

Приложение 3 РПД Б1.В.ДВ.1.3

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»
в г. Смоленске
по учебно-методической работе

В.В. Рожков

« 12 » 10 20 15 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки: 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Профиль подготовки: «Электроснабжение»

Срок обучения: 5 лет

Форма обучения: заочная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника» посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных компетенций (*в соответствии с УП*):

ОК-5 (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия);

ОК-7 (способностью к самоорганизации и самообразованию);

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- источники получения информации о формировании культуры речи и делового этикета, способы ее обработки; методологические и практические основы культуры общения; логические основы культуры речи (ОК-7);

- грамматические, лексические и стилистические особенности русской речи; состояние речевой культуры общества на современном этапе; этические аспекты культуры речи; языковые нормы орфографии, пунктуации, орфоэпии; функциональные стили языка (разговорно-обиходный, официально-деловой, публицистический, научный, художественный); основные нормы научного стиля и официально-делового стиля; структуру и нормы речевой коммуникации; видоизменение языка (появление новых и возрождение старых слов, заимствование и устаревание слов); методы самостоятельного совершенствования речевой культуры и пути ее повышения; выразительные средства ораторской речи; методы повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникации (ОК-5);

- методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; систему нравственных отношений; закономерности межличностных отношений; разнонаправленности и совпадения интересов людей, стоящих на разных иерархических ступенях в деловых отношениях; влияние этических норм на социальную ответственность бизнеса (ОК-7).

уметь:

- применять на практике законы логики в речевом общении; идентифицировать и анализировать различные факторы, влияющие на формирование и развитие культуры общения (ОК-7);

- выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения; использовать различные словари для решения конкретных коммуникативных и познавательных задач; распознавать, комментировать и исправлять речевые ошибки в устной и письменной речи; составлять основные деловые документы; представлять (письменно и устно) результаты учебной, аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, реферата, информационного обзора, аналитического отчета, статьи; заполнять анкеты, составлять заявления, резюме, письма и другие тексты официально-делового стиля; применять на практике языковые нормы; использовать функциональные стили и видоизменения языка в профессиональной деятельности; самостоятельно организовывать

процесс повышения речевой культуры и совершенствования культуры речи (ОК-5);

- применять этические нормы и закономерности межличностных отношений в коллективе; организовывать деятельность коллектива с учетом этических и этикетных аспектов профессиональной деятельности (ОК-7).

владеть:

- навыками применения законов логики в речевом общении; методами анализа и объективной оценки информации о формировании культуры речи и делового этикета из различных источников (ОК-7);

- основными правилами построения выступления, лекции, доклада; способами и приемами построения устной и письменной речи; навыками речевого общения (публичных выступлений, аргументации и ведения дискуссий) в профессиональной (учебно-профессиональной) и официально-деловой сферах с соблюдением всех норм речевой коммуникации; навыками использования функциональных стилей и видоизменений языка; методами самостоятельного совершенствования речевой культуры; навыками межличностной и групповой коммуникации и методами повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций (ОК-5);

- навыками использования механизма внедрения этических норм в деловую сферу при работе в группе; приемами, стимулирующими общение, исключая манипуляции (ОК-7).

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части (Б1.В.ДВ.1.3) цикла (Б1) основной образовательной программы подготовки бакалавров по профилю «Электроснабжение», направления 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Аудиторная работа

Цикл:	Б1	Семестр
Часть цикла:	Вариативная	
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.В.ДВ.1.3	
Часов (всего) по учебному плану:	180 час	1 курс
Трудоемкость в зачетных единицах	5 ЗЕТ	1 курс
Лекции (ЗЕТ; часов)	6 час	1 курс
Практические занятия (ЗЕТ; часов)	6 час	1 курс
Лабораторные работы (ЗЕТ; часов)	0	
Объем самостоятельной работы по учебному плану ((ЗЕТ; часов всего)	164 час	1 курс
Зачет	4 час	1 курс

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоёмкость (ЗЕТ, час)
Изучение материалов лекций (лк)	18
Подготовка к практическим занятиям (пз)	18
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-
Выполнение реферата	-
Выполнение курсового проекта (работы)	-
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	80
Подготовка к контрольным работам	18
Подготовка к тестированию	-
Всего (в соответствии с УП):	164 час
Зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебной занятий, включая самостоятельную работу студентов, и трудоёмкость (в часах) (в соответствии с УП)				
			лк	пр	лаб	СРС	в т.ч. интеракт.
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловое общение». Основные принципы этики и характер делового общения.	20	2			18	
2.	Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.	18				18	
3.	Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.	2	2	2		18	2
4.	Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.	20		2		18	2
5.	Особенности телефонной коммуникации.	18				18	
6.	Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.	18				18	
7.	Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.	18				18	
8.	Характеристика распорядительных и информационно-справочных	18				18	

	документов.						
9.	Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.	24	2	2		20	2
Всего по видам учебных занятий: 176			6	6		164	6

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловое общение». Основные принципы этики и характер делового общения.

