

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра лингвистики и межкультурной коммуникации

Утверждена
решением кафедры лингвистики и
межкультурной коммуникации
Протокол №1 от «31» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.В. 02 Основы делового общения

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и
обучающихся инвалидов

37.03.01. «Психология»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Психологическое консультирование»

направленность (профиль)

бакалавр

квалификация

очная

форма(ы) обучения

Год набора - 2020

Волгоград, 2020 г.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. филол. наук, доц. кафедры лингвистики и МК

М.В. Макарова

Заведующий кафедрой лингвистики и МК, канд. филол. наук, доц.

Е.В. Гуляева

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3.	Содержание и структура дисциплины	4
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	7
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	24
	6.1. Основная литература	24
	6.2. Дополнительная литература	24
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	25
	6.4. Нормативные правовые документы	25
	6.5. Интернет-ресурсы	25
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	26
	Приложение 1	27

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

1.1. Дисциплина ФТД.В.02 «Основы делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	ПК-3.2	Способность создавать команду и работать в команде по оказанию психологической помощи клиентам.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-3.2	- отбирает языковые средства с учетом выбора стиля, жанра и целей сферы общения; - осуществляет эффективную деловую коммуникацию в устной и письменной форме в соответствии с задачами профессиональной деятельности

2. Объем и место дисциплины в структуре А ОП ВО

Дисциплина «Основы делового общения» является факультативом (ФТД.В.02). Учебная дисциплина общим объемом 72 часа изучается в течение 2 семестра и заканчивается зачетом во 2 семестре на 1 курсе.

Изучение данной учебной дисциплины тесно связано с дисциплиной «Язык и мышление», которая изучается в первом семестре.

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы будущим специалистам при решении социальных и профессиональных задач.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемо сти, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
2 семестр								
Тема 1	«Основы делового общения» как «синтетическая»	4			2		2	О

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемо сти, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	дисциплина							
Тема 2	Деловое общение и культура речи. Виды делового общения	4			2		2	О, ПЗ
Тема 3	Национальные особенности делового общения	4			2		2	О, ПЗ
Тема 4	Деловой этикет и культура речи	8			4		4	О, ПЗ, Д
Тема 5	Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства	8			4		4	О, ПЗ, КР
Тема 6	Конфликт в деловом общении	8			4		4	О, ПЗ
Тема 7	Устная деловая коммуникация	8			4		4	О, ПЗ, Д
Тема 8	Письменная деловая коммуникация	8			4		4	О, ПЗ, КЗ
Тема 9	Логические составляющие делового общения	8			4		4	О, ПЗ, КЗ
Тема 10	Мастерство публичного выступления	12			6		6	О, ПЗ, Д, Т
Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	зачет
Всего:		72 / 2 ЗЕ	-	-	36	-	36	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), кейс-задание – (КЗ), практическое задание (ПЗ), контрольная работа (КР), реферат (Р), доклад (Д).

Содержание дисциплины

Тема 1. «Основы делового общения» как «синтетическая» дисциплина.

Предмет, объект, методы дисциплины «Основы делового общения». Основные характеристики делового общения. Психологические основы делового общения.

Тема 2. Деловое общение и культура речи. Виды делового общения.

Понятие об общении. Общение и коммуникация. Функции общения. Единицы общения. Виды общения. Принципы речевого общения. Постулаты Г.П. Грайса. Максимумы Дж. Лича. Эффективность общения. Факторы эффективности вербального и невербального общения. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Тема 3. Национальные особенности делового общения.

Классификация деловых культур по Р. Льюису. Национальные черты деловых людей. Невербальные средства общения.

Тема 4. Деловой этикет и культура речи.

Нравственные установки участников речевой коммуникации. Речевой этикет. Формулы речевого этикета. Деловой этикет и культура речи. Национальные особенности речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

Тема 5. Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства.

Теоретические основы этики корпоративных отношений. Этические проблемы корпоративных отношений. Этика служебной карьеры. Нравственные основы деятельности и этикет государственного служащего. Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя. Этические требования: принципы, нормы, качества. Этикет государственного служащего.

Тема 6. Конфликт в деловом общении.

Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Анализ конфликтной ситуации.

Тема 7. Устная деловая коммуникация. Разновидности устного делового общения: беседа, презентация, переговоры. Деловая беседа: структура; типы вопросов; характерные речевые формулы, применяемые в деловой беседе. Деловая презентация: фактор цели, аудитории, места, способа организации информации. Деловые переговоры: стратегии, речевые тактики. Правила организации делового совещания. Собеседование.

Тема 8. Письменная деловая коммуникация. Виды письменной деловой коммуникации. Текстовые нормы делового общения. Языковые нормы письменного делового общения. Роль ГОСТов для организации делопроизводства и делового общения. Организационно-распорядительная документация как разновидность письменной деловой речи. Текстовые нормы делового общения. Языковые нормы письменного делового общения. Особенности этикета письменного делового общения.

Тема 9. Логические составляющие делового общения. Логичность как коммуникативное качество речи. Логическая организация речи. Логические приемы формирования понятий. План как внутренняя структура содержания речи. Композиция как внешняя, формальная организация речи. Логическая модель речевого построения. Использование законов логики для организации речи. Логические ошибки как результат нарушения законов логики.

Тема 10. Мастерство публичного выступления

Понятие устной публичной речи, ее отличительные черты. Виды ораторской речи. Классификация речей по цели. Оратор и его аудитория. Требования к оратору и условия его успеха. Особенности аудитории, влияющие на успех публичного выступления (структура и поведение аудитории; факторы, обуславливающие восприятие и понимание ораторской речи; понятие «топос»). Подготовка устной публичной речи (выбор темы, цель, подбор материала). Начало, развертывание и завершение речи. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса. Формы уклонения от тезиса. Аргументация как основа грамотной деловой коммуникации. Виды аргументов. Дискуссионные формы делового общения Спор. Виды споров. Софизмы и уловки в спорах.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины ФТД.В.02 «Основы делового общения» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	«Основы делового общения» как «синтетическая» дисциплина	Опрос
Тема 2	Деловое общение и культура речи. Виды делового общения	Опрос. Проверка практического домашнего задания
Тема 3	Национальные особенности делового общения	Опрос Проверка практического домашнего задания
Тема 4	Деловой этикет и культура речи	Опрос Проверка практического домашнего задания Доклад
Тема 5	Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства	Опрос Проверка практического домашнего задания Контрольная работа
Тема 6	Конфликт в деловом общении	Опрос Проверка практического домашнего задания
Тема 7	Устная деловая коммуникация	Опрос Проверка практического домашнего задания Доклад
Тема 8	Письменная деловая коммуникация	Опрос Проверка практического домашнего задания Кейс-задание
Тема 9	Логические составляющие делового общения	Опрос Проверка практического домашнего задания Кейс-задание
Тема 10	Мастерство публичного выступления	Опрос Проверка практического домашнего задания Доклад Тестирование

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с применением методов: устного опроса, письменного выполнения задания, решения теста и кейс-задания.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту,

а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1

Вопросы для устного опроса:

- Основные характеристики делового общения.
- Психологические основы делового общения.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Вопросы для устного опроса:

- Общение и коммуникация.
- Функции общения. Единицы общения.
- Виды общения.
- Принципы речевого общения. Постулаты Г.П. Грайса. Максимумы Дж. Лича. Эффективность общения.
- Факторы эффективности вербального и невербального общения.
- Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Тема доклада:

Принципы делового общения Дейла Карнеги.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Вопросы для устного опроса:

- Классификация деловых культур по Р. Льюису.
- Национальные черты деловых людей.
- Невербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации (кинесика, такесика, проксемика, хронемика).

