

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**  
(СамГУПС)

УТВЕРЖДЕНА  
решением ученого совета СамГУПС  
(протокол от 27 марта 2019 г. №50)

## Основы деловой коммуникации

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой      **Лингвистика**

Учебный план                    13.03.02-19-1-ЭЭБ.plm.plx  
    13.03.02 Электроэнергетика и электротехника  
    Электрический транспорт

Квалификация                  **бакалавр**

Форма обучения                **очная**

Общая трудоемкость          **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 2
в том числе:		
аудиторные занятия	36	
самостоятельная работа	35,75	

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	18			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Контактные часы	0,25	0,25	0,25	0,25
В том числе инт.	28		28	
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36,25	36,25	36,25	36,25
Сам. работа	35,75	35,75	35,75	35,75
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*д.п.н., профессор, профессор, Лунева Л.П.* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

*к.филол.н., доцент, доцент, Логинова Е.Ю.* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Основы деловой коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 28.02.2018г. №144)

составлена на основании учебного плана:

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электрический транспорт

утвержден учёным советом вуза (протокол от 27.03.2019 № 50).

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Лингвистика**

Протокол от 14.02.2019 0:00:00 2019 г. № 6

Срок действия программы: 2019-2023 уч.г.

Зав. кафедрой *д.филол.н., профессор Халиков М.М.*

Зав. выпускающей кафедрой

*к.т.н., доцент Шепелин П.В.* \_\_\_\_\_ 2019 г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_ Дата регистрации \_\_\_\_\_

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью освоения дисциплины является формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке
1.2	Задачи изучения дисциплины: ознакомление обучающихся с основными правилами проведения различных форм делового общения, принципами делового этикета; - развитие коммуникативно-речевой компетенции обучающихся; - формирование и совершенствование умений и навыков обучающихся в области деловых коммуникаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.10
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Иностранный язык
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Учебная практика, ознакомительная практика
2.2.2	Производственная практика, преддипломная практика
2.2.3	Иностранный язык
2.2.4	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	

Индикатор	УК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи
-----------	---

<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
--	--

Индикатор	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
Индикатор	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	русский литературный язык, его функциональные стили, особенности устной и письменной коммуникации; общие правила создания устной и письменной речи; правила речевого поведения при создании речевых произведений различных жанров устного и письменного общения на русском языке.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	эффективно и этически корректно строить отношения с окружающими людьми, коллегами; строить собственную устную и письменную речь на русском
3.2.2	языке в ситуации деловой коммуникации
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками участия в командной работе, распределения ролей в команде; составления текстов на русском языке

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Общение как вид взаимодействия людей. Специфика и общие принципы делового общения</b>						
1.1	Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения. Виды общения. /Лек/	2	2	УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	

1.2	Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения. /Лек/	2	2	УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
1.3	Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
1.4	Невербальные средства общения: кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксеимические. /Лек/	2	2	УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
1.5	Значение и культура использования невербальных средств в деловом общении. /Пр/	2	2	УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. Устное деловое общение</b>							
2.1	Специфика, формы и жанры устного делового общения. Монологические формы делового общения: приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.2	Устная деловая речь. Деловая риторика. Подготовка, структура, осуществление публичного выступления. Способы воздействия на слушателя. Приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад. /Пр/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.3	Диалогические формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонный деловой разговор, собеседование, совещание, переговоры, презентация. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.4	Правила подготовки и проведения деловой беседы, собеседования при приеме на работу /Пр/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.5	Телефонный деловой разговор: этапы, речевые формулы /Пр/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.6	Правила подготовки и собраний, совещаний, презентаций. /Пр/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 3. Письменное деловое общение</b>							
3.1	Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля. Правила оформления документов. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
3.2	Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов. /Пр/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
3.3	Язык деловой переписки, Виды деловых писем. Деловая переписка в сети Интернет /Пр/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 4. Деловая этика и деловой этикет</b>							

4.1	Понятие этики и моральных норм. Сущность деловой этики, ее функции и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет. /Лек/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
4.2	Речевого этикет как составная часть делового этикета. Речевого этикет и речевая агрессия. Русский речевого этикет. /Лек/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
4.3	Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы. Этикет приветствия и представления. Правила использования визитной карточки. Национальные особенности делового общения. /Пр/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
4.4	Речевого этикет в документе. /Пр/	2	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 5. Самостоятельная работа</b>							
5.1	Подготовка к лекциям /Ср/	2	9	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
5.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	2	18	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
5.3	Подготовка к зачету /Ср/	2	8,75	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 6. Контактные часы на аттестацию</b>							
6.1	Зачёт /К/	2	0,25	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Структура и содержание ФОС

Структура и содержание ФОС приведены в приложении к РПД.

ФОС включает оценочные средства со следующими формами контроля:

опрос на практических занятиях;  
тест;  
доклад;  
ролевая игра;  
зачет

### 5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Критерии оценивания устных ответов обучающихся

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа студента необходимо руководствоваться следующими критериями:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изучаемого материала;
- 3) знание терминологии и правильное ее использование;
- 4) соответствие требованиям рабочей программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- 1) ориентируется в излагаемом материале, владеет базовой терминологией в объеме, предусмотренном рабочей программой по дисциплине;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, подкрепляет теоретические положения

примерами;

3) умеет структурировать содержание ответа в соответствии с поставленным вопросом;

4) не допускает (или допускает немногочисленные негрубые) ошибки при анализе языковых фактов; способен исправить допущенные им ошибки при помощи уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «отлично» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «хорошо» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизированно и последовательно.

Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено». Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

#### Критерии формирования оценок по подготовке докладов

«Отлично» (5 баллов) – студент показывает глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде; использует иллюстративный (наглядный) материал, мультимедийную презентацию, демонстрирует мастерство публичного выступления.

«Хорошо» (4 балла) – студент твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответ на вопросы, представляет наглядный материал, помогающий слушателям запомнить основные пункты выступления.

«Удовлетворительно» (3 балла) – студент имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – студент допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы, демонстрирует отсутствие необходимой информации в презентации.

#### Критерии формирования оценок по ролевой игре

«Отлично» (5 баллов) – студент рассматривает ситуацию на основе целостного подхода и причинно-следственных связей. Эффективно распознает ключевые проблемы и определяет возможные причины их возникновения.

«Хорошо» (4 балла) – студент демонстрирует высокую потребность в достижении успеха. Определяет главную цель и подцели, но не умеет расставлять приоритеты.

«Удовлетворительно» (3 балла) – студент находит связи между данными, но не способен обобщать разнородную информацию и на её основе предлагать решения поставленных задач.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – студент не может установить для себя и других направление и порядок действий, необходимые для достижения цели.