Лекция 1. Культура речи как предмет изучения. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Понятие языковой нормы. Виды языковых норм. Вариативность и норма. Понятия «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций. Деловое общение: основные принципы этики делового общения. Этапы делового общения.

Самостоятельная работа 1. Предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

Раскройте понятия «коммуникативный аспект, культура речи, нормативный аспект, понятность речи, современный русский литературный язык, точность речи, чистота речи, этический аспект, языковая норма».

Раскройте понятия «общение, коммуникация».

Какова структура коммуникативного процесса?

Укажите функции и виды коммуникации.

Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.

Какова структура общения?

В чем суть перцептивной стороны общения?

Охарактеризуйте интерактивную сторону общения.

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Ответы на вопросы присылаются преподавателю по электронной почте.

Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.

Самостоятельная работа 2. Предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

Раскройте понятия *конгруэнтность, невербальное речевое воздействие, невербальные знаки, невербальные сигналы, символы, симптомы*.

В чем состоит суть вербальной коммуникации?

Каковы коммуникационные эффекты, повышающие эффективность общения?

Перечислите и охарактеризуйте функции и виды общения.

Что такое «барьеры общения»? Охарактеризуйте барьеры общения.

В чем состоит полисенсорная природа невербальной коммуникации?

Функции невербальной коммуникации.

Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на понимание невербального поведения.

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Ответы на вопросы присылаются преподавателю по электронной почте.

Тема 3. Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.

Лекция 3. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Кадровая деловая беседа.

Деловые переговоры: классификация; структура; приёмы, применяемые на разных этапах деловых переговоров. Понятие деловое общение. Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса. Деловые совещания.

Практическое занятие 3. Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.

Вопросы для обсуждения:

Охарактеризовать деловую беседу как основную форму делового общения.

Какова структура деловой беседы?

Каковы методы и техники аргументации?

Перечислите и охарактеризуйте принципы успешного ведения деловой беседы.

Какова структура переговорного процесса?

Охарактеризуйте переговоры с позиции силы и с позиции слабости.

В чем состоит суть метода принципиальных переговоров?

В чем специфика проведения деловых совещаний?.

Самостоятельная работа 3. Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины (п. 6.3 настоящей программы).

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада с презентацией по одной из предложенных тем (приложение 2).

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада с презентацией (интерактивная форма,).

Проверка выполнения контрольной работы (50 %).

Тема 4. Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.

Практическое занятие 4. Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.

Вопросы для обсуждения:

Охарактеризуйте разные виды споров.

Каковы основные правила ведения спора? Перечислите их и охарактеризуйте.

Какие полемические приёмы используют участники спора, чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента?

Что называют *уловкой* в споре? Перечислите и охарактеризуйте данные приёмы .

Самостоятельная работа 4.

Подготовка к практическому занятию, подготовка к обучающей игре «Займи позицию», (приложение 2).

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Устный опрос. Проведение обучающей игры «Займи позицию» (интерактивная форма,).

Тема 5. Особенности телефонной коммуникации.

Самостоятельная работа 5. Предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

1. В чём заключается специфика телефонного разговора, из каких частей он состоит, что такое языковые клише телефонного разговора?

2. Каковы правила речевого этикета в телефонном разговоре?

3. Каковы правила телефонного общения с секретарями?

Подготовка к зачёту.

Тема 6. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.

Самостоятельная работа 6. Предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

Опишите речевую ситуацию письменной деловой коммуникации.

Охарактеризуйте критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.

Каковы интернациональные требования к русской официально-деловой письменной речи?

Дайте определение *документа* в официально-деловой речи.

Перечислите реквизиты документов и охарактеризуйте правила их оформления.

Охарактеризуйте современные тенденции в практике письменной деловой коммуникации .

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Ответы на вопросы присылаются преподавателю по электронной почте.

Тема 7. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.

