

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

УЧЕТНО – ФИНАНСОВЫЙ ФАКУЛЬТЕТ



УТВЕРЖДАЮ

Декан учетно-финансового
факультета, профессор
_____ С.В. Бондаренко

17 июня 2021 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
38.03.01 Экономика**

**Направленность
Бухгалтерский учет, анализ и аудит**

**Уровень высшего образования
бакалавриат**

**Форма обучения
очная, очно-заочная**

**Краснодар
2021**

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 954.

Автор:
канд. филолог. наук, доцент

О.В. Рыбальченко

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры русского языка и речевой коммуникации от 07.06.2021, протокол № 10.

Заведующий кафедрой д-р
филолог. наук, профессор

О. Е. Павловская

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии учетно-финансового факультета от 16.06.2021, протокол № 9.

Председатель
методической комиссии
канд. экон. наук, доцент

И.Н. Хромова

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
доктор экон. наук, профес-
сор

М. Ф. Сафонова

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 выражать мысли, аргументированно обосновывать выдвигаемые положения, владеть культурой делового общения. Полученные знания позволят студентам быть конкурентоспособными на рынке труда.

Задачи дисциплины:

- формирование коммуникативной компетенции в области деловой коммуникации: умение выбирать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;
- формирование навыков публичного выступления в деловой коммуникации;
- формирование навыков ведения деловой переписки;
- 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 ОПОП 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 ОПОП ВО

«Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».

4 Объем дисциплины(72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Контактная работа	37	15
в том числе:		
– аудиторная по видам учебных занятий	36	14
– лекции	18	6
– практические	18	8
– внеаудиторная	1	1
– зачет	1	1
Самостоятельная работа	35	57
Итого по дисциплине	72	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

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

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов(и) трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
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 системе функциональных стилей современного русского языка. 4. Этапы формирования русского	УК-4	1	2	2	4

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
	официально-делового стиля. 5. Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля. 6. Понятие деловой коммуника- ции, ее особенности, принципы и функции.					
2	Этический компонент деловой коммуникации 1. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его фор- мирование 2. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета. 3. Обращение в деловом этикете 4. Этические аспекты документ- ной коммуникации. 5. Формулы речевого этикета в документе	УК-4	1	2	2	4
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 выступ- ления 1. Характеристика публичной ре- чи 2. Адаптация к аудитории 3. Подготовка к выступлению 4. Виды публичных выступлений. Самопрезентация. 5. Составляющие успеха публич- ного выступления 6. Невербальные средства	УК-4	1	4	4	7
5	Основы полемического мастер- ства 1. Характеристика понятия «по- лемическое мастерство»	УК-4	1	2	2	4

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
	2. Виды споров 3. Основные правила ведения спора 4. Полемиические приемы 5. Уловки в споре					
6	Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность 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)	УК-4	1	2	2	4
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	УК-4	1	2	2	4

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
	2. Композиционные и содержа- тельные особенности деловой кор- респонденции 3. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки 4. Требования к документам, со- ставляемым при устройстве на ра- боту. 5. Особенности электронного де- лового письма					
Итого				18	18	35

Содержание и структура дисциплины по очно-заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
1	Особенности официально- делового стиля русского литера- турного языка и понятие дело- вой коммуникации 1. Понятие национального языка. 2. Литературный язык как выс- шая 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 коммуника- ции, ее особенности, принципы и функции.	УК-4	1	0,5	0,5	7
2	Этический компонент деловой	УК-4	1	0,5	0,5	7

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
	коммуникации 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. 5. 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 5. Разговор по телефону	УК-4	1	0,5	1	7
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	2	8
5	Основы полемического мастерства 1. Характеристика понятия «полемическое мастерство» 2. Виды споров 3. Основные правила ведения спора 4. Полемические приемы 5. Уловки в споре	УК-4	1	1	2	7
6	Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность	УК-4	1	0,5	1	7