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключаются национальные особенности делового общения?
2. Чем отличается деловой этикет в разных странах?
3. В чем проявляется своеобразие поведения людей разных национальностей в различных ситуациях делового общения?
4. Что характерно для делового поведения россиян?

Типовые оценочные материалы по теме 4

Вопросы для устного опроса:

- Нравственные установки участников речевой коммуникации.
- Речевой этикет. Формулы речевого этикета.
- Деловой этикет и культура речи.
- Национальные особенности речевого этикета.
- Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

Темы докладов:

История обращения в русской речевой культуре

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Используя универсальные этикетные формулы, подготовьте несколько вариантов приветствия:*

- А) поприветствуйте коллег в торжественной обстановке;
- Б) поприветствуйте коллег в нейтральной обстановке;
- В) поприветствуйте начальника в нейтральной обстановке.

Задание 2. *Вы – участник деловой встречи. Используя речевые формулы ситуаций рекомендации, приготовьтесь представить своего коллегу деловому партнеру.*

Задание 3. *Вы – участник деловой встречи. Используя речевые формулы ситуации знакомства, приготовьтесь представить себя.*

Задание 4. *Используя речевые формулы, откажитесь от предложения участвовать в презентации. Позаботьтесь о том, чтобы собеседник не был обижен, смягчите отказ выражением сочувствия, сопереживания, а также надеждой на возможное сотрудничество в дальнейшем.*

Типовые оценочные материалы по теме 5

Вопросы для устного опроса:

- Теоретические основы этики корпоративных отношений.
- Этические проблемы корпоративных отношений.
- Этика служебной карьеры.
- Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя.
- Этические требования: принципы, нормы, качества.
- Этикет государственного служащего.

Темы докладов:

Основные элементы корпоративной этики известных фирм, предприятий, компаний (на примере «Аэрофлот», «Сбербанк», «Газпром» и др.)

Типовые оценочные материалы по теме 6

Вопросы для устного опроса:

- Конфликт. Структура и динамика конфликтов.
- Типология конфликтов.
- Причины возникновения конфликтов. Социально-психологическая сущность конфликта.
- Типы конфликтных личностей. Конфликты мнений в деловом общении.
- Стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- Техники конструктивного делового взаимодействия. Эмоциональная экология.

Практическая часть:

Задание 1. Заполните таблицу, заменив категоричные утверждения более мягкими высказываниями

1. Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
Ты всегда опаздываешь	
Ты всегда противоречишь мне	
Ты всегда на что-то жалуешься	
2. «Я-подход»	«Мы-подход»
Я считаю, что вы не правы...	Если предположить, что Вы не правы...
Я хочу, чтобы вы выполнили это задание	
Я докажу неправомомерность	
3. «Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
Вы не поможете мне в этом вопросе?	Помогите, пожалуйста, разобраться
Вы не находите, что это выгодное предложение?	
Вы не дадите мне ваш телефон	
У вас не найдется для меня несколько минут?	
У вас нет такой услуги?	
Замена слов-«разрушителей» на позитивные и умеренные высказывания	
Должен	Могли бы вы....; хотелось бы, чтобы вы....
Необходимо	В связи с....; может быть...
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

Типовые оценочные материалы по теме 7

Вопросы для устного опроса:

- Специфические особенности устной деловой коммуникации. Формы и жанры устной деловой коммуникации.
- Деловая беседа: структура; типы вопросов и стратегии ответа на них; характерные речевые формулы, применяемые в деловой беседе.
- Деловое совещание.
- Деловая презентация: фактор цели, аудитории, места, способа организации информации.
- Деловые переговоры: стратегии, речевые тактики

Темы докладов:

Особенности самопрезентации.

Правила использования визитных карточек.

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Используя речевые стереотипы (см. приложение 1), подготовьте фрагмент деловой беседы.*

Заранее подберите подходящие речевые стереотипы для выражения своих коммуникативных намерений:

- приветствие;
- знакомство;
- установление контакта и доброжелательной атмосферы;
- запрос информации;
- выражение мнения;
- предложение;
- выражение сомнения и неопределенности;
- выражение неодобрения, несогласия, отказа;
- выражение желания отстаивать свою точку зрения;
- выражение желания уйти от ответа;
- выражение благодарности;
- завершение беседы.

Задание 2. *Ознакомьтесь с универсальными вопросами интервьюера при приеме на работу (см. приложение 2), подготовьте устные ответы на эти вопросы (!).*

Задание 3. Подготовьте ролевое представление ситуации собеседования при найме на работу. *Желательно работать в паре (!).*

Ситуация для диалога (интервью при найме)

Претендент (А) знает, что в одной из солидных фирм есть вакансии менеджера по обучению персонала. Претендент – специалист высокого уровня и ожидает хорошей зарплаты. Для себя претендент решил, что будет просить оклад в 50 т.р. В крайнем случае, претендент согласен на 40 т.р., если будет предоставлен бесплатный служебный автомобиль или ежегодная бесплатная путевка на отдых за рубежом. У претендента уже есть предложение на аналогичную должность с окладом в 35 т.р. и без дополнительных льгот.

Опрашивающий (Б), руководитель подразделения фирмы, имеет хорошие отзывы об (А) и заинтересован в том, чтобы взять претендента на работу. Он может предложить 25 т.р., в крайнем случае, 30 т.р., но никак не больше. В то же время, фирма имеет возможность предоставлять сотрудникам: бесплатные обеды в офисе, бесплатное медицинское обслуживание для сотрудников и за 50% – для членов их семей, доступ в офис в вечернее время с правом использования компьютерной техники и средств связи.

Типовые оценочные материалы по теме 8

Вопросы для устного опроса:

- Виды письменной деловой коммуникации. Документ как единица письменной деловой коммуникации. Виды и функции документов.
- Роль ГОСТов для организации делопроизводства и делового общения.
- Организационно-распорядительная документация как разновидность письменной деловой речи.
- Текстовые нормы делового общения.
- Языковые нормы письменного делового общения. Особенности этикета письменного делового общения.

Темы докладов:

Использование электронных средств в деловой коммуникации.