#### Критерии формирования оценок по выполнению тестовых заданий

«Отлично» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 100–90 % от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Хорошо» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 89–76 % от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Удовлетворительно» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Неудовлетворительно» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов – менее 60 % от общего объёма заданных тестовых вопросов.

#### Критерии формирования оценок по зачету

«Зачтено» – студент демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса, его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«Не зачтено» – выставляется в том случае, когда студент демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса, его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

### 5.3. Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

## Вопросы для опроса на практических занятиях

## Раздел 1. Общение как вид взаимодействия людей. Специфика и общие принципы делового общения

Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения. Виды общения.

Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.

Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.

Невербальные средства общения: кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические.

Значение и культура использования невербальных средств в деловом общении.

## Раздел 2. Устное деловое общение

Специфика, формы и жанры устного делового общения. Монологические формы делового общения: приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад.

Устная деловая речь. Приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад.

Деловая риторика. Подготовка, структура, осуществление публичного выступления. Способы воздействия на слушателя.

Диалогические формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонный деловой разговор, собеседование, совещание, переговоры, презентация.

Правила подготовки и проведения деловой беседы

Правила проведения телефонного делового разговора

Правила проведения собеседования

Правила подготовки и собраний, совещаний.

Правила подготовки и проведения презентаций

Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.

Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора. Мастерство аргументации. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.

## Раздел 3. Письменное деловое общение

Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля. Правила оформления документов.

Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.

Язык деловой переписки, Виды деловых писем. Деловая переписка в сети Интернет

## Раздел 4. Деловая этика и деловой этикет

Понятие этики и моральных норм. Сущность деловой этики, ее функции и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.

Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия. Русский речевой этикет.

Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы. Этикет приветствия и представления. Правила использования визитной карточки.

Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.

Этикет деловых приемов.

Национальные особенности делового общения.

Речевой этикет в документе.

## Деловая (ролевая) игра

## Тема 1. Значение и культура использования невербальных средств в деловом общении

## 1. Дидактические цели деловой (ролевой) игры:

- осознать роль невербальных средств общения в речевой коммуникации;
- научиться осознанно и эффективно использовать невербальные средства в процессе общения;
- совершенствовать навыки вербального и невербального общения в различных ситуациях.

## 2. Концепция игры:

- необходимость формирования грамотного подхода к использованию средств общения;
- создание психологических условий для быстрого и качественного усвоения материала;
- методологическое обеспечение образовательными, дидактическими материалами по теме деловой игры.

## 3. Роли:

- выступающий;
- слушатели и/или зрители.

## 4. Ожидаемый (е) результат (ы):

выработанные навыки и умения эффективно использовать невербальные средства общения.

## Тема 2. Устная деловая речь. Правила проведения телефонного делового разговора, собеседования, подготовки и проведения собраний, совещаний, презентации, переговоров; правила ведения спора в деловом общении

## 1. Дидактические цели деловой (ролевой) игры:

- ознакомиться с этапами подготовки и проведения основных форм устного делового общения (беседы, собеседования, переговоров, телефонного разговора, презентации);
- научиться эффективно взаимодействовать с участниками делового общения в различных ситуациях.

## 2. Концепция игры:

- необходимость формирования грамотного подхода к решению различных деловых ситуаций;
- создание психологических условий для быстрого и качественного усвоения материала;
- методологическое обеспечение образовательными, дидактическими материалами по теме деловой игры.

## 3. Роли:

- участники собеседования при приеме на работу (соискатель, работодатель);
- участники делового телефонного разговора;
- председатель, секретарь, участники делового совещания;
- ведущий презентации, участники презентации;
- участники переговоров;
- участники дискуссии.

## 4. Ожидаемый (е) результат (ы): выработанные навыки и умения подготовки и проведения устных форм делового общения.

Тема 3. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы. Этикет приветствия и представления.

Правила использования визитной карточки

## 1. Дидактические цели деловой (ролевой) игры:

- ознакомиться с этикетными ситуациями, правилами использования визитной карточки;
- научиться эффективно взаимодействовать с участниками делового общения в различных этикетных ситуациях.

## 2. Концепция игры:

- необходимость формирования грамотного подхода к решению различных этикетных ситуаций;
- создание психологических условий для быстрого и качественного усвоения материала;
- методологическое обеспечение образовательными, дидактическими материалами по теме деловой игры.

## 3. Роли:

- участники делового общения.

## 4. Ожидаемый (е) результат (ы): выработанные навыки и умения использования правил делового этикета.

Методические материалы (программа проведения и/или методические рекомендации по подготовке и проведению).

## ТЕМА 1

## 1. Игра «Угадай по жесту»

Из числа студентов выбирается один, в задачи которого входит демонстрация описанных ниже поз и жестов. Остальные студенты должны угадать их смысл.

- 1) барабанит пальцами;
- 2) пожимает плечами;
- 3) стискивает руки;
- 4) сжимает кулаки;
- 5) руки расслаблены, поворачивает ладони вверх, держа их перед собой;
- 6) расстегивает пиджак;
- 7) руки скрещены на груди;
- 8) идет быстро, руки висят свободно, подбородок поднят;
- 9) идет, волоча ноги, руки в карманах, голова опущена;
- 10) ладонь руки положена на щеку;
- 11) ударяет себя по подбородку;
- 12) трогает или потирает нос;
- 13) становится в позу «руки в боки»;
- 14) ладони сложены домиком;
- 15) одна ладонь в другой;
- 16) указательный палец у виска, большой – под подбородком;
- 17) наклоняет голову набок;
- 18) расхаживает взад и вперед;
- 19) сидит на краю стула;
- 20) сидит нога на ногу и слегка покачивает ногой;
- 21) согнутую в локте руку с вытянутым указательным пальцем водит из стороны в сторону;
- 22) отвел руку за спину и сжал ее в кулак, а другой рукой держит ее за запястье.

## 2. «Интонация». Из числа студентов выбирается один, в задачи которого входит произнести приведенные ниже реплики с



различными интонациями. Остальные студенты должны угадать их смысл и оценить, насколько точно были переданы эмоции.

Здравствуй! (официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно).

Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно).

Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, гневно).

Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, официально, с угрозой).

Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

До встречи! (тепло, нежно, холодно, резко, безразлично).

3. Выступите с краткой речью на одну из предлагаемых тем. Используйте в речи жесты различных типов. Избегайте лишних и искусственных жестов. (Не забудьте проработать все предыдущие этапы подготовки речи: обоснуйте, кому и зачем вы это говорите.)

Как я учился плавать.

Как мы заблудились в лесу.

Как я охотился на бабочек.

Как я поймал огромного судака.

Как мы ремонтировали сарай.

Как я болел за футбольную команду.