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
	1. Речевая ситуация письмен- ной деловой коммуникации 2. Критерии эффективности письменной деловой коммуника- ции и причины коммуникативных неудач письменного делового об- щения 3. Интернациональные требо- вания к письменному деловому общению 4. Специфические особеннос- ти русской официально-деловой письменной речи 5. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление, объяснительная, автобиография, резюме)					
7	Языковые особенности докумен- тов 1. Унификация языка и текста документа 2. Языковые формулы официаль- ных документов 3. Формулы речевого этикета в документе 4. Особенности языкового оформ- ления документов 5. Новые тенденции в практике документной коммуникации	УК-4	1	0,5	0,5	7
8	Виды служебных документов и деловых писем 1. Особенности составления и оформления организационно- распорядительных, справочно- информационных и справочно- аналитических документов 2. Композиционные и содержа- тельные особенности деловой корреспонденции 3. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки 4. Требования к документам, со- ставляемым при устройстве на ра- боту.	УК-4	1	0,5	0,5	7

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу сту- дентов трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практи- ческие	Само- стоятель- ная рабо- та
	5. Особенности электронного де- лового письма					
Итого				6	8	57

6 Перечень учебно-методического обеспечения для само- стоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Деловые коммуникации : метод. рекомендации для самостоятельной работы студентов бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика/сост. О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 49 с. — Режим доступа: [49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf \(kubsau.ru\)](https://kubsau.ru/49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf)

2. Рыбальченко О. В. Деловые коммуникации : Рабочая тетрадь для студентов бакалавриата 38.03.01 «Экономика» / О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 42 с. — Режим доступа: [49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf \(kubsau.ru\)](https://kubsau.ru/49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf)

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	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)	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.	Уровень знаний ниже минимальных требований , соблюдение которых необходимо для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Также не продемонстрированы основные умения использовать деловую коммуникацию, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки выбора коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и	Минимально допустимый уровень знаний , требований, соблюдение которых необходимо для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Также продемонстрированы основные умения использовать деловую коммуникацию, Имеется минимальный набор навыков выбора коммуникативно приемлемого	Уровень знаний , требований, соблюдение которых необходимо для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения использовать деловую коммуникацию, продемонстрированы базовые навыки выбора коммуникативно при-	Уровень знаний , требований, соблюдение которых необходимо для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения использовать деловую коммуникацию, Продемонстрированы навыки выбора коммуникативно приемлемого	рубежная контрольная работа (для очно-заочной формы обучения), доклады, рефераты, устный (письменный) опрос, кейс-задания, дискуссия, тестирование, зачет
УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)*	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
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: • внимательно слушающая и пытающаяся понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в пла-	<i>невербальных средств взаимодействия с партнерами.</i>	<i>ния, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</i>	<i>стиля делового общения, вербальных и невербальных средств</i>	<i>бальных и невербальных средств</i>	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)*	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
не содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.					

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

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

Рубежная контрольная работа (для очно-заочной формы обучения)

Варианты контрольной работы

Вариант 1.

Прочитайте коммерческие письма и выполните задания.

*АО «АСТРО» Россия, 107078, Москва,
Каланчёвская ул., 31
Тел. (095) 208-51-25
«Балма» Г-ну Вацеху Познанска, 167
62-080 Тарново Подгорне Польши 2 июля 20....г.
Уважаемый господин Вацех!*

Мы получили Ваше письмо с просьбой снизить цены на наше оборудо-

вание. К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу. Наши цены в данный момент очень низкие. К тому же они включают стоимость упаковки, страховки и транспортировки до границы.

Мы установили низкие цены (ниже, чем у конкурентов) на продукцию высокого качества для того, чтобы внедрить наше оборудование на европейский рынок.

Должны сообщить Вам, что в ближайшем будущем стоимость нашего оборудования повысится, так как постоянно растут цены на сырье.

Сегодня мы предлагаем Вам цены по ныне действующему экспортному прейскуранту.

Мы очень сожалеем, но, если Вы будете настаивать на своих ценах, мы будем вынуждены отклонить заказ.

