально-технического обеспечения своей деятельности, а также оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
4. Обжаловать приказы и распоряжения администрации в установленном законодательном порядке.

6. Как проявляется в нашем общении уважение друг к другу? О чём необходимо помнить? Ответьте на эти вопросы, найдя в тексте ключевые слова.

Отсутствие уважения к чувствам других обыкновенно порождается себялюбием и, постепенно развиваясь, превращается в жестокость и грубость. Оно может происходить не столько от закономерности, сколько от недостатка сочувствия и деликатности, от недостатка внимательности относительно тех мелочей и, по-видимому, поступков, которыми в жизни доставляется удовольствие или причиняется огорчение ближнему. Хорошо воспитанные люди приветливы и иногда даже обеспечивают себе уважение других простым умением терпеливо выслушивать то, что они говорят или высказывают. Они терпеливы, снисходительны и одарены искусством воздерживаться от резких суждений, резкие же суждения о других почти неизменно вызывают резкие суждения о нас самих. Разумно вежливый человек не делает вида, будто он лучше, умнее и богаче своего соседа. Он не хвастается ни своим положением, ни своим происхождением, ни даже своей страной, а также не смотрит свысока на людей, не имеющих одинаковых с ним преимуществ. Он не похвально своими подвигами или призванием, и разговор его не вертится постоянно и единственно на предметах его профессии. Напротив, он будет скромнен и естественен во всём, что делает и говорит. (Правила светской жизни и этикета).

7. Назовите, какие формулы речевого этикета вы будете использовать, если вам придется обратиться:

к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

к незнакомому человеку, чтобы уточнить, как проехать на выставку;

8. Назовите, какие формулы речевого этикета вы будете использовать, если вам придется обратиться:

к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника;

к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

9. Назовите, какие формулы речевого этикета вы будете использовать, если вам придется обратиться:

к приятелю, чтобы попросить у него учебник;

к преподавателю, чтобы попросить его провести консультацию по курсовой работе.

10. Прочитайте фрагменты выступлений выдающихся ученых перед студентами. Какие приемы привлечения внимания использовали ораторы в начале речи?

С чего начинать молодому ученому, с каких задач?

Если начинающего альпиниста отправить сразу на покорение больших вершин, он наверняка свернет себе шею. Если же постоянно давать ему сверхумеренные задания, он настолько измельчает в своих навыках, что так никогда и не поднимется на сколько-нибудь значимую высоту. Здесь-то и проявляется искусство воспитателя, чувство и понимание меры тренировки, точного дозирования заданий — по трудности и качеству.

Большие ученые, как правило, порядочные люди. Порядочный человек никогда не станет занимать не свое место в науке, человек не на своем месте уже аморален. И здесь я хочу еще раз подчеркнуть важность научной школы как среды подлинного понимания научных проблем и этики ученого (*академик Г.И. Будке*).

11. Определите, какой прием использовал в одном из своих выступлений на суде Ф.Н. Плевако, замечательный русский адвокат, обладавший удивительным даром речи. Ответ аргументируйте.

По воспоминаниям писателя В.В. Вересаева, он выступил в защиту старушки, укравшей жестяной чайник стоимостью 50 копеек. В обвинительной речи прокурор отметил, что кража незначительна, что на преступление бедную старушку толкнула горькая нужда, что подсудимая вызывает не негодование, а только жалость. Но, несмотря на это, подчеркнул он, старушка должна быть осуждена, так как она посягнула на собственность, а собственность священна, все гражданское благоустройство держится на собственности, и если позволить людям покушаться на нее, страна погибнет. После него выступил защитник Плевако.

«Много бед и испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование. Печенеги терзали ее, половцы, татары, поляки. Дванадцать языков обрушились на нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолела Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... старушка украла старый чайник ценою в пятьдесят копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно».

И суд оправдал старушку.

12. Найдите ошибки, допущенные автором заявления. Отредактируйте текст.

Директору автобазы №1
От Иванова Л.Н.