4. Используя различные вербальные и невербальные средства общения, продемонстрируйте умение говорить на языке аудитории:

1) постарайтесь убедить своих ровесников посмотреть новый остросюжетный фильм;

2) произнесите агитационную речь в пользу одного из предполагаемых кандидатов на должность мэра города перед своими сокурсниками;

3) проведите агитационную беседу на ту же тему, представив, что перед вами аудитория, состоящая из пенсионеров.

## ТЕМА 2

1. Ролевая игра «Деловой телефонный разговор»

А. Подготовьте и проведите деловой телефонный разговор.

Цель звонка: 1) по объявлению о вакансии; 2) получение информации о товарах и услугах; 3) обсуждение обстоятельств предстоящей встречи с деловым партнером.

Вопросы для обсуждения разыгрываемых ситуаций:

1. Как прозвучало приветствие и представление?

2. С какой интонацией «звонивший» сообщил о цели своего звонка?

3. Сумел ли он выйти на нужного ему человека?

4. Удалось ли «звонившему» заинтересовать соеой информацией?

5. Смог ли он убедить в необходимости встречи?

6. Была ли достигнута конкретная договоренность?

7. Поблагодарил ли более заинтересованный собеседник за разговор?

8. Каким было прощание?

9. Оставил ли «звонивший» приятное впечатление? Настроен ли собеседник на встречу с ним?

Б. Прочитайте тексты предложений по трудоустройству. Позвоните в организацию и получите дополнительную информацию об условиях работы и требованиях к претенденту. Разыграйте ситуацию телефонного разговора (время разговора – не более четырех минут).

### Текст 1

Фирма «Н-центр»

набирает сотрудников на ряд вакансий с возможностью работы по городу и области

(возраст 20-50 лет).

**ОТКРЫТЫ ПОЗИЦИИ:**

- торговый представитель (обучение) – з/п 28 000

- помощник менеджера – з/п 32 000

370-4800, 374-9065

### Текст 2

**НАДОМНАЯ РАБОТА**

Компания-разработчик ЗАО «Радуга»

проводит набор сотрудников для производства

**ШВЕЙНОЙ ФУРНИТУРЫ**

в домашних условиях.

Оборудование предоставляется бесплатно.

З/п от 12 000 руб./месяц.

Мы ждем Вас ежедневно ровно в 14.00, выходные – воскресенье, понедельник.

Адрес: Мукомольная ул., д. 117 (школа № 33)

Тел. 344-00-01

## 2. Ролевая игра «Собеседование при приеме на работу».

А. Вспомните основные правила подготовки и проведения собеседования при приеме на работу. Проведите собеседование, выступая в роли соискателя, затем работодателя.

Б. Проанализируйте разыгранную ситуацию, используя следующие вопросы.

1. Удалось ли «посетителю» сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало, что мешало?
2. Было ли удачным начало разговора?
3. Каковы были психологические позиции собеседников?
4. Было ли ясным и полным информирование о проблеме?
5. Делал ли «посетитель» паузы, чтобы собеседник мог задавать вопросы?
6. Был ли «хозяин кабинета» удовлетворен ответами?
7. Убедительно ли аргументировал свою просьбу «посетитель»?
8. Успешно ли «посетитель» парировал возражения?
9. Мог ли быть результат встречи лучшим для «посетителя»? Для «хозяина кабинета»? Что каждый из них мог сделать для этого?
10. Какова была атмосфера разговора? Могла ли она быть более благоприятной и от кого это зависело? Кто задавал тон?

## 3. Ролевая игра «Деловое совещание»

А. Из группы выбирается председатель, секретарь, участники совещания.

Председатель: продумывают тему, время и место проведения совещания, ведет совещание, направляет дискуссию, подводит итоги.

Секретарь: составляет повестку дня, оповещает участников совещания о времени и месте проведения мероприятия, ведет протокол совещания (см. форму и образец протокола ниже).

Участники совещания: выступают с докладами; участвуют в прениях, принятии решения.

Б. Подготовьте и проведите деловое совещание на выбранную тему.

В. Проанализируйте проведенное совещание, используя следующие вопросы.

1. Было ли необходимым проведение совещания или можно было обойтись без него?
2. Было ли удачно выбрано время и место проведения совещания?
3. Имелись ли все необходимые для проведения совещания материалы?
4. Правильно ли был подобран состав участников совещания?
5. Смог ли председатель проинформировать участников совещания о его теме и цели, стимулировать активное участие всех присутствующих в обсуждении вопросов, контролировать дискуссию?
6. Подводил ли председатель совещания промежуточные итоги?
7. Были ли заинтересованы участники в предмете обсуждения?
8. Соблюдался ли регламент совещания?
9. Возникали ли у участников совещания противоречия между индивидуальными и групповыми целями?
10. Была ли дискуссия конструктивной или она шла хаотично, беспредметно, некорректно?
11. Возникали ли между участниками совещания противоречия, конфликты, если да, то что послужило поводом, причиной?
12. Время было потрачено на поиск причин и виновных или на поиск конструктивных решений?
13. Продуктивно ли прошло совещание?

## 4. Ролевая игра «Презентация»

Представьте, что презентуемый Вами товар (или услуга) – это: 1) сотовый телефон; 2) новый маршрут, сервисное обслуживание (такси, рейсовые автобусы, поезда); 3) учебник по культуре делового общения; 4) волнистый попугайчик. Проведите презентацию перед вашей группой.

## 5. Ролевая игра «Переговоры»

А. Группа делится на 2 команды. Каждой команде предлагается разработать стратегию и продумать тактику деловых переговоров на тему, предложенную преподавателем или выбранную самими студентами. Каждая команда выдвигает по одному участнику для разыгрывания ситуации.

Б. Проанализируйте разыгранную ситуацию, используя следующие вопросы.

1. Удалось ли участникам переговоров сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало, что мешало?
2. Было ли удачным начало переговоров?
3. Каковы были психологические позиции собеседников?
4. Было ли ясным и полным информирование о проблеме?
5. Делали ли участникам переговоров паузы, чтобы собеседник мог задавать вопросы?
6. Достаточно ли полными были ответы? Удовлетворены ли стороны ответами?
7. Убедительно ли аргументировали свои позиции участники переговоров?
8. Успешно ли каждый участник парировал возражения?
9. Удалось ли сторонам прийти к удовлетворяющему всех решению?
10. Мог ли быть итог встречи более результативным? Что каждый из участников переговоров мог сделать для этого?
11. Какова была атмосфера переговоров? Могла ли она быть более благоприятной и от кого это зависело? Кто задавал тон?
12. Соблюдали ли стороны правила делового этикета во время переговоров?

## 6. Ролевая игра «Дискуссия»

1. Подберите аргументы для защиты или опровержения данных ниже тезисов в одной из следующих ситуаций: а) при разговоре с директором, б) в беседе с друзьями-студентами, в) в дискуссии на ток-шоу.