1. Тема письма—

- а. изменение объема поставок
- б. изменение качества продукции
- в. изменение цены

2. Письмо представляет собой ответ на предложение

- а. изменить условия платежа
- б. снизить цену
- в. повысить цену

3. Российская фирма отказалась удовлетворить просьбу, потому что

- а. цены на российское оборудование очень низкие
- б. качество оборудования высокое
- в. цены рассчитаны очень точно

4. Цены на оборудование

- а. не содержат стоимости транспортировки
- б. включают стоимость только упаковки
- в. содержат стоимость транспортировки, страховки и упаковки

*Фирма «Юмерски» София Болгария
АО «ВЕТТО» Россия, 192289, Санкт-Петербург,
ул. Фонтанка, 140 15 мая 20....г.*

О сроках поставки

Уважаемые господа!

Мы получили ваш запрос от 10 мая т.г., касающийся сроков и условий поставки товара.

Сообщаем вам, что товар будет поставлен в течение 10 дней от даты заключения контракта.

Товар будет упакован в пластиковую тару для предотвращения повреждений при перевозке. Транспортировка будет производиться в смешанном сообщении: автомобиль — железная дорога.

Просим сообщить, устраивает ли вас подобный способ перевозки. Мы согласны изменить кое-какие детали в соответствии с вашими пожеланиями.

С уважением Димитрий Станичев Младенов, менеджер по поставкам

5. Письмо адресовано

- а. поставщику
- б. заказчику
- в. посреднику
- г. банкиру

6. Письмо представляет собой

- а. запрос
- б. ответ на запрос
- в. заказ
- г. предложение

7. В письме идет речь о

- а. пробной поставке партии товара
- б. объемах поставки
- в. сроках и условиях поставки
- г. условиях платежа

8. Экспортные заказы фирма обычно перевозит

- а. морем
- б. по воздуху
- в. по суше
- г. автомобильным и железнодорожным транспортом

9. Отгрузка товара будет осуществлена

- а. после заключения контракта
- б. после заключения контракта в течение 10 дней
- в. в течение 10 дней от даты заключения контракта
- г. в течение ближайших 10 дней

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 общению
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, основыва-

ясь 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 канцеляризмов.

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 глупость и 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. Днепровская, г. Ростов н/Д, 344016;

б) Донцову А.И. ул. Днепровская, д. 34, кв. 17, г. Ростов н/Д, 344016;

в) г. Ростов н/Д, ул. Днепровская, 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 дела производством в личном составе; 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 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;**

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

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 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. 7. Говорить не думая – что стрелять не целясь. 8. Оговорка – не обида. 9. Живое слово дороже мертвой буквы.

1. 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		

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

ТЫ	ВЫ

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

Рубежная контрольная работа (для очно-заочной формы обучения)

Контрольная работа по дисциплине обучающимися очно-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.

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 обучающимся 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 обеспечивает 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 исказившие 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 «не зачтено» 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. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. — Электрон.текстовые данные. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 148 с. — 978-5-9585-0653-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.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>

4. 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>

5. 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>

6. 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/
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.gramma.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.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Деловые коммуникации : метод. рекомендации для самостоятельной работы студентов бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика/ сост. О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 49 с. — Режим доступа: [49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf \(kubsau.ru\)](https://kubsau.ru/49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf)
2. Рыбальченко О. В. Деловые коммуникации : Рабочая тетрадь для студентов бакалавриата 38.03.01 «Экономика» / О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 42 с. — Режим доступа: [49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.pdf \(kubsau.ru\)](https://kubsau.ru/49a568c7ea5c30cbd4d1d5604cea2e05.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 презентационных технологий;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

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

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

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

Доступ к сети Интернет

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

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

Входная группа в главный учебный корпус и корпус зооинженерного факультета оборудованы 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. Корпус оснащен противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией.

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, предусмотренных 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, предусмотренных учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Деловые коммуникации	Помещение №221 ГУК, площадь – 101 м ² ; посадочных мест – 95; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ.	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		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.	
2	Деловые коммуникации	Помещение №114 ЗОО, площадь – 43м²; посадочных мест – 25; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

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
<i>С нарушением зрения</i>	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электрон-

	ными 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.
<i>С нарушением слуха</i>	— 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.
<i>С нарушением опорно-двигательного аппарата</i>	— письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; — 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, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП 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 плоскопечатную 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», «прожектор» 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 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 плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимнообратный 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 обобщаю-

щие 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; четкость 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.