

Приложение Л.РПД Б1.В.ДВ.1.1

**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
« 31 » 08 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки: 38.03.02 (080200) Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Нормативный срок обучения: 4 года

Смоленск – 2015 г.

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

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к деятельности по направлению подготовки 38.03.02 (080200) «Менеджмент» 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:

ОК-1 знанием базовых ценностей мировой культуры и готовностью опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- о деловом этикете как форме осуществления профессионального общения; основы культуры речи, нравственные и эстетические идеалы, нормы и образцы поведения в различных странах.

Уметь:

- оценивать достижения культуры на основе знания психологического контекста их создания;
- применять знания мировой культуры для своего личностного и общекультурного развития;
- строить поведение в соответствии с нормами поведения в различных странах.

Владеть:

- навыками использования языковых единиц различных уровней (фонетического, лексического, грамматического, стилистического и текстового) в соответствии с конкретными коммуникативными целями и задачами;
- коммуникативной компетентностью в различных сферах общения, особенно в сфере профессионального общения, на основе знаний о русском языке как знаковой системе.

ОК-5 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения

В результате изучения 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.

Уметь:

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

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-6 умением логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- 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-бытовой, 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.

Уметь:

- 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.

Владеть:

- 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-7 готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- 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.

Уметь:

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

Владеть:

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

ОК-8 способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений;
- принципиальные подходы, способы и приемы, обеспечивающие эффективность принятия организационно-управленческих решений;
- влияние культуры речи и делового этикета на процесс принятия организационно-управленческих решений.

Уметь:

- учитывать основные принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений при принятии организационно-управленческих решений.

Владеть:

- навыками использования культуры речи и делового этикета в процессе принятия организационно-управленческих решений.

ОК-10 стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- факторы развития личности;
- основные методы и средства самопознания для повышения культурного уровня.

Уметь:

- выявлять проблемы своего гуманитарного образования;
- применять методы и средства самопознания для повышения культурного уровня; организовывать планирование, анализ, рефлексию, самооценку своей учебно-познавательной деятельности;
- формулировать собственные ценностные ориентиры по отношению к уровню формирования компетентности в области культуры речи и делового этикета.

Владеть:

- навыками развития индивидуальных способностей в области культуры речи и делового этикета; навыками систематического повышения уровня личностного развития.

ОК-11 умением критически оценивать личные достоинства и недостатки

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- ценностные ориентации личности; формы поведения человека в современном деловом мире.

Уметь:

- создавать собственный положительный имидж на основе критической оценки личных

достоинств и недостатков; выбирать целевые и смысловые установки для своих действий и поступков.

Владеть:

- навыками оценки результатов своей деятельности; навыками определения путей и выбора средств развития личных достоинств и устранения личных недостатков.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части блока Б1 «Гуманитарный, социальный и экономический цикл» образовательной программы подготовки бакалавров по профилю Менеджмент организации направления 38.03.02 (080200) Менеджмент (индекс дисциплины в соответствии с учебным планом: Б1.В.ДВ.1.1).

В соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 (080200) Менеджмент дисциплина «Культура речи и деловой этикет» рассчитана на подготовку бакалавра в системе ступенчатого образования, носит комплексный характер. Данная дисциплина базируется на знаниях и умениях, приобретенных в процессе изучения следующих дисциплин: «История», «Иностранный язык».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для изучения следующих дисциплин и прохождения производственной практики и государственной итоговой (итоговой государственной) аттестации:

«Культурология»
«Институциональная экономика»
«Социология»
«Философия»
«Политология»
«Психология»
«Правоведение»
«PR-менеджмент»
«Экономика организаций»