Практическое домашнее задание:

Задание 1. Изучите особенности заключения трудового договора, его реквизиты, правила заполнения, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/dogovor.html>. Заполните трудовой договор на Иванова Ивана Ивановича.

Задание 2. Изучите правила составления докладной, служебной и объяснительной записок, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/slujebnay.html>. По предложенным образцам составьте докладную, служебную, объяснительную записки.

Задание 3. Изучите правила составления резюме, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/rezume.html>. Составьте на себя резюме.

Задание 4. Зайдите на информационно-правовой портал Гарант <http://www.garant.ru/hotlaw/important/#2> и выпишите три самых важных документа недели по экономической проблематике.

Задание 5 . *Найдите ошибки в текстах приведенных ниже деловых документов.*

1. Из-за несвоевременной оплаты Вами материалов не предоставляется возможным выполнить Ваш заказ в срок и новые поставки. Просим погасить задолженность. 2. Игорь Викторович! Ознакомившись с рекламой вашего центра, нас устраивает организация вашей деятельности и условия торговли. В связи с этим хочу вас осведомить о своем прибытии в первых числах следующего месяца. С уважением директор ТОО «Искра» Р.А.Родин. 3.Порядок проведения студенческих научных конференций необходимо изменить по следующим причинам: а) конференции должны готовиться заранее; б) с докладами, представляемыми на конференцию, должны знакомиться заранее ведущие преподаватели; в) следует назначить ответственных за проведение заседаний секций.

Задание 6. *Объясните значение слов, называющих различные виды служебных документов. При необходимости обращайтесь к толковому словарю. Запомните написание этих слов.* Абонемент, аккредитив, аттестат, анкета, бюллетень, ведомость, декрет, директива, извещение, коммюнике, лицензия, меморандум, облигация, патент, преискурант, реестр, резолюция, рекламация, сертификат, ультиматум, ходатайство.

Задание 7 Подберите к данным существительным глаголы, с которыми они сочетаются в деловой речи.

- Приказ, выговор, служебное письмо, счет, оклад, порицание, контроль, акт, благодарность, апелляция.
- Предъявить, осуществлять, направить, составить, устанавливать, возложить, объявить, вынести, издать, подать, предъявить.

Типовые оценочные материалы по теме 9

Вопросы для устного опроса:

- Логичность как коммуникативное качество речи. Логическая организация речи. Логические приемы формирования понятий. План как внутренняя структура содержания речи.
- Композиция как внешняя, формальная организация речи. Логическая модель речевого построения.
- Использование законов логики для организации речи. Логические ошибки как результат нарушения законов логики.

- Аргументация как основа грамотной деловой коммуникации. Виды аргументов.

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Прочитайте тексты 1 и 2. Оцените их с точки зрения соблюдения принципа логичности.*

(1) Целью инновационной политики Санкт-Петербурга является перевод экономики города на инновационный путь развития, который подразумевает в том числе увеличение доли предприятий, осуществляющих технологические инновации, удельного веса инновационной продукции в общем объеме промышленной продукции, количества ежегодно регистрируемых патентов и доли средств, выделяемых на научные исследования вузов, в общем объеме средств, направляемых на научные исследования.

Для достижения поставленной цели городское регулирование инновационной политики осуществляется по нескольким основным направлениям. Прежде всего, это формирование целостной и работоспособной городской инновационной системы, адекватной расширяющемуся спросу на инновации со стороны секторов экономики, обеспечивающей поддержку инновационной активности на всех стадиях инновационного цикла, и совершенствование механизмов системы государственного финансирования и регулирования инновационных процессов.

Следующее направление — это повышение инвестиционной привлекательности региона, перспективных высокотехнологических секторов его экономики, работа с венчурными фондами по направлению доступного кредитования для инновационно активных организаций.

Одним из важнейших направлений является наращивание человеческого потенциала в сфере науки, образования, технологий и инноваций, объединение усилий бизнеса, науки, государства на реализации приоритетных направлений технологической модернизации, содействие институциональному развитию кластеров и др.

Для реализации этих направлений городского регулирования инновационной политики в 2011 году была принята Комплексная программа «Наука. Промышленность. Инновации» в Санкт-Петербурге на 2012—2015 годы.

(2) Неполная семья — семья, в которой единственный родитель имеет статус матери-одиночки либо один из родителей умер, признан судом безвестно отсутствующим, лишен родительских прав (ограничен в родительских правах) или отбывает срок наказания в местах лишения свободы, а также в которой родители (один из родителей) уклоняются (уклоняется) от уплаты алиментов, а решение суда о взыскании алиментов не исполняется.

Задание 2. *Найдите в представленных риторических текстах логические аргументы и доказательства и определите их тип.*

(1) Комитет здравоохранения Волгоградской области опубликовал показатели рождаемости и детской смертности в регионе. По данным комитета, улучшилась ситуация с младенческой смертностью. Согласно официальным данным, её показатель составил 6,8 на 1000 новорождённых. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года, врачам удалось спасти на 160 младенцев больше. Более 7000 детей появилось на свет на территории региона. Из них, около 4200 младенцев родились в районах Волгоградской области. (Отчет комитета здравоохранения за 2015 год).

(2) Единственный мяч, забитый полузащитником лондонского "Челси" и сборной Бразилии по футболу Виллианом (на снимке), принес победу пятикратным чемпионам мира над сборной Эквадора в товарищеском матче, состоявшемся рано утром по

московскому времени в американском городе Нью-Джерси на стадионе "MetLife stadium" (комментарий футбольного матча).

(3) В соответствии со статьей 111 Новый закон «Об образовании в РФ» вступает в силу с 1 сентября 2013 года, за исключением части 6 статьи 108, вступившей в силу со дня официального опубликования, и ряда других положений, вступающих в силу в более поздние сроки. Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании» регулирует правовой статус всех образовательных организаций и индивидуальных предпринимателей, которые осуществляют обучение. Основная цель Федерального закона «Об образовании» – реализация конституционного права граждан Российской Федерации на образование и защита интересов личности, общества и государства в сфере образования. Настоящий закон устанавливает права, обязанности и меры социального обеспечения педагогов, обучающихся и их родителей (выступление на телевидении).

(4) В 2009г. я зарегистрировал КФХ, обещали кредит. Кредита я ждал целый год, не дождался. Никакой деятельностью я не занимался. Ссылаясь на Ф3212, где есть определение ИП, я не являюсь ИП, так как не занимался никакой деятельностью, я отказался платить. Подскажите, кто прав? (жалоба юристу).

Типовые оценочные материалы по теме 10

Вопросы для устного опроса:

- Понятие устной публичной речи, ее отличительные черты.
- Виды ораторской речи. Классификация речей по цели.
- Оратор и его аудитория. Требования к оратору и условия его успеха.
- Особенности аудитории, влияющие на успех публичного выступления (структура и поведение аудитории; факторы, обуславливающие восприятие и понимание ораторской речи; понятие «топос»).
- Подготовка устной публичной речи (выбор темы, цель, подбор материала).
- Начало, развертывание и завершение речи.
- Коммуникативные особенности выдвижения тезиса. Формы уклонения от тезиса.
- Дискуссионные формы делового общения. Спор. Виды споров.
- Софизмы и уловки в спорах.