Самостоятельная работа 7. Предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

1. Каковы особенности унификации и стандартизации языка и текста документа?
2. Охарактеризуйте нормы официально-делового стиля в служебном документе.
3. Приведите этикетные формулы документов разных видов .

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Ответы на вопросы присылаются преподавателю по электронной почте.

Тема 8. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.

Самостоятельная работа 8. Предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

1. Какие жанры административно-канцелярского подстиля вы знаете?
2. Что общего между заявлением и объяснительной запиской и в чём их различие?
3. Что общего между распиской и доверенностью? Каковы различия между данными документами?
4. Каковы структурно-содержательные особенности служебной, объяснительной и докладной записок? .

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Ответы на вопросы присылаются преподавателю по электронной почте.

Проверка выполнения контрольной работы (готовность - 100%).

Тема 9. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.

Лекция 9. Определение деловой переписки. Структура делового письма. Виды деловой переписки. Виды писем по назначению в деловой деятельности. Их разновидности. Составление резюме.

Практическое занятие 9. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.

Вопросы для обсуждения:

Дайте определение понятию *деловая переписка*.

Каковы композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции?

Перечислите разновидности писем по назначению в деловой деятельности.

Укажите этикетные формулы при составлении разных видов деловых писем.

Какова главная задача при составлении резюме?

Рассмотрите правила оформления резюме .

Самостоятельная работа 9. Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины (п. 6.3 настоящей программы).

Подготовка к практическому занятию. Составление деловых писем (приложение 2).

Подготовка к зачёту.

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение деловых писем (интерактивная форма,).

Зачёт.

Изучение дисциплины заканчивается зачётом. Зачёт включает итоговое тестирование и индивидуальное контрольное собеседование. Он проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в НИУ МЭИ и инструктивным письмом № 21-23 от 14.05.2012 г.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны:

- демонстрационные слайды лекций;
- практикум к семинарским занятиям;
- методические рекомендации по написанию и оформлению докладов;
- темы контрольных работ;
- контрольные вопросы по курсу, а также другие теоретические и методические материалы.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования.

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-5, ОК-7.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе выполнения самостоятельных творческих и контрольных работ, написания реферата, контрольного тестирования.

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания.

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

При достаточном качестве освоения более 80% приведенных знаний, умений и навыков преподаватель оценивает освоение данной компетенции в рамках настоящей дисциплины на эталонном уровне, при освоении более 60% приведенных знаний, умений и навыков – на продвинутом, при освоении более 40% приведенных знаний, умений и навыков - на пороговом уровне. В противном случае компетенция в рамках настоящей дисциплины считается неосвоенной.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлен различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-7 «способностью к самоорганизации и самообразованию» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество устных ответов студента на практических (семинарских) занятиях, а также содержательность и качество выполнения письменных самостоятельных работ (докладов), предусмотренных практикумом по подготовке к семинарам, и результаты тестирования.

Принимается во внимание **знание(я)** обучающимися:

- источников получения информации о формировании культуры речи и делового этикета, способов ее обработки; методологических и практических основ культуры общения; логических основ культуры речи;

наличие **умения(й)**:

- применять на практике законы логики в речевом общении; идентифицировать и анализировать различные факторы, влияющие на формирование и развитие культуры общения;

присутствие **навыка(ов)**:

- применения законов логики в речевом общении; анализа и объективной оценки информации о формировании культуры речи и делового этикета из различных источников.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-7 в процессе тестирования как формы текущего контроля: 41%-59% правильных ответов соответствует пороговому уровню сформированности компетенции на данном этапе ее формирования; 60%-79% - продвинутому уровню; 80%-100% - эталонному уровню.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям (см. Приложение 1).

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-7 в процессе выполнения и защиты реферата представлены в практикуме по написанию рефератов (см. Приложение 1,2).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-5 «способностью к самоорганизации и самообразованию» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество устных ответов студента на практических (семинарских) занятиях, а также содержательность и качество выполнения письменных самостоятельных работ, предусмотренных практикумом по подготовке к семинарам, и выполнения и защиты реферата.