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:	ГСЭ	Семестр
Часть цикла:	Вариативная	
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.В.ДВ.1.1	
Часов (всего) по учебному плану:	72	1 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах	2	1 семестр
Лекции (ЗЕТ; часов)	0,5 ЗЕТ; 18 час	1 семестр
Практические занятия (ЗЕТ; часов)	0,5 ЗЕТ; 18 час	1 семестр
Лабораторные работы (ЗЕТ; часов)	-----	-----
Объем самостоятельной работы по учебному плану ((ЗЕТ; часов всего)	1 ЗЕТ; 36 час	1 семестр
Зачет с оценкой (в объеме самостоятельной работы)	0,5 ЗЕТ; 18 час	1 семестр
Экзамен	-----	-----

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоёмкость (ЗЕТ, час)
Изучение материалов лекций (лк)	
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,25 ЗЕТ; 9 час
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-----
Выполнение реферата	-----
Выполнение курсового проекта (работы)	-----
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	0,14 ЗЕТ; 5 час
Подготовка к контрольным работам	-----
Подготовка к тестированию	0,11 ЗЕТ; 4 час
Подготовка к зачету	0,5 ЗЕТ; 18 час
Всего	1 ЗЕТ; 36 час
Подготовка к экзамену	-----

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

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных 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 деловой этикет». Основные принципы этики и характер делового общения.	7	2	2	–	3	–
2.	Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.	7	2	2	–	3	–
3.	Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.	7	2	2	–	3	2
4.	Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.	7	2	2	–	3	2
5.	Особенности телефонной коммуникации.	7	2	2	–	3	2
6.	Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях.	7	2	2	–	3	–
7.	Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.	7	2	2	–	3	–
8.	Характеристика информационно-справочных документов.	7	2	2	–	3	2
9.	Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.	7	2	2	–	3	2
10.	Тема для самостоятельного изучения. Деловые совещания.	-	-	-	-	3	-
11.	Тема для самостоятельного изучения. Основы мастерства публичного выступления.	-	-	-	-	2	-
12.	Подготовка к тестированию	-	-	-	-	4	-
Всего по видам учебных занятий		72	18	18	-	36	10

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловой этикет». 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. Деловой этикет: основные принципы этики делового общения. Этапы делового этикета (2 час)

Практическое занятие 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловой этикет». Основные принципы этики и характер делового общения. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

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.

Самостоятельная работа 1.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада. (1 час)

Подготовка к зачёту. (2 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада.

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

Лекция 2. Функции и виды общения. Особенности невербальной коммуникации в процессе общения. Особенности вербальной коммуникации в процессе общения. Барьеры общения. (2 час).

Практическое занятие 2. Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятия *конгруэнтность, невербальное речевое воздействие, невербальные знаки, невербальные сигналы, символы, симптомы*.
2. В чем состоит суть вербальной коммуникации?
3. Каковы коммуникационные эффекты, повышающие эффективность общения?
4. Перечислите и охарактеризуйте функции и виды общения.
5. Что такое «барьеры общения»? Охарактеризуйте барьеры общения.
6. В чем состоит полисенсорная природа невербальной коммуникации?
7. Функции невербальной коммуникации.
8. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на понимание невербального поведения.

Самостоятельная работа 2.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада по одной из тем, выполнение тестов. (1 час)

Подготовка к зачёту. (2 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада, тестов.

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

Лекция 3. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры: классификация; структура; приёмы, применяемые на разных этапах деловых переговоров. (2 час).

Практическое занятие 3. Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризовать деловую беседу как основную форму делового общения.
2. Какова структура деловой беседы?
3. Каковы методы и техники аргументации?
4. Перечислите и охарактеризуйте принципы успешного ведения деловой беседы.
5. Какова структура переговорного процесса?
6. Охарактеризуйте переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
7. В чем состоит суть метода принципиальных переговоров?
8. В чем специфика проведения деловых совещаний?

Самостоятельная работа 3.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка эссе (интерактивная форма), выполнение тестов. (1 час)

Подготовка к зачёту. (2 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка тестов. Обсуждение эссе (интерактивная форма).

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

Лекция 4. Определение и классификация споров. Основные правила ведения спора. Полемические приёмы (2 час).