Темы докладов:

История возникновения риторики.

Выдающиеся ораторы современности (на примере 2-3-х ораторов).

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Прочитайте риторические тексты, вычленив тезис в каждом из них. Проанализируйте причины уклонения от тезиса.*

(1) (Ученику в школе задали по биологии описать герань)

– Что можно сказать об этой герани? Герань — это комнатный цветок. Бывают полевые цветы. И садовые. Мало ли какие бывают цветы! А наша герань растет в горшке на окне. Считается, что герань — символ мещанства. Потому что мещане очень любили герань. Что такое символ? Символ — это условный знак, выражающий какую-то идею. Считается, что герань символизирует идею мещанства. Мещанство! Это отвратительная штука. Это мерзость! Мещанин — это человек с мелкими, куцыми интересами собственника. М. Горький изобличал мещан! Вспомним его "Песню о Соколе"! Уж — это символ

мещанства. "Рожденный ползать — летать не может!" (По Ю. Коринцу. Пример Д.Х. Вагановой)

(2) — Сколько сейчас времени?

— Ты в любом случае опоздал.

(3) Вы, Борис Николаевич, уже говорили о том, что сегодня исполняется 70 лет со дня рождения великого гуманиста А.Д. Сахарова, человека, который считал, что нравственные принципы должны быть выше любой политической целесообразности. И он это доказал всей своей жизнью. Мне представляется безнравственным поведение Верховного Совета России и его Президиума, который, по сути дела, занял позицию умолчания в отношении событий, которые сегодня происходят на границе Армении и Азербайджана. Мне кажется, необходимо рассмотреть этот вопрос или отдельным пунктом повестки дня, или в четвертом пункте, в разделе «Разное». Я предлагаю почтить молчанием память тех, кто погиб в армяно-азербайджанском конфликте. (С.Н. Юшенков).

(4) Журналист: Ультиматум, принятый ООН, касался и сербов, и хорватов. Почему же авиаудары коснулись только сербов?

Человек из МИДа: Дело в том, что это был двусторонний ультиматум, который предполагал вывод войск из демилитаризованной зоны. Теперь все склады с оружием сербов блокированы и не могут быть использованы. Я надеюсь, что после этой вспышки насилия стороны сядут за стол переговоров. (ТВ, «Время», 27.05.1995 г.)

Задание 2. *Считаете ли вы удачными следующие способы заключения речи? Ответ обоснуйте.*

1. «Я сознаю, что мне не удалось объяснить все так, как следовало бы, но все же...»; «Мне неприятно наводить на вас скуку еще какими-нибудь подробностями, но, заканчивая речь, я хотел бы еще добавить, что...».
2. «Жизнь прожить – не поле перейти»; «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда».
3. «Как видите, изменить ничего нельзя...»; «Мы можем только ждать и надеяться на удачное стечение обстоятельств...».
4. «Это все»; «Я уже все сказал»; «Это конец моей речи».

Задание 3. *Выберите одну из предложенных тем и выступите с речью. Постарайтесь употребить в ней как можно больше топосов.*

1. Побудить студентов своей группы записаться на курсы английского языка.
2. Побудить студентов нашего института пройти флюорографическое обследование.
3. Побудить студентов участвовать в олимпиаде по русскому языку.
4. Побудить сотрудников отдела работать во внеурочное время.
5. Побудить спонсора дать денег на ремонт "Казацкого театра".

Задание 4. *Приготовьте и произнесите перед аудиторией трехминутную речь информационного содержания.* *Речь должна быть ненаписанной, нужно приготовить только рабочий и основной планы, последним из которых можно пользоваться при выступлении.

Темы докладов и рефератов:

1. Разговор по телефону.
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
3. Национальные черты деловых людей.

4. Психологические основы делового общения.
5. Национальные особенности речевого этикета.
6. Формулы речевого этикета для торжественных, скорбных ситуаций.
7. Документы внутреннего пользования. Документы внешнего пользования.
8. Электронные коммуникации.
9. Средства визуального воздействия: механизм зрительного восприятия, статическое изображение (деловая графика, вспомогательные технические средства визуализации); динамические изображения.
10. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
11. Национальные различия невербального общения.
12. Ораторское искусство как социальное явление.
13. Оратор и аудитория.
14. Ценности. Логические ошибки в доказательстве.
15. Опровержение позиции оппонента.
16. Ответы на вопросы.
17. Уловки в споре.
18. Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя.
19. Этические требования: принципы, нормы, качества. Этикет государственного служащего.

Тест

1. Какой вид делового общения представлен в следующей ситуации: "Начальник отдела маркетинга объясняет студентам-практикантам, как делать рекламные стенды"?
 - а) мотивационное деловое общение;
 - б) познавательное деловое общение;
 - в) деятельностное деловое общение;
 - г) духовное деловое общение.
2. Предупреждение – это стилистическая фигура, содержащая:
 - а) угрозу;
 - б) прогнозирование возражения слушателя;
 - в) ультимативное заявление;
 - г) приглашение к сотрудничеству.
3. Речевой этикет приветствий предусматривает характер поведения, то есть очередность приветствия. Определите, в каком случае нарушена эта норма этикета.
Первыми приветствуют:
 - а) женщина - мужчину;
 - б) младший по должности - старшего;
 - в) младшие по возрасту - старших;
 - г) член делегации - ее руководителя.
4. Что из перечисленного не относится к формам уклонения от тезиса?
 - а) «лоскутное одеяло»;
 - б) «чтении в сердцах»;
 - в) «утопленный тезис»;
 - г) ассоциативный тип.
5. С чего начинается работа над речью?
 - а) с приветствия;
 - б) с определения темы речи;
 - в) с составления плана речи;
 - г) с разработки стратегии поведения в аудитории.
6. Аргументом к авторитету является...
 - а) угроза неприятными последствиями;
 - б) ссылка на мнения известных и уважаемых в обществе людей;