1. Выпускник вуза должен быть скорее энциклопедически образованной личностью, чем узким специалистом.
2. Необходимо провести реформу вузовского образования.
3. Изучение русского языка и культуры речи в вузе необходимо студентам всех специальностей.
4. Занятия в институте должны начинаться не ранее 10 часов утра.
5. Студент, не посещавший занятий, не имеет права получить зачет.
6. Каждый российский студент должен пройти стажировку в зарубежном вузе.

2. По предложенным ниже дискуссионным темам сформулируйте тезис и антитезис. Подготовьте и проведите дискуссию на одну из тем:

1. Платное образование: «за» и «против»
2. Дистанционное образование: «за» и «против»?
3. Нужна ли интеллигенция в XXI веке?
4. Легко ли быть молодым?

## ТЕМА 3

1. Из группы выбирается один участник, которому необходимо найти этикетные формулы в предлагаемых ситуациях. Остальные оценивают уместность их выбора.

А. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку;
- 4) к участникам совещания, чтобы привлечь их внимание к обсуждаемому вопросу.

Б. Какое обращение вы выберете:

- 1) в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты;
- 2) в общении с подчиненными;
- 3) к швейцару или официанту.

В. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы;
- 3) с новым сотрудником.

Г. Представьте:

- 1) руководителю фирмы, проводящему собеседование при приеме на работу;
- 2) коллегам в первый рабочий день на новом рабочем месте;
- 3) гостям презентации;
- 4) клиенту вашей фирмы по телефону.

2. Обучающиеся составляют для себя визитные карточки, разбиваются на пары. Задание для участников пар: познакомиться со своим деловым партнером, используя визитную карточку.

## Темы докладов (сообщений)

1. Кодекс делового общения.
2. Барьеры в общении.
3. Формы психологической защиты от некорректных собеседников.
4. Манипуляция в общении.
5. Приемы нейтрализации манипуляций в деловом общении.
6. Коммуникативные типы деловых партнеров.
7. Слушание в деловом общении. Виды слушания.
8. Трудности эффективного слушания.
9. Приемы эффективного слушания.
10. Вопросы и ответы в деловом общении.
11. Критика в деловой коммуникации.
12. Дискуссия: подготовка и проведение.
13. Как победить в споре, или искусство убеждать.
14. Позволительные и непозволяющие приемы в споре.
15. Гендерные особенности делового общения.
16. Специфика «мужского» и «женского» речевого поведения.
17. Профессиональная речевая культура инженера в моем представлении.
18. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.

19. Язык и стиль распорядительных документов.
20. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.
21. Язык и стиль инструктивно-методических документов.
22. Точность речи как одно из коммуникативных качеств.
23. Логичность речи как одно из условий эффективной коммуникации.
24. Чистота речи как важное свойство коммуникации.
25. Слова-паразиты и языковые «вирусы» в публичной речи.
26. Проблема речевого использования канцеляризмов и штампов.
27. Выразительные средства языка. Возможности их использования в деловых коммуникациях.
28. Особенности языка рекламных текстов.
29. Из истории этикета.
30. Друг, товарищ и брат: обращения, которыми мы пользуемся.
31. Искусство комплимента.
32. Особенности этикета в Великобритании.
33. Особенности этикета во Франции.
34. Особенности этикета в Германии.
35. Особенности этикета в Италии.
36. Этикет в США и Канаде.
37. Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока.
38. Традиции и обычаи национального этикета Индии.
39. Особенности национального этикета в Японии.
40. Особенности национального этикета в Китае.
41. Южнокорейский национальный этикет.
42. Особенности этикета в странах Латинской Америки.
43. Этикет в странах Северной Африки.
44. Этикет в странах Южной Африки.
45. Традиции и обычаи народов Северного Кавказа.
46. Татарские национальные традиции и обычаи.
47. Традиции и обычаи северных народов России.
48. Этика руководителя.
49. Дресс-код в деловом общении. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.
50. Свободная тема (студент выбирает тему и согласовывает ее с преподавателем).

#### Вопросы к зачету

1. Деловое общение и деловой этикет как учебная дисциплина: предмет, цели и задачи изучения.
2. Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения.
3. Виды общения.
4. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др.
5. Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.
6. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.
7. Невербальные средства общения (кинестические, просодические, проксемические, такесические): классификация, общая характеристика.
8. Мимика в деловом общении.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Визуальный контакт в деловом общении. Виды взгляда.
11. Ритмико-интонационные и экстралингвистические аспекты деловой речи (темп, громкость, высота тона, тембр, паузы, вздохи и т.д.).
12. Организация пространства в деловых коммуникациях.
13. Дистанция между деловыми партнерами.
14. Такесические средства делового общения. Рукопожатия между деловыми партнерами.
15. Специфика, формы и жанры устного делового общения.
16. Приветственная речь.
17. Поздравительная речь.
18. Рекламная речь.
19. Доклад в деловом общении.
20. Подготовка публичного выступления.
21. Структура публичного выступления.
22. Осуществление публичного выступления.
23. Способы воздействия на слушателя.
24. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
25. Правила проведения телефонного делового разговора.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения собраний, совещаний.
28. Правила подготовки и проведения презентаций.

29. Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.
30. Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
31. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора.
32. Мастерство аргументации.
33. Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля.
34. Правила оформления документов.
35. Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.
36. Язык деловой переписки.
37. Виды деловых писем.
38. Деловая переписка в сети Интернет.
39. Понятие этики и моральных норм.
40. Сущность деловой этики, ее функции и принципы.
41. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.
42. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия.
43. Русский речевой этикет.
44. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы.
45. Этикет приветствия и представления.
46. Правила использования визитной карточки.
47. Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.
48. Этикет деловых приемов.
49. Национальные особенности делового общения.
50. Речевой этикет в документе.