Принимается во внимание **знание(я)** обучающимися:

- грамматических, лексических и стилистических особенностей русской речи; состояния речевой культуры общества на современном этапе; этических аспектов культуры речи; языковых норм орфографии, пунктуации, орфоэпии; функциональных стилей языка (разговорно-обиходного, официально-делового, публицистического, научного, художественного); основных норм научного стиля и официально-делового стиля; структуры и норм речевой коммуникации; видоизменений языка (появления новых и возрождения старых слов, заимствования и устаревания слов); методов самостоятельного совершенствования речевой культуры и путей ее повышения; выразительных средств ораторской речи; методов повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникации;

Принимается во внимание наличие у обучающихся **умения(й)**:

- выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения; использовать различные словари для решения конкретных коммуникативных и познавательных задач; распознавать, комментировать и исправлять речевые ошибки в устной и письменной речи; составлять основные деловые документы; представлять (письменно и устно) результаты учебной, аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, реферата, информационного обзора, аналитического отчета, статьи; заполнять анкеты, составлять заявления, резюме, письма и другие тексты официально-делового стиля; применять на практике языковые нормы; использовать функциональные стили и видоизменения языка в профессиональной деятельности; самостоятельно организовывать процесс повышения речевой культуры и совершенствования культуры речи;

присутствие **навыка(ов):**

- владения основными правилами построения выступления, лекции, доклада; построения устной и письменной речи; речевого общения (публичных выступлений, аргументации и ведения дискуссий) в профессиональной (учебно-профессиональной) и официально-деловой сферах с соблюдением всех норм речевой коммуникации; использования функциональных стилей и видоизменений языка; самостоятельного совершенствования речевой культуры; межличностной и групповой коммуникации и повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-5 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям (см. Приложение 1).

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-5 в процессе выполнения и защиты реферата представлены в практикуме по написанию рефератов (см. Приложения 1, 2).

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска обучающегося к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является **зачёт**, оцениваемый по принятой в НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Зачёт проводится в устной форме.

Критерии оценивания (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23):

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; допустившим

погрешность в ответе на теоретические вопросы, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент: после начала зачёта отказался его сдавать или нарушил правила сдачи зачёта (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.)

В зачетную книжку студента и в приложение к диплому выносятся оценка зачёта по дисциплине за 1 семестр.

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закреплёнными за дисциплиной (примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Культура речи как предмет изучения.
2. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический.
3. Понятие языковой нормы. Виды языковых норм. Вариативность и норма.
4. Понятия «общение», «коммуникация».
5. Структурные компоненты общения.
6. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации.
7. Виды деловых коммуникаций.
8. Деловое общение: основные принципы этики делового общения.
9. Этапы делового общения.
10. Функции и виды общения.
11. Особенности невербальной коммуникации в процессе общения. Особенности вербальной коммуникации в процессе общения.
12. Деловые формулы знакомства, представления, приветствия, прощания.
13. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.
14. Барьеры общения.
15. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.
16. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Кадровая деловая беседа.
17. Деловые переговоры: классификация; структура; приёмы, применяемые на разных этапах деловых переговоров.
18. Психологические аспекты переговорного процесса.
19. Деловые совещания.
20. Определение и классификация споров.
21. Основные правила ведения спора.
22. Культура телефонного разговора.
23. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
24. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.
25. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
26. Язык документа.

27. Унификация и стандартизация текста документа.
28. Отличие отечественной деловой переписки от зарубежной.
29. Виды служебных документов.
30. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов: постановления, решения, приказа, распоряжения, указания.
31. Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, доверенности, расписки.
32. Определение деловой переписки.
33. Структура делового письма. Виды деловой переписки.
34. Виды писем по назначению в деловой деятельности. Их разновидности.
35. Составление резюме.

Вопросы по приобретению и развитию практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примеры вопросов к практическим занятиям)

1. Раскройте понятия *«коммуникативный аспект, культура речи, нормативный аспект, понятность речи, современный русский литературный язык, точность речи, чистота речи, этический аспект, языковая норма»*.
2. Раскройте понятия *«общение, коммуникация»*.
3. Какова структура коммуникативного процесса?
4. Укажите функции и виды коммуникации.
5. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
6. Какова структура общения?
7. В чем суть перцептивной стороны общения?
8. Охарактеризуйте интерактивную сторону общения.
9. Раскройте понятия *«конгруэнтность, невербальное речевое воздействие, невербальные знаки, невербальные сигналы, символы, симптомы»*.
10. В чем состоит суть вербальной коммуникации?
11. Каковы коммуникационные эффекты, повышающие эффективность общения?
12. Перечислите и охарактеризуйте функции и виды общения.
13. Что такое «барьеры общения»? Охарактеризуйте барьеры общения.
14. В чем состоит полисенсорная природа невербальной коммуникации?
15. Функции невербальной коммуникации.
16. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на понимание невербального поведения.
17. Охарактеризовать деловую беседу как основную форму делового общения.
18. Какова структура деловой беседы?
19. Каковы методы и техники аргументации?
20. Перечислите и охарактеризуйте принципы успешного ведения деловой беседы.
21. Какова структура переговорного процесса?
22. Охарактеризуйте переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
23. В чем состоит суть метода принципиальных переговоров?
24. В чем специфика проведения деловых совещаний?
25. Охарактеризуйте разные виды споров.
26. Каковы основные правила ведения спора? Перечислите их и охарактеризуйте.
27. Какие полемические приёмы используют участники спора, чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента?
28. Что называют *«уловкой»* в споре? Перечислите и охарактеризуйте данные приёмы.
29. В чём заключается специфика телефонного разговора, из каких частей он состоит, что такое языковые клише телефонного разговора?