Заявление

Товарищ директор, к вам обращается шофер автобазы Иванов Л.Н. по такому вопросу. Очень прошу Вас освободить меня на время от работы на дальних рейсах. Я сейчас прохожу лечение в поликлинике, справку могу представить. Очень прошу не отказаться в моей просьбе и подписываюсь.

Иванов Л.Н.

12 марта 2021

13. Напишите заявления, используя форму и языковые клише: с просьбой разрешить вам академический отпуск

14. Напишите заявления, используя форму и языковые клише: с просьбой принять вас на работу

15. Напишите заявления, используя форму и языковые клише: с просьбой выслать вам материал для курсовой работы

16. Проанализируйте приведенный текст автобиографии. Дайте оценку его коммуникативной эффективности по следующим параметрам: 1) информативность; 2) точность; 3) конкретность. Внесите необходимые изменения и дополнения в текст.

Автобиография

Я родился в семье врача. С 10 лет являлся суворовцем и учился в суворовском училище. Проходил службу в воинской части особого назначения и являлся военным переводчиком. Теперь являюсь лейтенантом запаса. Закончил медицинский институт и являюсь врачом

высшей категории. Являлся главным врачом родильного дома. Был избран народным депутатом и являюсь членом комитета по делам беженцев.

17. Составьте текст автобиографии с опорой на личные данные.

18. Напишите объяснительную записку декану своего факультета, в которой вы объясняетесь за отсутствие на лекции по экологическому картографированию. Аргумент подберите самостоятельно.

19. Расставьте ударение в словах : агент, агрономия, аналог, аргумент, алфавит, алкоголь, арест, бензопровод, ветеринария, газированный, генезис, диспансер, документ, добыча, договор, досуг, жалюзи, заговор, знамение, зоотехния, иксы, индустрия, каталог, квартал, кулинария, кладовая, маркетинг, обеспечение, оптовый, столяр, украинец, симметрия, отрочество, процент, псевдоним, пуловер, танцовщик, упрочение, электропривод;

20. Расставьте ударение в словах : августовский, валовой, грошовый, грушевый, домовая, единовременный, избалованный, красивее, кухонный, килограммовый, оптовый, переходный сливовый, тигровый, титульный, избалованный, премированный, подростковый;

21. Расставьте ударение в словах : девайс, логин, плагин, серверы(а), скрипты, виндоус, шрифты; балансировать, баллотировать, баловать, избаловать, закупорить, звонить, копировать, маркировать, облегчить, плесневеть, подбодрить, принудить, принять, присовокупить, премировать, пломбировать, убыстрить, уведомить, упомянуть, усугубить, формировать, черпать.

22. Отредактируйте предложения, устранив не оправданные повторы и речевую избыточность.

1. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой.
2. Для принятия жизненно важного решения для наших с Вами работников предлагаем организовать встречу на уровне руководителей.
3. Необходимо провести хронометраж времени бесперебойной работы каждого узла подстанции.

23. Отредактируйте предложения, устранив не оправданные повторы и речевую избыточность.

1. Провести поэтапное оформление земельных участков с оформлением права собственности.
2. Необходимо провести хронометраж времени бесперебойной работы каждого узла подстанции.
3. Если в Вашем регионе спрос на Вашу продукцию удовлетворен и Вы ищете новые возможности на новых рынках, то мы готовы Вам помочь организовать сбыт Вашей продукции в нашей сбытовой сети.

24. Запишите числительные словами.

- 1) более 1540 га, 2) равен 1326 кг, 3) с 456 экскурсантами, 4) достигает 173 км, 5) свыше 4500 слов,
- 6) разность между 87 и 54, 7) к 2018 году, 8) не менее 1,5, 9) сумма 354 и 236, 10) около 500 участников

25. Отредактируйте предложения, устранив ошибки в порядке слов предложения.