#### Тестовые задания

1. Деловое общение – это:
  - 1) общение, направленное на извлечение односторонней выгоды
  - 2) общение между родственниками, друзьями, когда степень близости коммуникантов очень велика;
  - 3) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д., скрывающие истинные намерения собеседников;
  - 4) общение, при котором учитывают особенности личности, но при этом доминируют интересы дела.
2. Отметьте позицию, которая способствует успеху в деловом общении:
  - 1) учет интересов собеседника;
  - 2) подчинение себе партнера;
  - 3) разговор на повышенных тонах;
  - 4) концентрация внимания на собственной точке зрения.
3. К нормам делового этикета НЕ ОТНОСИТСЯ:
  - 1) вежливость;
  - 2) пунктуальность;
  - 3) щедрость;
  - 4) скромность.
4. К невербальным средствам общения НЕ относится:
  - 1) мимика;
  - 2) внешний вид;
  - 3) жесты;
  - 4) взгляд.
5. Какое соотношение вербальных и невербальных средств общения НЕЖЕЛАТЕЛЬНО?
  - 1) невербальные средства дополняют вербальную (словесную) информацию;
  - 2) невербальные средства дублируют вербальную информацию;
  - 3) невербальные средства противоречат вербальной информации;
  - 4) невербальные средства помогают сохранить контакт с партнерами по общению.
6. Какую позу НЕ рекомендуют принимать во время общения?
  - 1) стоять или сидеть, слегка подавшись навстречу собеседнику;
  - 2) стоять, держа руки на бедрах;
  - 3) сидеть или стоять лицом к собеседнику;
  - 4) стоять, не перекрещивая ноги.
7. Деловой взгляд должен концентрироваться:
  - 1) на глазах собеседника;
  - 2) в воображаемом треугольнике на лбу партнера;
  - 3) в воображаемом треугольнике на уровне глаз партнера;
  - 4) в воображаемом треугольнике на уровне рта партнера.
8. Какая дистанция между партнерами является наиболее оптимальной в деловом общении?
  - 1) до 45 см;
  - 2) от 45 до 120 см;
  - 3) от 120 до 400 см;
  - 4) от 4 м до 7,5 м.
9. Какое расположение партнеров за столом является наиболее оптимальным для непосредственного

взаимодействия?

- 1) угловое;
  - 2) напротив друг друга;
  - 3) по диагонали;
  - 4) по одну сторону стола рядом друг с другом.
10. К техническим характеристикам речи НЕ ОТНОСИТСЯ:
- 1) интонация;
  - 2) дикция;
  - 3) паузы;
  - 4) выразительность.
11. Какой темп речи при публичном выступлении для русских является оптимальным?
- 1) 80 слов в минуту;
  - 2) 100 слов в минуту;
  - 3) 120 слов в минуту;
  - 4) 140 слов в минуту.
12. В каком случае НЕ следует замедлять темп речи во время публичного выступления?
- 1) излагаемая информация неизвестна слушателям;
  - 2) слушателям необходимо зафиксировать информацию;
  - 3) излагаемая информация хорошо знакома аудитории;
  - 4) излагаемая информация имеет важное значение.
13. Речевой этикет – это:
- 1) наука о морали;
  - 2) правила речевого поведения;
  - 3) уместное использование языковых единиц;
  - 4) общая культура.
14. Какие факторы определяют формирование речевого этикета в деловой сфере?
- 1) особенности партнеров (возраст, место в служебной иерархии, социальный статус, пол), ситуация, национальные традиции;
  - 2) вредные привычки;
  - 3) внешность участников общения;
  - 4) темперамент собеседников.
15. Замените фразу «Я не знаю» более эффективной с точки зрения делового общения:
- 1) Понятия не имею!
  - 2) Я не могу Вам сразу ответить, но постараюсь узнать в ближайшее время.
  - 3) Я не в курсе, спросите у кого-нибудь ещё.
  - 4) Ничем не могу Вам помочь.
16. В каком случае этикет ДОПУСКАЕТ обращение к адресату на «ты»?
- 1) к хорошо знакомому адресату;
  - 2) в официальной обстановке общения;
  - 3) при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату;
  - 4) к старшему по возрасту и положению адресату.
17. Выберите правильный вариант: «Первым должен приветствовать...»
- 1) начальник – подчиненного;
  - 2) пожилой мужчина – девушку;
  - 3) мужчина – женщину;
  - 4) старший – младшего.
18. Высшая форма национального языка, обслуживающая культурные потребности народа, называется:
- 1) литературным языком;
  - 2) территориальным диалектом;
  - 3) просторечием;
  - 4) жаргоном.
19. К качествам совершенной деловой речи НЕ ОТНОСИТСЯ?
- 1) правильность;
  - 2) уместность;
  - 3) пространныость;
  - 4) логичность.
20. В каком ряду во всех словах ударение поставлено ВЕРНО?
- 1) эксперт, премирывать, красивее;
  - 2) исчерпать, вероисповедание, договор;
  - 3) газопровод, собралась, ходатайство;
  - 4) углубить, включена, принудить.
21. В каком ряду НЕТ ОШИБОК, связанных с нарушением орфографических норм?
- 1) агенство, учреждение, инцидент, юрисконсульт, чрезвычайный;
  - 2) аналогия, беспрецедентный, бюллетень, дефицит, предвыборная кампания;
  - 3) аннотация, апелляция, ассиметрия, поллис, комментарий;
  - 4) вследствие непредвиденных обстоятельств, в течении недели, взаклучении выступления, иметь в виду.
22. Какое из данных толкований наиболее точно соответствует слову «субординация»?
- 1) трудовая дисциплина;

- 2) правила поведения на работе;  
3) система взаимоотношений людей;  
4) система служебного подчинения младших старшим.
23. В каком предложении слово «предоставить» употреблено НЕВЕРНО?  
1) Слово для выступления предоставляется начальнику отдела кадров.  
2) Студентам предоставляется возможность выбора тем курсовых и дипломных работ.  
3) Студентам необходимо предоставить в деканат медицинские справки.  
4) Иногородним предоставляется общежитие.
24. В каком предложении НЕТ речевой ошибки, вызванной наличием лишнего слова?  
1) В организации существуют свободные вакансии.  
2) Президент фирмы призвал всех к плодотворному сотрудничеству.  
3) Строительство объекта замерло на мертвой точке.  
4) При поступлении на работу соискателю необходимо представить автобиографию жизни.
25. В каком предложении НЕТ ОШИБКИ, связанной с нарушением лексической сочетаемости?  
1) К нарушителям дисциплины будут предприниматься серьезные административные меры.  
2) Цены на нефть значительно подорожали.  
3) В конце встречи были подведены выводы.  
4) Современный специалист должен постоянно расширять свой кругозор.
26. В каком ряду приведены существительные БЕЗ ОШИБКИ в образовании формы именительного падежа множественного числа?  
1) бухгалтера, токаря, лектора, сторожи;  
2) диспетчера, инспектора, инженера;  
3) профессора, тренеры, шоферы;  
4) редактора, конструктора, договора.
27. В каком ряду приведены существительные С ОШИБКОЙ в образовании формы родительного падежа множественного числа?  
1) пара чулок, несколько сотен, грабель;  
2) на уровне плеч, обойтись без прений, десять яслей;  
3) период заморозков, урожай помидоров, множество сплетен;  
4) без комментариев, много делов, сойти с рельс.
28. В каком примере НЕТ ошибки в образовании формы степени сравнения?  
1) Структурированный текст читается более легче.  
2) Эти вопросы связаны самым теснейшим образом.  
3) Чтобы добиться успеха в публичном выступлении, надо выражать свои мысли кратче.  
4) Наша фирма является крупнейшей в стране в этой сфере.
29. В каком предложении ЕСТЬ ошибки в образовании форм имен числительных?  
1) Стипендии были выплачены одной тысяче пятистам пятидесяти двум студентам.  
2) Арендатор владеет восемью тысячами пятистами девяносто гектарами земли.  
3) В газете сообщается о двух тысячах девятистах семидесяти пяти агрегатах, выпущенных предприятием сверх плана.  
4) Фирма была создана в одна тысяча девятьсот девяносто втором году.
30. Какой из перечисленных глаголов не образует формы 1-ого лица ед. числа настоящего или будущего простого времени?  
1) заносить;  
2) завозить;  
3) списать;  
4) очутиться.
31. Укажите пример, где ДОПУЩЕНА ошибка, связанная с определением рода имени существительного.  
1) У стены стоял черный рояль.  
2) Я долго работал веслами, отчего на руке вздулась огромная мозоль.  
3) Жена навела порядок в комнате и на окно повесила красивый тюль.  
4) Мне порекомендовали мыть голову шампунью «Абрикос».
32. Укажите пример, в котором ОТСУТСТВУЕТ ошибка в образовании падежной формы имени собственного. Мой брат – настоящий «книгоглот». За последнее время он прочитал книги  
1) Булата Окуджава,  
2) Владимира Войнович,  
3) Вальтера Скотта,  
4) Михаила Зощенки.
33. В каком ряду НЕТ ошибок в употреблении предложных конструкций?  
1) департамент по строительству, договор по реализации продукции, отчет по работе.  
2) оплачивать за проезд, упрекать за халатность, скучать за тобой.  
3) понимать о необходимости перемен, объяснять о выводах, описать обо всем.  
4) преимущество перед конкурентами, устоять перед просьбой, преклоняться перед его талантом.
34. В каком предложении ДОПУЩЕНА ОШИБКА в согласовании подлежащего со сказуемым?  
1) Депо Омск-Сортировочный досрочно выступило с интересной инициативой.  
2) На станции еще два состава ожидали очереди на отправление.  
3) Сорок один студент участвовали в турпоходе.  
4) Его спокойствие и простота в обращении удивили Оленина.