30. Каковы правила речевого этикета в телефонном разговоре?
31. Каковы правила телефонного общения с секретарями?
32. Опишите речевую ситуацию письменной деловой коммуникации.
33. Охарактеризуйте критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
34. Каковы интернациональные требования к русской официально-деловой письменной речи?
35. Дайте определение *документа* в официально-деловой речи.
36. Перечислите реквизиты документов и охарактеризуйте правила их оформления.
37. Охарактеризуйте современные тенденции в практике письменной деловой коммуникации.
38. Каковы особенности унификации и стандартизации языка и текста документа?
39. Охарактеризуйте нормы официально-делового стиля в служебном документе.
40. Приведите этикетные формулы документов разных видов.
41. Какие жанры административно-канцелярского подстиля вы знаете?
42. Что общего между заявлением и объяснительной запиской и в чём их различие?
43. Что общего между распиской и доверенностью? Каковы различия между данными документами?
44. Каковы структурно-содержательные особенности служебной, объяснительной и докладной записок?
45. Дайте определение понятию *деловая переписка*.
46. Каковы композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции?
47. Перечислите разновидности писем по назначению в деловой деятельности.
48. Укажите этикетные формулы при составлении разных видов деловых писем.
49. Какова главная задача при составлении резюме?
50. Рассмотрите правила оформления резюме.

Вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями (вопросы к зачёту)

1. Восприятие и понимание партнера в процессе общения.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-претензия.
4. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-подтверждение, письмо-отказ, гарантийное письмо. Составление резюме.
5. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
6. Информативность, понятность и выразительность публичной речи.
7. Культура речи как один из показателей квалификации экономиста/инженера.
8. Лингвистические особенности процесса убеждения.
9. Логические особенности воздействия на сознание собеседника.
10. Национальные особенности невербального поведения.
11. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.
12. Общая характеристика современного русского литературного языка.
13. Общение как взаимодействие.
14. Общение как коммуникация.
15. Общие этические принципы делового общения.

16. Основные направления совершенствования навыков грамотного говорения и письма.
17. Особенности ведения деловой беседы по телефону.
18. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
19. Подготовка речи (выбор темы, цель речи, поиск материалов).
20. Полисенсорная природа невербального общения.
21. Понятие *общение*. Виды и содержание общения.
22. Понятие *деловое общение*, его функции и виды.
23. Понятия *имидж, этикет* и *деловая этика*.
24. Понятие *языковая норма*.
25. Правила делового этикета.
26. Психология переговорного процесса.
27. Реклама в деловой речи.
28. Речевой этикет в документе.
29. Специфика русского речевого общения. Формулы речевого этикета.
30. Структура и средства общения.
31. Техники манипулирования сознанием человека.
32. Типы словарей.
33. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.
34. Устная публичная речь. Общая характеристика.
35. Функции невербального общения.
36. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.
37. Этические нормы речевой культуры: правила речевого поведения, система речевых формул общения.
38. Язык и речь. Коммуникативные неудачи.