1. Накануне прошу Вас мне позвонить, чтобы уточнить время визита.
2. Прделанная работа по подготовке и обеспечению фестиваля коллективом музея позволила его участникам продемонстрировать свои творческие способности.
3. Мы готовы обсудить с Вами в любое удобное время эти и любые другие условия и ожидаем Вашего скорого ответа.
4. Датой передачи собственности считается дата зачисления денежных средств за всю партию на расчетный счет поставщика.

26. Устраните ошибки в употреблении деепричастных оборотов.

1. Объяснение этих явлений может быть найдено, взяв в качестве иллюстрации последние события.
2. Таким образом, рассмотрев функциональные характеристики структур муниципалитета, предлагается следующее.
3. Глядя на то, что происходит сегодня, у меня руки развязаны.
4. Торговый зал был очищен от людей, опасаясь, что рухнет потолок.
5. Поднимая цены на машины, топливо, это прямо отражается на себестоимости сельскохозяйственной продукции.
6. Применяя ту или иную форму организации труда, в каждом отдельном случае учитываются местные особенности.
7. Выяснив, что объем производства уменьшился, возникает вопрос о причине этого.

27. Исправьте текст приказа, отделив констатирующую часть от распорядительной. Внесите необходимые исправления в оформление, допишите текст документа.

Приказ

В целях расширения спектра образовательной деятельности вуза, в соответствии с реально складывающейся конъюнктурой на рынке интеллектуальных услуг и во исполнение Постановления Ученого совета университета от 28.04.20, протокол №8, приказываю: 1. Организовать Институт современных технологий управления... 2. Утвердить временное положение об... 3. Назначить директором... Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на...

28. Создайте текст электронного письма, в котором поздравляете своего преподавателя с началом отпуска.

29. Составьте письмо, рекламирующее фирму, в которой вы хотели бы когда-нибудь работать.

30. Употребите фамилию в нужной падежной форме, укажите, в каких случаях возможны варианты склонения (например, если носители фамилии опасаются неблагозвучия при произнесении или сохраняют традиции семьи).

Заявление от...

1. Иван Петрович Пейсахович —
2. Ирина Николаевна Пейсахович —
3. Иван Петрович Шевченко —
4. Ирина Николаевна Шевченко —
5. Иван Петрович Долгих —
6. Ирина Николаевна Долгих —
7. Любовь Николаевна Горемыка —
8. Иван Иванович Горемыка —
9. Ашот Рубенович Авакян —
10. Наринэ Суреновна Авакян —

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Доклад – это устное сообщение, посвященное заданной теме, которое содержит описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Он должен включать публичную презентацию.

Доклад планируется как устное выступление и должен соответствовать следующим критериям:

- устное выступление должно быть интересно поданным для аудитории, т.е. хорошо восприниматься на слух;
- доклад должен быть четко структурирован, т.е. состоять из трех частей: введения, где указывается тема и цель доклада, даются определения новым терминам, определяется

проблема; основное содержание доклада, где последовательно раскрывается основной смысл; заключение, где приводятся основные результаты и собственное мнение автора;

- выступление должно быть построено в соответствии с регламентом: не более семи минут;

- после выступления обязательно предполагается обсуждение доклада.

Чтобы ярко и четко изложить материал доклада желательно составить тезисы – опорные пункты выступления докладчика (обоснование актуальности, описание сути работы, выводы), ключевые слова, которые помогают логически стройному изложению темы, схемы, таблицы и т.п.

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

Оценка «отлично» ставится в случае выполнения всех требования к изложению доклада: 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 регламент (5-7 минут), представлена презентация.

Оценка «хорошо» ставится тогда, когда основные требования к докладу выполнены, но при этом имеются недочёты, например, неточности в изложении материала; отсутствие логической последовательности в суждениях; не выдержан регламент; в презентации не раскрыта сущность.

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы, нет презентации, не выдержан регламент, доклад читается обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае не раскрытия темы доклада, существенном непонимании проблемы или когда доклад не представлен.

Реферат

Реферат — это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы обучающихся с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

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.