Практическое занятие 4. Спор: логические и психологические особенности ведения полемики. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте разные виды споров.
2. Каковы основные правила ведения спора? Перечислите их и охарактеризуйте.
3. Какие полемические приёмы используют участники спора, чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента?
4. Что называют *уловкой* в споре? Перечислите и охарактеризуйте данные приёмы.

Самостоятельная работа 4.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к обучающей игре «Займи позицию», выполнение тестов. (1 час)

Подготовка к зачёту. (2 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение тестов, проведение обучающей игры «Займи позицию» (интерактивная форма).

Тема 5. Особенности телефонной коммуникации.

Лекция 5. Культура телефонного разговора (2 час).

Практическое занятие 5. Особенности телефонной коммуникации. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

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?

Самостоятельная работа 5.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к обучающей ролевой игре «Культура телефонного разговора», выполнение тестов. (1 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение тестов. Проведение обучающей ролевой игры «Культура телефонного разговора» (интерактивная форма).

Тема 6. Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях

Лекция 6. Письменная коммуникация в структуре делового общения.

Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. Язык документа (2 час).

Практическое занятие 6. Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите речевую ситуацию письменной деловой коммуникации.
2. Охарактеризуйте критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
3. Каковы интернациональные требования к русской официально-деловой письменной речи?
4. Дайте определение *документа* в официально-деловой речи.
5. Перечислите реквизиты документов и охарактеризуйте правила их оформления.
6. Охарактеризуйте современные тенденции в практике письменной деловой коммуникации.

Самостоятельная работа 6.

Подготовка к практическому занятию. Заполнение таблицы, выполнение тестов. (1 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение тестов, таблицы.

Тема 7. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.

Лекция 7. Унификация и стандартизация текста документа. Отличие отечественной деловой переписки от зарубежной. Виды служебных документов.

Практическое занятие 7. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

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.

Самостоятельная работа 7.

Подготовка к практическому занятию. Выполнение тестов, (1 час).

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение тестов.

Тема 8. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.

Лекция 8. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов: постановления, решения, приказа, распоряжения, указания. Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, доверенности, расписки (2 час).

Практическое занятие 8. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

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?

Самостоятельная работа 8.

Подготовка к практическому занятию. Выполнение тестов, исправление ошибок в документах административно-канцелярского подстиля (1 час).

Подготовка к зачёту. (2 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение тестов. Работа с образцами документов административно-канцелярского подстиля.

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 (2 час).

Практическое занятие 9. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме. (2 час)

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию *деловая переписка*.
2. Каковы композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции?
3. Перечислите разновидности писем по назначению в деловой деятельности.
4. Укажите этикетные формулы при составлении разных видов деловых писем.
5. Какова главная задача при составлении резюме?
6. Рассмотрите правила оформления резюме.

Самостоятельная работа 9.

Подготовка к практическому занятию. Выполнение тестов. Исправление ошибок в деловых письмах (в письме-просьбе, письме-извещении, письме-напоминании, письме-подтверждении, письме-претензии и т.д.).

Составление резюме. (1 час)

Подготовка к зачёту. (2 час)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение тестов. Работа с деловыми письмами. Составление резюме (интерактивная форма).

Тема 10. Деловые совещания.

Самостоятельная работа 10. Самостоятельная работа предполагает письменные ответы на следующие вопросы:

1. Структура, общие принципы проведения деловых совещаний.
2. Логические и психологические приёмы, используемые участниками деловых совещаний. (3 час)

Текущий контроль. Письменный ответ по данной теме студент присылает преподавателю по электронной почте. Преподаватель оценивает работу.

Тема 11. Основы мастерства публичного выступления.

Самостоятельная работа 11. Самостоятельная работа предполагает письменные ответы на следующие вопросы:

1. Подготовка к публичному выступлению.
2. Композиция публичного выступления.
3. Логические и психологические аргументы, используемые в публичном выступлении. (2 час)

Текущий контроль. Письменный ответ по данной теме студент присылает преподавателю по электронной почте. Преподаватель оценивает работу.