Типовые тесты

1. К числу контактоустанавливающих речевых действий относятся ... (несколько ответов)
 - 1) приветствие;
 - 2) обращение;
 - 3) извинение;
 - 4) коммуникативное состояние говорящего.
2. Метод преподнесения материала, заключающийся в изложении материала в хронологической последовательности, называется ...
 - 1) историческим;
 - 2) ступенчатым;
 - 3) дедуктивным;
 - 4) концентрическим.
3. Жесты, которые передают различные чувства, называются ...
 - 1) эмоциональными;
 - 2) символическими;
 - 3) указательными;
 - 4) ритмическими.
4. Род речи, призванный оказывать целенаправленное и эффективное воздействие на суд, способствовать формированию убеждений судей и присутствующих в зале суда граждан, называется _____ красноречием.
 - 1) судебным;
 - 2) академическим;

- 3) социально-политическим;
- 4) духовным.
5. Для выражения благодарности в служебно-деловом общении используются речевые формулы ... (несколько ответов)
 - 1) Позвольте выразить нашу признательность за ...;
 - 2) Разрешите поблагодарить Вас за ...;
 - 3) Будьте добры, передайте ...;
 - 4) Можем ли мы рассчитывать на вашу помощь?
6. К числу необязательных (на усмотрение соискателя) разделов резюме относятся ... (несколько ответов)
 - 1) сведения о физических данных соискателя;
 - 2) отличия и награды, учёные степени;
 - 3) наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;
 - 4) сведения об образовании и имеющемся опыте работы.
7. К числу стандартных языковых формул официально-деловой речи не относятся ... (несколько ответов)
 - 1) так как я болел в течение целого семестра ...;
 - 2) из-за того что я должен срочно уехать ...;
 - 3) в связи с отсутствием средств ...;
 - 4) согласно утверждённому плану ...
8. К числу реквизитов и личного, и служебного заявлений относятся ... (несколько ответов)
 - 1) именование адресата: должность, фамилия, инициалы (в дательном падеже);
 - 2) именование заявителя: фамилия, инициалы (в родительном падеже);
 - 3) должность подавшего заявление;
 - 4) адрес заявителя.
9. Выражения *в порядке оказания финансовой помощи, в соответствии с принятым ранее решением, в ответ на Ваш запрос* используются в _____ стиле.
 - 1) официально-деловом;
 - 2) художественном;
 - 3) публицистическом;
 - 4) научном.
10. Лексика разговорного стиля представлена в рядах ... (несколько ответов)
 - 1) ахать, пятиэтажка;
 - 2) каверзник, вкривь;
 - 3) академизм, возмужать;
 - 4) рейтинг, интриговать.
11. В официально-деловых текстах широко употребляются ... (несколько ответов)
 - 1) простые осложнённые предложения;
 - 2) страдательные конструкции;
 - 3) назывные предложения;
 - 4) риторические вопросы.
12. Верными являются утверждения ... (несколько ответов)
 - 1) Публицистический стиль обслуживает сферу экономических, политических, культурных и других общественных отношений.
 - 2) В публицистическом стиле используются практически все языковые средства.
 - 3) Для публицистического стиля характерно преобладание терминов, общенаучной и абстрактной лексики.
 - 4) В публицистическом стиле широко представлены стандартные формы изложения и речевые клише.

13. Общенаучные термины представлены в рядах ... (несколько ответов)
- 1) структура, процесс, классификация;
 - 2) свойства, определение, метод;
 - 3) окись, катет, антонимия;
 - 4) молекула, альдегиды, уравнение.
14. Правильные формы числительных использованы в словосочетаниях ... (несколько ответов)
- 1) в восьмистах экземплярах;
 - 2) более ста экземпляров;
 - 3) около восьмиста экземпляров;
 - 4) в восьмиста экземплярах.
15. Одна и та же буква пишется во всех словах, представленных в рядах ... (несколько ответов)
- 1) мальч..нка, камыш..вый, трущ..ба;
 - 2) непр..ходящие (ценности), пр..забавный, пр..рогатива;
 - 3) пр..вилегия, пр..зентабельный, пр..емственность (поколений);
 - 4) сгущ..нка, парч..вый, расч..ска.
16. Правильно построены словосочетания ... (несколько ответов)
- 1) спрашивать совета;
 - 2) оплатить учебу;
 - 3) заплатить за проезд;
 - 4) ожидать прием.
17. Нормы произношения и ударения слов и форм слов представлены в _____ словаре.
- 1) орфоэпическом;
 - 2) фразеологическом;
 - 3) толковом;
 - 4) диалектном.
18. В предложении «Без чётко организованной системы управления, устанавливающей полномочия ... пользователей, эти программы не могут быть выполнены» на месте пропуска должно находиться слово ...
- 1) ответственных;
 - 2) ответных;
 - 3) отвечающих;
 - 4) ответствующих.
19. Устойчивые языковые обороты, используемые в официально-деловых текстах, представлены в рядах ... (несколько ответов)
- 1) довожу до вашего сведения, принимая во внимание;
 - 2) на основании изложенного, создать комиссию в составе;
 - 3) отправиться в поход, актуальность темы;
 - 4) воспрянуть духом, холодная война.
20. В научных текстах широко используются слова, представленные в рядах ... (несколько ответов)
- 1) значение, внимание, направление;
 - 2) существуют, имеются, употребляются ;
 - 3) возможен, характерен, необходим;
 - 4) приказываю, постановляет, уведомляем.
21. К деловым бумагам группы «деловая переписка» относятся ... (несколько ответов)
- 1) сопроводительное письмо;
 - 2) письмо-благодарность;