- в) приписывание оппоненту мнимых недостатков, бросающих тень на его умственные способности;
- г) правильный ответ не указан.
7. К какому роду публичной речи относится лекция?
- а) к социально-политическому красноречию;
- б) к социально-бытовому красноречию;
- в) к академическому красноречию;
- г) к судебному.
8. Что такое массовое общение?
- а) выступление перед широкими народными массами;
- б) выступление перед большим скоплением народа;
- в) выступление по телевидению;
- г) выступление, которое можно произнести в любой аудитории.
9. Что из перечисленного не является рациональным аргументом?
- а) статистика;
- б) ссылка на авторитет;
- в) ссылка на законы и постановления власти;
- г) определения.
10. Для устной деловой коммуникации не характерно:
- а) целенаправленность,
- б) ограниченность круга обсуждаемых тем,
- в) стандартизированность речи,
- г) использование изобразительно-выразительных средств языка (тропы, сравнения, эпитеты).
11. Ударение падает на последний слог во всех словах ряда...
- а) Маркетинг, красивее, эксперт
- б) Кухонный, валовой, агент
- в) Уставный, средства, жалюзи
- г) Алфавит, облегчить, нефтепровод
12. Согласный перед Е произносится твердо во всех словах ряда...
- а) индЕксация, эстЕтика, интЕрнет
- б) тЕзис, прЕсс-конференция, мЕнЕджЕр
- в) музЕй, эффЕкт, дЕкан
- г) ИнтЕграция, акадЕмия, компьютЕр
13. Лексическая сочетаемость не нарушена в выражении...
- а) Улучшить уровень обслуживания
- б) Борьба ведется под тезисом защиты прав человека
- в) Выполнение мечты
- г) Оправдание доверия
14. Форма числительного дана правильно в сочетании...
- а) От девятьсот двадцати пяти
- б) Более восьмидесяти одного процента
- в) Достигать сто семьдесят тысяч
- г) К две тысячи пятистам девяноста пяти
15. Определите, в каком предложении нет ошибки в употреблении деепричастного оборота...
- а) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, Ваши пожелания будут приняты к сведению.
- б) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, сообщаем, что оборудование будет поставлено в сроки, соответствующие договору.
- в) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, сроки поставки могут быть изменены в соответствии с договором.
- г) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, договор требует уточнения сроков поставки оборудования.
16. Буква Е пропущена во всех словах ряда...

- а) Функциониру..шь, превосход..шь, исправляя..шь,
 б) Истрат..шь, ходатайству..шь, обнаружива..шь
 в) Преобразу..шь, осво..шь, проработа..шь
 г) Осуществля..шь, форсиру..шь, выполня..шь
17. НЕ пишется раздельно в предложениях...
- а) Встречаться с Анатолием было (н..)для чего.
 б) Не было (н..)малейшей возможности избежать аварии.
 в) Ни с чем (н..)сравнимый аромат кофе «Гранд»!
 г) (Н..)подалеку от станции размещалось отделение связи.
18. Тире на месте пропусков не ставится в предложении:
- а) Долг наш _ защищать матерей, отцов, жен, детей и Родину.
 б) Карандаши, ручки и тетради _ лежали на столе.
 в) Нив воде, ни на берегу, ни в беседке _ никого не было видно и слышно.
 г) «Значит, пятью пять _ двадцать пять?» - спросил маленький сын с недоверием.
19. В каком примере допущена грамматическая ошибка?
- а) В «Ровеснике» печатают интересные статьи.
 б) Общение с ребенком, захватившее меня всего, позволило по-другому взглянуть на привычные вещи.
 в) Собеседник оказался жизнерадостный и веселым человеком.
 г) На песке были отчетливо видны как детские, так и взрослые следы.
20. В каком ряду все слова имеют окончание – ов в форме род.п. мн.ч.? (Выберите один вариант ответа)
- а) *гектары, консервы, носки, узбеки*
 б) *ботинки, помидоры, сапоги, солдаты*
 в) *абрикосы, грузины, рельсы, чулки*
 г) *баклажаны, партизаны, туркмены, яблоки*

Ключи к тесту: 1 б; 2 б; 3 а; 4 г; 5 б; 6 б; 7 в; 8 в; 9 б; 10 г; 11 г; 12 а; 13 г; 14 б; 15 б; 16 г; 17 а; 18 в; 19 в; 20 а.

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации финансовой информации в области государственных и муниципальных финансов.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками использования русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками использования русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.

74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками использования русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет использованием русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	ПК-3.2	Способность создавать команду и работать в команде по оказанию психологической помощи клиентам.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
2 этап (ПК-3.2) Способность создавать команду и работать в команде по оказанию психологической помощи клиентам.	Эффективно работает в команде Планирует и проводит социально-психологическое исследование	Определен тип социальной группы и составлена ее социально-психологическая характеристика. Применены навыки формирования команды, с учетом механизмов и моделей командообразования. Выделена актуальная роль из ролевого веера. Подготовлено и проведено на практике социально-психологическое исследование; использованы внутригрупповые процессы для предупреждения отклонений в личностном статусе.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства;

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы для подготовки к зачету

1. Виды общения. Установка на взаимопонимания.
2. Особенности делового общения и его основные виды (этические и психологические особенности).
3. Этапы делового общения.
4. Перцептивная сторона делового общения.
5. Коммуникативная сторона делового общения.
6. Интерактивная сторона делового общения.
7. Национальные особенности делового общения
8. Деловое общение и культура речи.
9. Значение этикета и факторы, его формирующие.
10. Национальные особенности речевого этикета.
11. Стили руководства, их характеристика.
12. Проблемы манипулирования в деловом общении.
13. Кинесические и просодические средства невербального делового общения
14. Соотношение вербальных и невербальных средств делового общения.
15. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров.
16. Межличностные отношения в рабочей группе. Групповое давление, конформизм и неконформизм.
17. Этические принципы делового общения и их реализация.
18. Деловой этикет: система представлений, приветствия, приемов.
19. Конфликты в деловом общении: структура и типология.
20. Социально-психологическая диагностика конфликтов в деловом общении. Модели разрешения конфликтов.
21. Поведение участников во время деловых переговоров.
22. Роль документирования в деловом общении.
23. Общие правила оформления документов в деловом общении.
24. Виды служебных записок и правила их оформления.
25. Виды визитных карточек и правила их оформления.
26. Этикет общения по телефону.
27. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
28. Особенности публичного выступления.
29. Требования к письменной речи в деловом общении.
30. Деловое общение в рабочей группе. Профессиональная зрелость рабочей группы. Стили руководства и типы отношений в системе "руководитель - подчиненный". Речевое воздействие и речевое взаимодействие.
31. Устная деловая коммуникация.
32. Письменная деловая коммуникация.

Кейс-задания к зачету

Задание 1. *Образуйте словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, подобрав приведенным ниже существительным согласованные и несогласованные определения.*

Ответственность, действия, лицо, пособие, меры, порядок, полномочия, обстоятельства, рассмотрение, срок, ущерб, обслуживание, отношения.

Задание 2. Прочитайте предложения. Найдите и исправьте логико-смысловые, лексические, грамматические и стилистические ошибки.