Подготовка к итоговому тестированию. (4 час)

Промежуточная аттестация по дисциплине:

Изучение дисциплины заканчивается зачетом с оценкой. Зачет проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» и инструктивным письмом от 14.05.2012 г. № И-23.

Зачёт включает итоговое тестирование и индивидуальное контрольное собеседование.

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

Для обеспечения самостоятельной работы разработаны:

- учебно-методическое обеспечение лекционных занятий;
- учебно-методическое обеспечение практических занятий;
- методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Учебно-методическое обеспечение аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, обучающихся по дисциплине «Культура речи и деловой этикет» представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

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-1, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-10, ОК-11

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, 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-1 «Знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии» 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

наличие **знаний**:

- делового этикета как формы осуществления профессионального общения; основ культуры речи, нравственных и эстетических идеалов, норм и образцов поведения в различных странах

наличие **умений**:

- оценивать достижения культуры на основе знания психологического контекста их создания; применять знания мировой культуры для своего личностного и общекультурного развития; строить поведение в соответствии с нормами поведения в различных странах

присутствие **навыков**:

- использования языковых единиц различных уровней (фонетического, лексического, грамматического, стилистического и текстового) в соответствии с конкретными коммуникативными целями и задачами; коммуникативной компетентности в различных сферах общения, особенно в сфере профессионального общения, на основе знаний о русском языке как знаковой системе.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-1 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.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-5 «Владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения» 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

наличие **знаний**:

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

наличие **умений**:

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

присутствие **навыков**:

- 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-5 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.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-6 «Умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь» 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.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- 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;

наличие **умений**:

- 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 **навыков**:

- 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-6 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 ОК-6 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-7 «Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе» 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.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- методов управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; системы 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;

наличие **умений**:

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

присутствие **навыков**:

- использования механизма внедрения этических норм в деловую сферу при работе в группе; приемов, стимулирующих общение, исключая манипуляции.

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 ОК-7 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-8 «Способность находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность» 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

наличие **знаний**:

- основных принципов, норм, стандартов и требований этики деловых отношений; принципиальных подходов, способов и приемов, обеспечивающих эффективность принятия организационно-управленческих решений; влияния культуры речи и делового этикета на процесс принятия организационно-управленческих решений

наличие **умений**:

- учитывать основные принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений при принятии организационно-управленческих решений;

присутствие **навыков**:

- использования культуры речи и делового этикета в процессе принятия организационно-управленческих решений.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-8 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.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-10 «Стремление к личностному и профессиональному саморазвитию» 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.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- факторов развития личности; основных методов и средств самопознания для повышения культурного уровня;

наличие **умений**:

- выявлять проблемы своего гуманитарного образования; применять методы и средства самопознания для повышения культурного уровня; организовывать планирование, анализ, рефлекссию, самооценку своей учебно-познавательной деятельности; формулировать собственные ценностные ориентиры по отношению к уровню формирования компетентности в области культуры речи и делового этикета;

присутствие **навыков**:

- развития индивидуальных способностей в области культуры речи и делового этикета; систематического повышения уровня личностного развития.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-10 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 ОК-10 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-11 «Умение критически оценивать личные достоинства и недостатки» 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.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- ценностных ориентаций личности; форм поведения человека в современном деловом мире;

наличие **умений**:

- создавать собственный положительный имидж на основе критической оценки личных достоинств и недостатков; выбирать целевые и смысловые установки для своих действий и поступков;

присутствие **навыков**:

- оценки результатов своей деятельности; определения путей и выбора средств развития личных достоинств и устранения личных недостатков.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-11 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 ОК-11 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям.

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 ФГБОУ ВО «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 выносится 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

Оценка знаний, умений и навыков в процессе изучения дисциплины производится с использованием фонда оценочных средств.

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», «речевой этикет».
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 этикета.
10. Функции и виды делового этикета.
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 этикета. 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 этикета.
24. Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях.
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, речевой этикет»*.

3. Какова структура коммуникативного процесса?

4. Укажите функции и виды коммуникации.

5. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.

6. Какова структура делового этикета?

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 делового этикета.

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 этикета.

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 этикета.

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 менеджера.

8. Лингвистические особенности процесса убеждения.

9. Логические особенности воздействия на сознание собеседника.

10. Национальные особенности невербального поведения.

11. Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях.

12. Общая характеристика современного русского литературного языка.

13. Общение как взаимодействие.

14. Общение как коммуникация.

15. Общие этические принципы делового этикета.

16. Основные направления совершенствования навыков грамотного говорения и письма.

17. Особенности ведения деловой беседы по телефону.

18. Письменная коммуникация в структуре делового этикета.

19. Подготовка речи (выбор темы, цель речи, поиск материалов).

20. Полисенсорная природа невербального общения.

21. Понятие *общение*. Виды и содержание общения.

22. Понятие *деловой этикет*, 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

Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:

1. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатываются общий взгляд на вещи и действия с ними в рамках:
 - а) технократического подхода;
 - б) деятельностного подхода;
 - в) когнитивного подхода;
 - г) мотивационного подхода.
2. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, – это:
 - а) канал;
 - б) сообщение;
 - в) отправитель;
 - г) получатель.
3. Функция коммуникации, сущность которой состоит в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:
 - а) побудительная;
 - б) координационная;
 - в) эмотивная;
 - г) преобразовательная.
4. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связях сообщества:

- а) контактная;
- б) информационная;
- в) перцептивная;
- г) статусная.

5. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

- а) повседневных коммуникаций;
- б) межличностных коммуникаций;
- в) ритуальных коммуникаций;
- г) деловых коммуникаций.

6. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называются:

- а) доверительные;
- б) официальные;
- в) вертикальные;
- г) диагональные.

7. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»:

- а) кооперативности;
- б) достаточности информации;
- в) качества информации;
- г) целесообразности.

8. Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств:

- а) сигнификативная функция;
- б) функция обобщения;
- в) регулятивная функция;
- г) функция коммуникации.

9. Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:

- а) внутренняя речь;
- б) внешняя речь;
- в) письменная речь;
- г) устная речь.

10. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера, его жизненного и производственного опыта:

- а) принцип доступности;
- б) принцип ассоциативности;

- в) принцип экспрессивности;
- г) принцип сенсорности.

11. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) функция дополнения;
- б) функция опровержения;
- в) функция замещения;
- г) функция регулирования.

12. Движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек:

- а) мимика;
- б) пантомимика;
- в) кинесика;
- г) такесика.

13. О чем свидетельствует прикладывание рук к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику:

- а) о расположении к нему;
- б) неискренности по отношению к нему;
- в) доминировании над ним;
- г) неуверенности в общении с ним.

14. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 3 метров, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

15. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на:

- а) одежду;
- б) походку;
- в) внешность;
- г) осанку;
- д) манеры;
- е) речь;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

16. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его:

- а) нечестности;

- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) шизоидной акцентуации;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

17. Большинство используемых жестов и поз:

- а) передаются из поколения в поколение;
- б) заучены с детства от родителей;
- в) подсмотрены у других и заучены;
- г) заложены в человеке от природы;
- д) имеют национально-культурную специфику;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

18. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

19. Выберите один из этапов фазы передачи информации:

- а) «перехватывание» инициативы;
- б) формирование предварительного мнения;
- в) пробуждение интереса к беседе;
- г) обсуждение проблем.

20. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата:

- а) деловые совещания и собрания;
- б) публичные выступления;
- в) деловые переговоры;
- г) деловая беседа.

21. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

- а) вариационном методе;
- б) методе сотрудничества;
- в) компромиссном методе;
- г) методе интеграции.

22. К какому типу совещаний относятся использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:

- а) информативное собеседование;

- б) совещание с целью принятия решений;
- в) научное совещание;
- г) творческое совещание.

23. Прием психологического воздействия на собеседника, сущность которого заключается в обращении к логике, разуму человека:

- а) заражение;
- б) внушение;
- в) убеждение;
- г) подражание.

24. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- а) зеркало отношений;
- б) комплименты;
- в) имя собственное;
- г) терпеливый слушатель.

25. Улыбка, демонстрация положительных эмоций партнеру – черты приема:

- а) комплименты;
- б) зеркало отношений;
- в) терпеливый слушатель;
- г) имя собственное.

26. Механизм социального восприятия членами группы друг друга – это:

- а) социально-психологическая рефлексия;
- б) каузальная атрибуция;
- в) идентификация;
- г) «внутригрупповой фаворитизм»;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

27. Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим называется:

- а) идентификация;
- б) стереотипизация;
- в) конформизм;
- г) идиосинкразический;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

28. Процесс приписывания причин, объясняющих поведение другого человека, – это:

- а) физиогномическая редукция;
- б) каузальная атрибуция;
- в) социальная перцепция;
- г) групповая идентификация;

- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

29. Эмоциональное проникновение во внутренний мир другого человека, сопереживание ему – это:

- а) каузальная атрибуция;
- б) рефлексия;
- в) фрустрация;
- г) эмпатия;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

30. Уловка, которая строится на желании оппонента казаться лучше, чем он есть на самом деле, на боязни его уронить себя в глазах окружающих, называется:

- а) подмазывание аргумента;
- б) двойная бухгалтерия;
- в) ставка на ложный стыд.

31. Уловка, когда тезис оппонента объявляется опасным для государства, общества, организации, называется:

- а) довод к городскому;
- б) палочные доводы;
- в) срывание спора.

32. Виды спора по цели (несколько вариантов):

- а) дискуссия;
- б) полемика;
- в) форум.

33. Тезис или аргумент обращается против того, кто их высказал. Этот полемический приём называется:

- а) атака вопросами;
- б) довод к человеку;
- в) возвратный удар.

34. Правила ведения спора (несколько вариантов):

- а) умейте выделить пункты разногласия;
- б) правильно пользуйтесь в споре понятиями;
- в) не обращайтесь внимания на поведение оппонента.

35. Вместо обсуждения по существу того или иного положения начинают оценивать достоинства и недостатки человека, его выдвинувшего. Этот полемический приём называется:

- а) возвратный удар;
- б) юмор, ирония, сарказм;

в) довод к человеку.

36. Грубые непозволительные уловки (несколько вариантов):

- а) срывание спора;
- б) прямые оскорбления;
- в) оттягивание возражения.

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 п.6.1 и 6.2 настоящей программы и в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

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

а) основная литература

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – М.: КНОРУС, 2014. – 424 с.
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. 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.
3. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.:ИНФРА-М, 2013. – 190 с.
4. Рязопова Л.З. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.З. Рязопова, 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 КНИТУ, 2013. - 144 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270251>
5. Самыгин, С.И. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: КноРус, 2013. – 437 с. (10 экз)
6. 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. 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. Данный сайт является интерактивным хранилищем профессиональных и социальных сленгов, 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, практические занятия (семинары) 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.

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 методических указаниях, 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 слайдов.

При проведении **семинарских** (практических) занятий предполагается использование 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.

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

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной проектором для

демонстрации слайдов, экраном, ноутбуком, учебной мебелью и доской.

Практические (семинарские) занятия проводятся в учебной аудитории, оснащённой ноутбуком для выступлений студентов с докладами, включающими презентацию.

Автор:

канд. филол. наук, доцент

И.А. Казилина

Зав. кафедрой гуманитарных наук

канд. истор. наук, доцент

Н.П. Стародворцева

Программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных наук от 28 августа 2015 года, протокол № 1.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ									
Номер изменения	Номера страниц				Всег о стран иц в доку мент е	Наименование и № документа, вводящего изменения	Подпись, Ф.И.О. внесшего изменения в данный экземпляр	Дата внесения изменения в данный экземпляр	Дата введен ия измене ния
	изм ене нны х	зам ене нны х	нов ых	анн ули ров анн ых					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10