35. К диалогическим формам делового общения НЕ относится:
- 1) собеседование;
  - 2) совещание;
  - 3) торговая речь;
  - 4) презентация.
36. Какой вид делового общения подразумевает обсуждение определенных вопросов с целью достижения согласия, заключения договора?
- 1) собеседование;
  - 2) совещание;
  - 3) переговоры;
  - 4) телефонный разговор.
37. Какое требование НЕ относится к деловому телефонному разговору?
- 1) лаконичность;
  - 2) четкое определение цели общения;
  - 3) отклонение от темы;
  - 4) немедленная фиксация получаемой информации.
38. С чего инициатор звонка НЕ должен начинать телефонный разговор?
- 1) с приветствия;
  - 2) с представления;
  - 3) с вопроса «Кто это?»;
  - 4) с вопроса «Это номер такой-то?».
39. С какой реплики должен начинать телефонный разговор тот, кому звонят?
- 1) «Да»;
  - 2) «Слушаю»;
  - 3) «Говорите»;
  - 4) «Директорат института управления и экономики, здравствуйте».
40. В ходе переговоров ДОПУСТИМО:
- 1) выказывать свое превосходство над партнером;
  - 2) перебивать речь партнера;
  - 3) сделав уступку, требовать от партнера того же;
  - 4) не учитывать особенности делового общения и этикета партнера из другой страны.
41. НЕЭФФЕКТИВНЫМ приемом проведения переговоров является:
- 1) продумывание стратегии и тактики переговоров;
  - 2) внимательное слушание партнера;
  - 3) авторитарное поведение;
  - 4) контроль собственных эмоций.
42. Какое свойство отличает официально-деловую письменную речь?
- 1) наличие обязательных элементов оформления документов (реквизитов);
  - 2) использование эмоционально-экспрессивной лексики;
  - 3) проявление индивидуальности автора послания;
  - 4) широкое употребление фразеологических оборотов.
43. К особенностям русской официально-деловой письменной речи НЕ ОТНОСИТСЯ:
- 1) слабая индивидуализация стиля;
  - 2) проявление любезности и сердечности;
  - 3) точность содержания текста;
  - 4) «мы-подход» в подаче информации.
44. Какой из перечисленных жанров ОТНОСИТСЯ к официально-деловому стилю?
- 1) реферат;
  - 2) доверенность;
  - 3) аннотация;
  - 4) рассказ.
45. Определите жанр следующего документа: документ, адресованный руководителю, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса, отражающего производственную деятельность организации:
- 1) заявление;
  - 2) служебная записка;
  - 3) докладная записка;
  - 4) протокол.
46. На предприятии Вам выделяют льготную путевку. Выберите, что Вы напишете:
- 1) объяснительную записку;
  - 2) автобиографию;
  - 3) заявление;
  - 4) служебное письмо.
47. Какому слову/словосочетанию НЕ СВОЙСТВЕННА окраска официально-делового стиля?
- 1) привлечь к ответственности;
  - 2) нетрудоспособность;
  - 3) ходатайствовать;
  - 4) посоветовать.
48. В каком предложении НЕТ НАРУШЕНИЙ требований к языку и стилю документов?