- Для регистрации необходимо иметь при себе паспорт и документ, удостоверяющий личность.
- С целью дальнейшего совершенствования концепции непрерывного образования предлагаем вашему вниманию анкету, которая будет способствовать индивидуализации обучения.
- Результатом реализации проекта должны стать практические шаги по повышению результативности научных исследований.
- Реформа ведется при одновременном сосуществовании старых и новых структур управления.
- Большую половину своего выступления докладчик посвятил анализу достаточно неблагоприятной экономической ситуации в стране.
- На государственном служащем возложена ответственность за то, чтобы его частные интересы не противоречили с его же служебными обязанностями.
- Состоялся обмен мнений по актуальным вопросам экологии района, и вся ответственность за прошедшее была возложена на городских властей.
- Докладчик подчеркнул о необходимости более скорейшего строительства сразу трех крупных объектов — эту цифру он впервые озвучил на коллегии в прошлом году.
- Анализируя проблемы государственной службы, участниками совещания были высказаны конкретные предложения.
- Как было заявлено, необходимо повсеместно осуществлять контроль над выполнением плана каждого нового предприятия.

Задание 3. Прочитайте предложения. Найдите и исправьте речевые ошибки.

- По официальным данным, на промышленных предприятиях города работает 45 процентов населения.
- Задача реформирования отечественной экономики более сложнее, чем это кажется на первый взгляд.
- Необходимо учитывать, что налоги очень сильно изменяют и влияют на цену.
- Мэр города или уполномоченные им органы самостоятельно формируют и распоряжаются внебюджетными фондами.
- Большинство городов и поселков характерны крайне низким уровнем социальной инфраструктуры.
- В отрасли начинают развиваться новые производственные отношения, придается особая роль кредиту.
- Соколова Н. А. — одна из опытнейших руководителей области.
- Со стороны заказчика заявление было подписано Иваном Сергеевичем Ткачук, а со стороны исполнителя документ подписали супруги Лошаки.
- Эффективность разрешения кадровых проблем может быть обеспечена посредством современных средств стратегического управления.

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в **Приложении 1** РПД.

Шкала оценивания

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы формирования компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных
-------------------------	--

	связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ВИУ РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные в рабочей программе и продолжает знакомиться с рекомендованной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информации полученной в результате самостоятельной работы и получение практических навыков при выполнении практических заданий в течение семестра.

5.1. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии.

5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе

Самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

1. Овладение лингвистической терминологией и категориальным аппаратом коммуникативистики.
2. Развитие «языкового чутья» и навыка систематической рефлексии и проверки своей устной и письменной речи.
3. Совершенствование умений пользоваться справочными лингвистическими источниками (прежде всего – электронными).

4. Формирование понимания особой роли русского языка в государственном управлении и культурном пространстве РФ.

Для решения первой задачи обучающимся предлагается осуществить изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, интернет-ресурсов), в том числе и материалов лекции, подготовку конспекта ответа и презентации.

Для решения второй задачи необходимо ознакомление с типологией речевых ошибок и постоянное применение критериев подготовки грамотного высказывания в процессе устного и письменного речепорождения, а также регулярные самопроверки с помощью интерактивных интернет-сайтов с лингвистическими упражнениями (см. п. 6.5).

Для решения третьей задачи учащимся предлагается регулярно пользоваться словарями и справочниками русского языка, размещенными на Справочно-информационном портале «Грамота.ру», в Электронной библиотеке словарей русского языка «СЛОВАРИ.РУ», а также Национальным корпусом русского языка.

Для решения четвертой задачи учащимся предлагается ознакомиться с нормативно-правовыми актами, регламентирующими языковую политику РФ (см. п. 6.4).

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. В 2 ч.: учебник и практикум для академ. бакалавриата. Ч. 1, Ч. 2 / под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2016- 229 с.
2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации / Рос. гос. торгово-эконом. ун-т. - М.: Юрайт, 2013.
3. Кузнецов И. Н. Деловое общение: Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие.- М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.
4. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. —М. : Издательство Юрайт, 2017. — 157 с. —ISBN 978-5-9916-5842-3. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> –Электронно-библиотечная система «Юрайт».
5. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник для бакалавров нефилолог. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2014. - 424 с. - (Бакалавриат)

6.2. Дополнительная литература.

1. Виговская М.Е., Лисевич А.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. - 140 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.
2. Травин В. В., Магура М. И., Курбатова М. Б. Деловое общение: учеб.-практ. пособ. Модуль II / Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - М.: Дело, 2013. - 133 с.
3. Будильцева М.Б. [и др.] Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учебное пособие — Электрон. текстовые данные М.: Российский университет дружбы народов, 2013.
4. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование , 2016. — 48 с.

5. Самыгин С.И. Деловое общение: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Антикризисное управление", "Менеджмент организации", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М. : Кнорус, 2015. - 436 с. - Библиогр.: С. 429-436

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. —М. : Издательство Юрайт, 2017. —157 с. —ISBN 978-5-9916-5842-3. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> —Электронно-библиотечная система «Юрайт».

2. Козырев, В. А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Козырев, В. Д. Черняк. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2017. —181 с. — ISBN 978-5-534-01424-2. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> —Электронно-библиотечная система «Юрайт».

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон от 01.06.2005 N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) "О государственном языке Российской Федерации".

2. "Концепция государственной поддержки и продвижения русского языка за рубежом" (утв. Президентом РФ 03.11.2015 N Пр-2283).

3. Постановление Правительства РФ от 20.05.2015 N 481 (ред. от 31.01.2017) "О федеральной целевой программе "Русский язык" на 2016 - 2020 годы".

4. Постановление Правительства РФ от 23.11.2006 N 714 "О порядке утверждения норм современного русского литературного языка при его использовании в качестве

государственного языка Российской Федерации, правил русской орфографии и пунктуации".

6.5. Интернет-ресурсы.

1. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» —<http://www.gramota.ru/>

2. Электронная библиотека словарей русского языка«СЛОВАРИ.РУ»<http://slovari.ru>

3. Правила русского языка —<http://therules.ru/>

4. Национальный корпус русского языка —<http://www.ruscorpora.ru/>

5. Русский филологический портал Philology.ru —<http://www.philology.ru/>

6. Сибирская ассоциация лингвистов-экспертов—<http://siberia-expert.com/>

7. Курс русского языка. Упражнения—http://licey.net/free/4-russkii_yazyk/

8. Проверка орфографии и пунктуации —<https://text.ru>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеоувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ФТД.В.02 ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

наименование дисциплины (модуля)/ практики

1. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы по теме 1

Вопросы для устного опроса:

- Основные характеристики делового общения.
- Психологические основы делового общения.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Вопросы для устного опроса:

- Общение и коммуникация.
- Функции общения. Единицы общения.
- Виды общения.
- Принципы речевого общения. Постулаты Г.П. Грайса. Максимумы Дж. Лича. Эффективность общения.
- Факторы эффективности вербального и невербального общения.
- Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Тема доклада:

Принципы делового общения Дейла Карнеги.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Вопросы для устного опроса:

- Классификация деловых культур по Р. Льюису.
- Национальные черты деловых людей.
- Невербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации (кинесика, такесика, проксемика, хронемика).