- 3) пригласительное письмо;
 - 4) объяснительная записка.
22. К числу стандартных языковых формул официально-деловой речи не относятся ... (несколько ответов)
- 1) обвальная приватизация;
 - 2) горячая поддержка;
 - 3) нижестоящие организации;
 - 4) в случае нарушения данной инструкции.
23. Нарушением норм речевого этикета являются обращения ... (несколько ответов)
- 1) Уважаемый господин!
 - 2) Уважаемый господин Иванов Дмитрий Александрович!
 - 3) Уважаемые коллеги!
 - 4) Уважаемый Борис Сергеевич!
24. Языковыми средствами привлечения внимания в рекламе являются ... (несколько ответов)
- 1) фонетические повторы, рифмованные рекламные лозунги;
 - 2) каламбуры;
 - 3) книжные слова и выражения;
 - 4) сложные предложения.
25. Форма речевого выражения, отсылающая слушателей к предшествующей информации, именуется ...
- 1) ретроспекцией;
 - 2) проспекцией;
 - 3) интеграцией;
 - 4) композицией.
26. Юбилейная речь является жанром _____ красноречия.
- 1) социально-бытового;
 - 2) социально-политического;
 - 3) духовного;
 - 4) академического.
27. Каждый участник коммуникации обязан с уважением относиться к личности собеседника. В этом заключается суть принципа ...
- 1) равной безопасности;
 - 2) децентрической направленности;
 - 3) кооперации;
 - 4) вежливости.
28. В конце выступления следует ... (несколько ответов)
- 1) сделать обобщающий вывод;
 - 2) поблагодарить аудиторию за внимание;
 - 3) извиниться по какому-либо поводу;
 - 4) вспомнить что-либо дополнительно.
29. Нормы употребления предлогов нарушены в словосочетаниях ... (несколько ответов)
- 1) согласно результатов эксперимента;
 - 2) вопреки наступивших заморозков;
 - 3) благодаря заботам матери;
 - 4) согласно принятой резолюции.
30. Правильные формы числительных использованы в словосочетаниях ... (несколько ответов)
- 1) влить полтора стакана воды;

- 2) приблизиться к полутораста тысячам километров;
 - 3) ограничиться полторастами экземплярами;
 - 4) прочитать около полторасот страниц.
31. При составлении гарантийного письма используются стандартные языковые формулы ... (несколько ответов)
- 1) Гарантируется, что ...;
 - 2) Конфиденциальность информации обеспечена ...;
 - 3) Выявленные недостатки будут устранены в кратчайшие сроки ...;
 - 4) Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны ...
32. Нарушением норм речевого этикета являются речевые формулы ... (несколько ответов)
- 1) Извиняюсь.
 - 2) Извиненьица просим.
 - 3) Вы правы, приношу свои извинения.
 - 4) Извините!
33. К числу основных принципов создания рекламных текстов относятся ... (несколько ответов)
- 1) благопристойность;
 - 2) честность;
 - 3) объективность;
 - 4) безответственность.

Темы контрольных работ¹

1. Аргументация как форма риторического воздействия.
2. Деловые совещания и собрания как основные формы делового общения.
3. Динамика языковой нормы в России на рубеже XX - XXI вв.
4. Дистанционное общение.
5. Достоинства и недостатки унифицированных деловых текстов.
6. Изменение нормы литературного языка от Пушкина до наших дней.
7. Изменения в русском речевом этикете на рубеже XX - XXI вв.
8. Интернет: коммуникативные особенности пользователей.
9. Искусство комплимента.
10. История развития красноречия в России.
11. Кинесические особенности невербальной коммуникации.
12. Культура делового письма.
13. Культура речи в русской и других национальных традициях.
14. Национальные различия невербальной коммуникации в современном обществе.
15. Новые явления в современном русском литературном языке на рубеже XX - XXI вв.
16. Ораторское искусство как социальное явление.
17. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
18. Особенности новых видов деловой корреспонденции в современной России.
19. Особенности профессиональной речи бухгалтера (инженера, менеджера).
20. Поведение в общественных местах.
21. Правила вручения подарков.
22. Правила продуктивного спора. Способы борьбы с непозволительными уловками в споре.
23. Проксемические особенности невербальной коммуникации.
24. Речевая культура молодежи на рубеже XX - XXI вв.