Кейс-задание

Кейс-задание является одним из способов эффективного применения теории в реальной жизни через решение учебно-конкретных ситуаций. Кейс-метод предусматривает письменно представленное описание определенных условий из жизни хозяйствующего субъекта, ориентирующее обучающихся на формулирование проблемы и поиск вариантов ее решения.

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 обучающемуся присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Критерии оценивания выполнения кейс-задания.

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.

Опрос

Опрос – метод, контроля знаний, заключающийся в осуществлении взаимодействия между преподавателем и обучающимися посредством получения от обучающегося ответов на заранее сформулированные вопросы.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса.

Оценка **«отлично»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка **«хорошо»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или обучающийся отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Дискуссия

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой обучающиеся высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание магистрантами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике.

Дискуссия групповая – метод организации совместной коллективной деятельности, позволяющий в процессе непосредственного общения путем логических доводов воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии. Целью работы является интенсивное и продуктивное решение групповой задачи. Метод групповой дискуссии обес-

печивает глубокую проработку имеющейся информации, возможность высказывания обучающимися разных точек зрения по заданной преподавателем проблеме, тем самым, способствуя выработке адекватного в данной ситуации решения, увеличивает вовлеченность участников в процесс этого решения, что повышает вероятность его реализации.

Критерии оценки за участие в дискуссии

Оценивается знание материала, способность к его обобщению, критическому осмыслению, систематизации, умение анализировать логику рассуждений и высказываний: навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «отлично» ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «хорошо» ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Тест

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний обучающихся, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

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

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

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее 51 %.

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

Критерии оценки зачета

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 «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно».

Контроль освоения дисциплины проводится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1. Папкина, О. В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкина. – Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2022. – 160 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1758027>

2. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 343 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>

3. Решетникова, Е. В. Русский язык и основы деловых коммуникаций: учебное пособие / Е. В. Решетникова. – Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. – 104 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/117111.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. 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. Машина, О. Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Ю. Машина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 168 с.: (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-00784-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002703>

4. Русский язык и культура речи : курс лекций для бакалавров всех направлений / составители И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 72 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/54478.html>

5. Русский язык и культура речи : учебное пособие / М. В. Невежина, Е. В. Шарохина, Е. Б. Михайлова [и др.]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 351 с. — ISBN 5-238-00860-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71053.html>

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	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

3. Деловые коммуникации / Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 05.03.06 «Экология и природопользование» / сост. О. С. Сахно. – Краснодар, КубГАУ, 2021. – 49 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=10276>

4. Деловые коммуникации / Рабочая тетрадь для обучающихся по направлению подготовки 05.03.06 «Экология и природопользование» / сост. О. С. Сахно. – Краснодар, КубГАУ, 2021. – 492 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=10277>

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

Перечень лицензионного ПО

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

12. Материально-техническое обеспечение обучения по дисциплине для лиц с ОВЗ и инвалидов

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

Входная группа в главный учебный корпус и корпус зооинженерного факультета оборудован пандусом, кнопкой вызова, тактильными табличками, опорными поручнями, предупреждающими знаками, доступным расширенным входом, в корпусе есть специально оборудованная санитарная комната. Для перемещения инвалидов и ЛОВЗ в помещении имеется передвижной гусеничный ступенькоход. Корпуса оснащены противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией.

№ 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 №221 ГУК, площадь — 101м ² ; посадочных мест — 95; учебная аудитория для проведения учебных занятий, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ; программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ.	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

	Помещение №114 ЗОО, площадь — 43м ² ; посадочных мест — 25; учебная аудитория для проведения учебных занятий, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ	
--	--	--

13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;
	– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;
	при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.
С нарушением слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;
	– с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;
	при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.
С нарушением опорно-	– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние

двигательного аппарата	<p>задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</p> <ul style="list-style-type: none"> – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.
------------------------	--

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по ААААО-ПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины Студенты с нарушениями зрения

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «проектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный,

- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскпечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информа-

ции; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.

- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
 - наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
 - наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
 - обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
 - особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; чёткость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
 - чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
 - соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
 - минимизация внешних шумов;
 - предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Студенты с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.