- 1) Петрова А.Л. работает лаборанткой в отделе биофизических исследований с 15.09.2003 по настоящее время;
- 2) Прошу прописать меня без права жилья. Обещаю не жить;
- 3) Я, директор ООО «Гефест», приказываю предоставить дополнительный отпуск сотрудникам отдела продаж с 2.10.2006 г. по 12.10.2006 г.;
- 4) Посадка картофеля в этом году отсрочена в связи с погодными условиями.
49. К политическому красноречию ОТНОСЯТ:
- 1) научный доклад;
- 2) проповедь;
- 3) обвинительную речь прокурора;
- 4) выступление в парламенте.
50. НЕДОСТАТКОМ публичного выступления является:
- 1) механическое зачитывание текста;
- 2) наличие трех композиционных частей;
- 3) логическая последовательность в подаче материала;
- 4) обращение к слушателям.
51. Кого считают основателем современного русского литературного языка?
- 1) Л.Н. Толстого;
- 2) А.С. Пушкина;
- 3) М.В. Ломоносова.
52. Какое явление характеризует динамику русского языка в конце 20-го столетия?
- 1) активное проникновение иноязычных элементов;
- 2) изменение орфографической нормы;
- 3) сужение рамок публичной речи.
53. Укажите, что НЕ относится к формально-логическим (риторическим) законам:
- 1) закон противоречия;
- 2) закон тождества;
- 3) закон равенства.
- 4) закон исключенного третьего.
54. К средствам выразительности речи НЕ относится:
- 1) риторические вопросы;
- 2) инверсия;
- 3) градация;
- 4) плеоназм.
55. Укажите, на чем оратор должен акцентировать внимание во время вступления:
- 1) на актуальности темы;
- 2) на обобщениях и выводах;
- 3) на главной мысли.
- 4) на доказательности выдвинутого положения.
56. Какую ошибку демонстрирует пример: «Чтобы была сознательная дисциплина труда, нужна хорошая организация производства. А хорошая организация производства невозможна без сознательной организации труда»?
- 1) «поспешное обобщение»;
- 2) «после этого – значит по причине этого»;
- 3) «от сказанного с условием – к сказанному безусловно»;
- 4) «порочный круг».
57. Какую ошибку демонстрирует пример: «Туристы осмотрели центр города и восхищаются: «Какой чистый город!»?»
- 1) «поспешное обобщение»;
- 2) «после этого – значит по причине этого»;
- 3) «от сказанного с условием – к сказанному безусловно»;
- 4) «порочный круг».
58. Какую ошибку демонстрирует пример: «Производство автомобилей надо запретить, так как они выделяют вредные для здоровья газы»?
- 1) «поспешное обобщение»;
- 2) «после этого – значит по причине этого»;
- 3) «от сказанного с условием – к сказанному безусловно»;
- 4) «порочный круг».
59. Какую ошибку демонстрирует пример: «Пропажа документа обнаружена после прихода в кабинет этого человека. Значит, он ее унес?»
- 1) «поспешное обобщение»;
- 2) «после этого – значит по причине этого»;
- 3) «от сказанного с условием – к сказанному безусловно»;
- 4) «порочный круг».
60. В каком предложении НЕТ нарушения точности речи, вызванного незнанием значения слова?
- 1) Представители нашей организации были дебютантами этого кворума.
- 2) В день вернисажа выставку посетило более двух тысяч человек.
- 3) Опубликован бенефис московского писателя Сергея Кондратьева.
- 4) Для поиска путей выхода из сложившейся ситуации директор фирмы собрал консилиум.
61. В каком предложении НЕТ речевых ошибок, связанных с предметной неточностью?

- 1) В течение февраля продолжительность суток возрастает на два часа.  
 2) Доставка грузов производится вертолетом по бездорожью.  
 3) Эту передачу слушали по радио на двух континентах – в Арктике и Антарктике.  
 4) Карточки больных, не посетивших поликлинику в течение трех лет, сдаются в архив.
62. В каком предложении НЕТ двусмысленности?  
 1) Решим проблемы с призывом.  
 2) Юрий Долгорукий заложил Москву, а потом и Кремль.  
 3) Вряд ли президент желал освободить от занимаемой должности Петрова.  
 4) Студенты прослушали объявление.
63. В каком предложении НЕТ логической ошибки?  
 1) В отеле имеются теннисные корты, бассейн, комфортабельные номера и другие спортивные снаряды.  
 2) В повествовательном стиле изложения встречаются как сложные, так и сложноподчиненные предложения.  
 3) Эверест – высочайшая гора в мире. На Тибете есть и другие, не менее высокие горы.  
 4) Футбол смотрят миллионы телезрителей в нашей стране.
64. Назовите избыточный элемент в классификации видов спора  
 1) дискуссия;  
 2) дебаты;  
 3) полемика;  
 4) диспут;  
 5) круглый стол.
65. Назовите избыточный элемент в классификации активных приемов ведения спора  
 1) довод к фактам;  
 2) довод к логике;  
 3) довод к публике;  
 4) вопросы к оппоненту.
66. Определите пример метонимии  
 1) царь зверей;  
 2) если бы молодость знала, если бы старость могла;  
 3) туманный Альбион;  
 4) все флаги в гости будут к нам.
67. Назовите риторическую фигуру – разновидность повтора  
 1) эпифора;  
 2) градация;  
 3) антитеза;  
 4) риторический вопрос;  
 5) оксюморон.
68. Какой тип аргумента использован в приведенном фрагменте речевого сообщения? Из житейского опыта я убежден, что если вложены в человека добрые инстинктивные качества, то как бы ложная сознательная мысль ни сводила его в сторону, в кривые дорожки, натура возьмет свое и выведет человека на прямую дорогу.  
 1) аргумент к суждению;  
 2) аргумент от абсурдного;  
 3) аргумент из опыта;  
 4) аргумент к уступке.
69. Какой тип некорректного аргумента использован в следующем фрагменте речи? И вы называете это законом? Нет, нет! Это никак не закон, и такой документ никогда не станет законом моей страны – порукой тому порядочность людей, к которым я сейчас обращаюсь!  
 1) аргумент к публике;  
 2) аргумент к тщеславию;  
 3) аргумент к жалости;  
 4) аргумент из народного единодушия.
70. Высказывание для доказательства тезиса называется...  
 1) антитезисом;  
 2) аргументом;  
 3) положением;  
 4) аргументацией.
71. Образцовое рассуждение называется...  
 1) декламация;  
 2) хрия;  
 3) парафразис;  
 4) силлогизм.
72. Мнение о том, что оратор должен четко определить предмет речи, познать о нем истину, познать души людей,

для которых предназначена речь, принадлежит

- 1) Платону;
- 2) Аристотелю;
- 3) Демосфену;
- 4) Цицерону.

73. Впервые провозгласил культ слова в Древней Греции и сказал, что «слово есть великий властелин, который, обладая малым и совершенно незаметным телом, совершает чудеснейшие дела...»

- 1) Сократ;
- 2) Платон;
- 3) Цицерон;
- 4) Горгий.

74. Автором афоризма «Истина всегда торжествует!» является

- 1) Сенека;
- 2) Цицерон;
- 3) Квинтилиан;
- 4) Сократ.

75. Укажите, что НЕ относится к методам изложения материала в ораторской речи:

- 1) метод аналогии;
- 2) анкетный метод;
- 3) индуктивный метод;
- 4) дедуктивный метод.

#### **5.4. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

В качестве текущего контроля рассматриваются оценка работы на практических занятиях, выполнение заданий рабочей тетради, выступление с докладом, результаты тестирования.

Промежуточная аттестация основывается на оценке знаний при ответе на контрольные вопросы и (или) выполнении итоговых тестовых заданий (в системе «Moodle»: режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>).

##### Описание процедуры оценивания устных ответов на практических занятиях

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа обучающегося преподаватель руководствуется следующими критериями:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изучаемого материала;
- 3) знание терминологии и правильное ее использование;
- 4) соответствие требованиям рабочей программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- 1) ориентируется в излагаемом материале, владеет базовой терминологией в объеме, предусмотренном рабочей программой по дисциплине;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, подкрепляет теоретические положения примерами;
- 3) умеет структурировать содержание ответа в соответствии с поставленным вопросом;
- 4) не допускает /допускает немногочисленные негрубые ошибки при анализе языковых фактов; способен исправить допущенные им ошибки при помощи уточняющих вопросов преподавателя.