¹ Перечень тем контрольных работ периодически изменяется и дополняется.

25. Состояние коммуникативной грамотности в России на рубеже XX - XXI вв.

26. Способы повышения речевой культуры в России на рубеже XX - XXI вв.

27. Этикет деловых приёмов.

28. Этикет и имидж делового человека.

29. Язык коммерческой и политической рекламы.

30. Языковой облик газеты/журнала (по выбору студента).

31. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, политических деятелей и т.д. (по выбору студента)).

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в практикуме по организации самостоятельной работы студента, по подготовке к семинарским занятиям, по подготовке доклада, по написанию контрольной работы (Приложения 1, 2).

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Культура научной и деловой речи [электронный ресурс] : учебное пособие / . - Новосибирск : НГТУ, 2013. - Ч. I. Нормативный аспект. - 76 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228788>

2. Основы русской деловой речи: для студентов высших учебных заведений [электронный ресурс]: учебное пособие / под ред. В.В. Химик. - СПб : Златоуст, 2012. - 448 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239412>

б) дополнительная литература

1. Варламова, И.Ю. Практикум по деловому этикету [электронный ресурс] : учебное пособие / И.Ю. Варламова. - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. - 52 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226861>

2. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет [электронный ресурс] : учебное пособие / Л.М. Загорская. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 292 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>

3. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум [электронный ресурс]: учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург: ОГУ, 2013. - 104 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>

4. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; РГТЭУ. – М.: Юрайт, 2013. – 468 с.

5. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.:ИНФРА-М, 2013. – 190 с.

6. Рязанова Л.З. Культура речи [электронный ресурс] : учебное пособие / Л.З. Рязанова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова ; Министерство образования и науки России,

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань: Издательство КНИГУ, 2013. - 144 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270251>

7. Ступникова Л.Г. Основы делового этикета [электронный ресурс] : краткое справочное пособие / Л.Г. Ступникова, Л.Н. Тарнавская. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 76 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276491>

8. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – М.: КНОРУС, 2014. – 424 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gramota.ru/>

2. Сайт Санкт-Петербургского государственного университета [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://gramma.ru>

3. Сайт с электронными версиями словарей по русскому языку [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://slovari.yandex.ru>

4. [Интерактивная энциклопедия современного языка](http://www.jargon.ru/). Данный сайт является интерактивным хранилищем профессиональных и социальных слэнгов, сокращений, специальных терминов и т.п.; содержит объяснения различных жаргонизмов и слов, которые отсутствуют в обычных словарях. [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.jargon.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает лекции раз в две недели, семинары (практические занятия) раз в две недели. Изучение курса завершается зачётом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект. Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Регулярно отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям, по написанию **контрольной работы** содержатся в Приложениях №1, 2.

При подготовке к зачёту в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных пособий и слайдов, необходимо пользоваться учебной литературой, рекомендованной к настоящей программе. Также нужно изучить теорию: определения всех понятий (терминов) по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС содержатся в Приложении 1, а также готовятся преподавателем по отдельным темам и выдаются студенту.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При проведении лекционных занятий предусматривается использование проектора для демонстрации предварительно подготовленных слайдов.

При проведении семинарских (практических) занятий предполагается использование проектора (или ноутбука) для презентации слайдов к докладам.

Во время самостоятельной работы и подготовки к зачёту студенты могут пользоваться информационными ресурсами, рекомендованными в п.8 данной рабочей программы.

Для консультаций с преподавателем по непонятным вопросам курса лекций и семинарских (практических) занятий, по вопросам подготовки докладов и написания рефератов студенты используют средства электронной почты.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия:

Лекционная аудитория (обычная или оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, аудиосистема)).

Семинарские (практические) занятия:

Учебная аудитория (обычная или оснащенная презентационной техникой и оборудованием для воспроизведения учебных видеоматериалов).

Автор:

канд. филол. наук, доцент

Казилина Ирина Александровна

Зав. кафедрой

канд. ист. наук, доцент

Кродворцева Наталья Павловна

Программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных наук от 12.10 2015 года, протокол № 3