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключаются национальные особенности делового общения?
2. Чем отличается деловой этикет в разных странах?
3. В чем проявляется своеобразие поведения людей разных национальностей в различных ситуациях делового общения?
4. Что характерно для делового поведения россиян?

Типовые оценочные материалы по теме 4

Вопросы для устного опроса:

- Нравственные установки участников речевой коммуникации.
- Речевой этикет. Формулы речевого этикета.
- Деловой этикет и культура речи.
- Национальные особенности речевого этикета.
- Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

Темы докладов:

История обращения в русской речевой культуре

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Используя универсальные этикетные формулы, подготовьте несколько вариантов приветствия:*

- А) поприветствуйте коллег в торжественной обстановке;
- Б) поприветствуйте коллег в нейтральной обстановке;
- В) поприветствуйте начальника в нейтральной обстановке.

Задание 2. *Вы – участник деловой встречи. Используя речевые формулы ситуаций рекомендации, приготовьтесь представить своего коллегу деловому партнеру.*

Задание 3. *Вы – участник деловой встречи. Используя речевые формулы ситуаций знакомства, приготовьтесь представить себя.*

Задание 4. *Используя речевые формулы, откажитесь от предложения участвовать в презентации.* Позаботьтесь о том, чтобы собеседник не был обижен, смягчите отказ выражением сочувствия, сопереживания, а также надеждой на возможное сотрудничество в дальнейшем.

Задание 5. *Прочитайте комплименты и комментарии к ним. Объясните, удачны ли комплименты. Предложите свой вариант.*

- Для коллеги: Когда ты мне помогаешь в работе, я чувствую себя уверенней.
- Для клиента: Вы так быстро выбрали хит продаж. Мне бы ваш вкус.
- Для руководителя: Мне нравится работать у Вас, я не боюсь за свой завтрашний день.

Во всех трех приведенных примерах использована разная техника. Психологи шутят, что искренность – лучшая манипуляция, которая обезоруживает. В первом случае применена техника внушения: чтобы вас услышали, обратили внимание, нужно выстроить комплимент так, чтобы он начинался с какого-то действия вашего визави (когда ты мне помогаешь в работе...), вторая часть предложения строится на основе собственных ощущений, эмоций (я чувствую себя уверенней). После такого комплимента человек понимает, что своими действиями помогает другому. Разве теперь он сможет в чем-то ему отказать?

Во втором случае была использована техника позитивной оценки. Комплимент был сказан как бы между прочим, однако точно попал в цель, подняв самооценку клиента. Сначала идет констатация какого-то факта или действия со стороны клиента (быстро выбрали...), затем собственное приобщение, сравнение (мне бы так же...). Такой «случайно» брошенный комплимент клиент непременно запомнит и не раз вернется в эту компанию.

Третья техника еще более продвинутая – умение увидеть глазами других. Сначала идет какое-то личное чувство, эмоция (мне нравится у вас работать...) и вывод (я не боюсь за свое завтра). Руководитель воспринимает такой комплимент как выражение чувства благодарности своего сотрудника за его деловые качества, умение создать надежную компанию, у которой есть серьезная позиция на рынке.

Задание 6. Попробуйте сделать комплимент деловым качествам своих коллег, чужому офису, найдите какие-то положительные аспекты у своего клиента, скажите ему об этом, глядя в глаза, от чистого сердца.

Вопросы для устного опроса:

- Теоретические основы этики корпоративных отношений.
- Этические проблемы корпоративных отношений.
- Этика служебной карьеры.
- Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя.
- Этические требования: принципы, нормы, качества.
- Этикет государственного служащего.

Темы докладов:

Основные элементы корпоративной этики известных фирм, предприятий, компаний (на примере «Аэрофлот», «Сбербанк», «Газпром» и др.)

Типовые оценочные материалы по теме 6

Вопросы для устного опроса:

- Конфликт. Структура и динамика конфликтов.
- Типология конфликтов.
- Причины возникновения конфликтов. Социально-психологическая сущность конфликта.
- Типы конфликтных личностей. Конфликты мнений в деловом общении.
- Стили и стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- Техники конструктивного делового взаимодействия. Эмоциональная экология.

Практическая часть:

Задание 1. Заполните таблицу, заменив категоричные утверждения более мягкими высказываниями

1. Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
Ты всегда опаздываешь	
Ты всегда противоречишь мне	
Ты всегда на что-то жалуешься	
2. «Я-подход»	«Мы-подход»
Я считаю, что вы не правы...	Если предположить, что Вы не правы...
Я хочу, чтобы вы выполнили это задание	
Я докажу неправомерность	
3. «Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
Вы не можете мне в этом вопросе?	Помогите, пожалуйста, разобраться
Вы не находите, что это выгодное предложение?	
Вы не дадите мне ваш телефон	
У вас не найдется для меня несколько минут?	
У вас нет такой услуги?	
Замена слов-«разрушителей» на позитивные и умеренные высказывания	
Должен	Могли бы вы....; хотелось бы, чтобы вы....
Необходимо	В связи с...; может быть...

Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

Типовые оценочные материалы по теме 7

Вопросы для устного опроса:

- Специфические особенности устной деловой коммуникации. Формы и жанры устной деловой коммуникации.
- Деловая беседа: структура; типы вопросов и стратегии ответа на них; характерные речевые формулы, применяемые в деловой беседе.
- Деловое совещание.
- Деловая презентация: фактор цели, аудитории, места, способа организации информации.
- Деловые переговоры: стратегии, речевые тактики

Темы докладов:

Особенности самопрезентации.

Правила использования визитных карточек.

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Используя речевые стереотипы (см. приложение 1), подготовьте фрагмент деловой беседы.*

Заранее подберите подходящие речевые стереотипы для выражения своих коммуникативных намерений:

- приветствие;
- знакомство;
- установление контакта и доброжелательной атмосферы;
- запрос информации;
- выражение мнения;
- предложение;
- выражение сомнения и неопределенности;
- выражение неодобрения, несогласия, отказа;
- выражение желания отстаивать свою точку зрения;
- выражение желания уйти от ответа;
- выражение благодарности;
- завершение беседы.

Задание 2. *Ознакомьтесь с универсальными вопросами интервьюера при приеме на работу (см. приложение 2), подготовьте устные ответы на эти вопросы (!).*

Задание 3. *Подготовьте ролевое представление ситуации собеседования при найме на работу. Желательно работать в паре (!).*

Ситуация для диалога (интервью при найме)

Претендент (А) знает, что в одной из солидных фирм есть вакансии менеджера по обучению персонала. Претендент – специалист высокого уровня и ожидает хорошей зарплаты. Для себя претендент решил, что будет просить оклад в 50 т.р. В крайнем случае, претендент согласен на 40 т.р., если будет предоставлен бесплатный служебный

автомобиль или ежегодная бесплатная путевка на отдых за рубежом. У претендента уже есть предложение на аналогичную должность с окладом в 35 т.р. и без дополнительных льгот.