##### Описание процедуры оценивания выступления с докладом

Оценка публичного выступления производится по следующим критериям:

- 1) содержание выступления (соответствие выступления заявленной теме, глубина освоения материала, умение выступающего отобрать наиболее важные сведения, новизна материала);
- 2) логичность изложения (соблюдение основных формально–логических законов – закона тождества, закона противоречия, закона исключенного третьего, закона достаточного основания);
- 3) композиционное построение и соразмерность частей выступления;
- 4) убедительность (качество приводимых аргументов);
- 5) языковое оформление (соответствие речи языковым нормам, богатство, выразительность, чистота речи, стилевая выдержанность);
- 6) поведение во время выступления (умение держаться перед публикой, использование невербальных средств (мимика, жесты, интонация, паузы), их уместность, контакт с аудиторией, внешний вид).

##### Описание процедуры оценивания ролевой игры

Ролевая игра организуется преподавателем, ведущим дисциплину в рамках практического занятия или его части. До проведения игры обучающиеся получают от преподавателя задание. В начале игры все участники получают роли в соответствии со сценарием (заданием) игры. Преподаватель направляет и контролирует ход игры, помогает обучающимся подвести её итог, сформулировать основные выводы и оценивает вклад каждого участника игры в соответствии с

критериями, описанными в рабочей программе дисциплины.

Описание процедуры оценивания результатов тестирования

Тестирование по дисциплине проводится с использованием ресурсов электронной образовательной среды «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>). Количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения тестирования обучающиеся не могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой.

Описание процедуры оценивания зачета

Зачёт как вид промежуточной аттестации выставляется по суммарному результату выполнения следующих работ: 1) работа на практических занятиях, демонстрирующая усвоение теоретического и практического материала (ответы на поставленные преподавателем вопросы, участие в обсуждении предложенных тем, выполнение практических заданий из практикума и рабочей тетради); 2) доклад, сопровождаемый медиапрезентацией; 3) результаты текущих тестов по разделам дисциплины; 4) устный ответ на зачете и/или выполнение итогового теста по дисциплине в системе «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>).

При проведении зачета в форме тестирования в системе «Moodle» количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения зачета обучающиеся не могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Кол-во	Издательс	Эл. адрес
Л1.1	Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.	Деловые коммуникации.	1 Электронное издание	Москва: КноРус, 2019	<a href="http://www.book.ru/book/931096">http://www.book.ru/book/931096</a>
Л1.2	Самыгин С.И., Руденко А.М.	Деловое общение. Культура речи	1 Электронное издание	Москва: КноРус, 2019	<a href="http://www.book.ru/book/932891">http://www.book.ru/book/932891</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Кол-во	Издательс	Эл. адрес
Л2.1	Бороздина Г. В.	Психология делового общения: учебник для вузов	15	Москва: ИНФРА-М, 2017	

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Кол-во	Издательс	Эл. адрес
Л3.1	Иванова А. Б., Краснова Е. А., Логинова Е. Ю., Темникова Н. Ю.	Русский язык и культура речи: метод. указ. по вып. практ. работ для обуч. по напр. подгот.: 09.03.01 Информ. и вычислит. техн., 09.03.02 Информ. сист. и технол., 13.03.02 Электроэнергетика и электротехн. (проф. №1 Электрич. трансп.), 15.03.06 Мехатроника и робототехника, 20.03.01 Техносферная безопасность (проф. Трансп. безопасность), 27.03.01 Стандартизация и метрология, 27.03.03 Сист. анализ и упр., 38.03.02 Менеджмент (проф. №1 Логистика, проф. №2 Произв. менеджмент) очн. формы обуч.	47	Самара: СамГУП С, 2015	<a href="ftp://172.16.0.70/MethodUkaz/">ftp://172.16.0.70/MethodUkaz/</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Справочно-информационный портал «Культура письменной речи»: Деловые бумаги – правила оформления. Материалы к ЕГЭ и экзаменам по русскому языку. Словари. Методические материалы. Консультации по русскому языку, ответы на вопросы. <a href="http://www.grammar.ru/">http://www.grammar.ru/</a>
Э2	Язык делового общения. Виды деловых бумаг. Нормативные документы. Примеры и образцы документов. Научный и технический текст. Задать вопрос специалисту.) <a href="http://www.doc-style.ru/">http://www.doc-style.ru/</a>

### 6.3 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Office.
---------	-------------------

6.3.1.2	В процессе изучения дисциплины на практических занятиях, при выполнении домашних практических заданий, тренингов, ролевых игр, анализа конкретных ситуаций, при подготовке докладов используются компьютеры с выходом в сеть Интернет с целью оперативного получения доступа к электронным библиотекам, базам данных, форумам, чатам и другим информационным ресурсам, электронным образовательным, информационно-поисковым и справочным ресурсам, онлайн-тренажерам; с возможностями создания и демонстрации мультимедийных
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Компьютерная справочная правовая система «Консультант»;
6.3.2.2	Полнотекстовая информационно-поисковая система «Техэксперт».

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Лекционная аудитория (50 и более посадочных мест) и аудитория для проведения практических занятий (25 и более посадочных мест) в 5-ом и 9-ом учебных корпусах в соответствии с расписанием, оснащенные учебной мебелью, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, ноутбук или компьютер); для обеспечения самостоятельной работы обучающихся - читальный зал библиотеки СамГУПС, в котором имеется неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (через ресурсы библиотеки СамГУПС), к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде Moodle.
-----	---

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимо: систематически посещать лекционные занятия; активно участвовать в обсуждении предложенных вопросов, в разборе конкретных ситуаций, в ролевых играх; выполнять задания на практических занятиях; выполнить контрольную работу; сдать зачет (перечень вопросов представлен в соответствующем пункте настоящей программы). В процессе выполнения самостоятельных практических работ в рабочей тетради и подготовки к занятиям и зачету необходимо использовать: материалы лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу; методические разработки, электронные информационно-справочные ресурсы.

В целях оптимизации учебного процесса, успешного осознанного усвоения теоретических сведений по курсу обучающимся целесообразно ознакомиться с учебным планом дисциплины, ее содержанием, выяснить, какие вопросы рассматриваются на аудиторных занятиях, а какие отводятся на самостоятельное изучение. Затем изучить лекционный материал, учебную литературу, указанную в списке рекомендуемой (основной и дополнительной) литературы. При изучении теоретического материала рекомендуется составлять краткие конспекты по каждой теме. После изучения теоретического материала студенту необходимо ответить на контрольные вопросы по каждой теме, выполнить предложенные задания.

В процессе формирования научных понятий важную роль играет усвоение терминологической системы курса. В связи с этим обучающимся рекомендуется уточнить значение данных в лекции терминов в словаре лингвистических терминов.