Опрашивающий (Б), руководитель подразделения фирмы, имеет хорошие отзывы об (А) и заинтересован в том, чтобы взять претендента на работу. Он может предложить 25 т.р., в крайнем случае, 30 т.р., но никак не больше. В то же время, фирма имеет возможность предоставлять сотрудникам: бесплатные обеды в офисе, бесплатное медицинское обслуживание для сотрудников и за 50% – для членов их семей, доступ в офис в вечернее время с правом использования компьютерной техники и средств связи.

Задание 4. Прочитайте «Правила речевого поведения вежливых партнеров». Согласны ли вы с таким расположением правил?

Правила речевого поведения вежливых партнеров:

Для слушающего	Для говорящего
1. Показывайте взглядом, позой свою доброжелательность, интерес, внимание. 2. Старайтесь не перебивать собеседника. Но, извиняясь, переспрашивайте, просите что-нибудь уточнить, объяснить, привести пример и т.д. При этом лучше это делать, когда собеседник закончит свою реплику.	1. Говорите заинтересованно, спокойно, смотрите доброжелательно 2. Чаще обращайтесь к собеседнику; называйте его по имени, по имени-отчеству. Спрашивайте, все ли ясно, понятно, не нужно ли что-либо разъяснить и т. д. 3. Не исправляйте во время разговора замеченных речевых ошибок. Не делайте замечаний партнеру о его речевом поведении. 4. Цитируйте, передавайте своими словами, развивайте мысль, высказанную партнером, то, что показалось важным, или то, что является общим в ваших исходных позициях, особенно в спорных случаях

Задание 5. Объясните, почему высказывания в левом столбце каждой из групп не подходят для ситуации делового общения? Почему варианты правой части таблицы более удачны? Какими языковыми средствами достигается снижение категоричности? Подберите из списка ниже более подходящий вариант для замены неудачных фраз.

НЕ следует говорить в ситуации делового общения	Следует говорить в ситуации делового общения
2. Я считаю, это надо обсудить. 2. Мы Вам поможем. 3. Всё же Вы должны признать, что... 4. Я могу это доказать!	1. Вы не находите, что это следует обсудить? 2. Вы сможете добиться... 3. _____ 4. _____
5. Этого не может быть! 6. Не хочу даже и слушать! 7. Мы никогда на это не пойдём!	5. Едва ли это так. 6. Боюсь, не могу согласиться с Вами. 7. К сожалению, мы не можем сегодня принять ваше предложение. Может быть, это будет возможно в будущем. 8. _____

9. Давайте заканчивать.	9.Как Вы относитесь к тому, чтобы закончить?
10. Я хочу, чтобы Вы сделали ...	10. _____
11. Вы не можете сейчас ... ?	11. _____

Варианты для подстановки;

- а) Будем надеяться, что ситуация изменится к лучшему, и мы сможем вернуться к этому вопросу.
- б) Я хотел бы Вас попросить
- в) Не могли бы Вы ...?
- г) Сейчас Вы сможете убедиться, что...
- д) Не думаете ли Вы, что...

Типовые оценочные материалы по теме 8

Вопросы для устного опроса:

- Виды письменной деловой коммуникации. Документ как единица письменной деловой коммуникации. Виды и функции документов.
- Роль ГОСТов для организации делопроизводства и делового общения.
- Организационно-распорядительная документация как разновидность письменной деловой речи.
- Текстовые нормы делового общения.
- Языковые нормы письменного делового общения. Особенности этикета письменного делового общения.

Темы докладов:

Использование электронных средств в деловой коммуникации.

Практическое домашнее задание:

Задание 1. Изучите особенности заключения трудового договора, его реквизиты, правила заполнения, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/dogovor.html>. Заполните трудовой договор на Иванова Ивана Ивановича.

Задание 2. Изучите правила составления докладной, служебной и объяснительной записок, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/slujebnay.html>. По предложенным образцам составьте докладную, служебную, объяснительную записки.

Задание 3. Изучите правила составления резюме, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/rezume.html>. Составьте на себя резюме.

Задание 4. Зайдите на информационно-правовой портал Гарант <http://www.garant.ru/hotlaw/important/#2> и выпишите три самых важных документа недели по экономической проблематике.

Задание 5 . *Найдите ошибки в текстах приведенных ниже деловых документов.*

1. Из-за несвоевременной оплаты Вами материалов не предоставляется возможным выполнить Ваш заказ в срок и новые поставки. Просим погасить задолженность. 2. Игорь Викторович! Ознакомившись с рекламой вашего центра, нас устраивает организация вашей деятельности и условия торговли. В связи с этим хочу вас осведомить о своем прибытии в первых числах следующего месяца. С уважением директор ТОО «Искра» Р.А.Родин. 3.Порядок проведения студенческих научных конференций необходимо

изменить по следующим причинам: а) конференции должны готовиться заранее; б) с докладами, представляемыми на конференцию, должны знакомиться заранее ведущие преподаватели; в) следует назначить ответственных за проведение заседаний секций.

Задание 6. Устраните ошибки в согласовании определений и приложений, мотивируйте свою стилистическую правку.

1. Четыре только что выстроенные восьмиэтажные дома уже заселены. 2. Две недавно отремонтированных комнаты сдаются в наем. 3. Мне хочется прочесть исторические роман или повесть. 4. Мы живем на даче последних пять лет. 5. Прошедший год был для актера плодотворным: сыграно три новых роли. 6. Четыре девятиэтажные здания будут собраны целиком из крупных блоков. 7. Созданы новые программы для начальной и средней школ. 8. Сначала слышался веселый говор и хохот, а потом все стихло. 9. Престарелый отец и мать нуждаются в поддержке. 10. На пьедестал почета поднимаются спортсмены, занявшие первых три места. 11. Массовая печать, в частности газеты, надеется на помощь правительства. 12. Наш геоботанический отряд отъехал от поселка Тугая километров на восемьдесят. 13. Четыре остальных шахматных партии закончились вничью. 14. Маршрут похода протяженностью более двух тысяч километров протекает по рекам Сейм, Десна, Днепр. 15. В русском языке различаются глаголы действительного и страдательного залога, совершенного и несовершенного видов. 16. Война в Чечне в 1994-1996 годах нанесла огромный ущерб нашей экономике. 17. У станции Тайги мы пересели в вагон с дощечкой «Москва - Томск». 18. Застраиваются берега реки Ока от города Серпухов до городов Таруса и Алексин.

Задание 7. Оцените употребление в речи отглагольных существительных. В случае необходимости предложите вариант правки текстов, используя параллельные синтаксические конструкции.

Завод не выполнил заказа вследствие неполучения необходимого сырья. 2. В целях реабилитации после операции больной использовал рекомендации врача и согласился провести месяц в доме отдыха. 3. Для соблюдения требования устранения отставания производства деталей намечены решительные меры. 4. С наступлением утра началась реализация программы освобождения заложников. 5. За неимением свободного времени редактор не сможет сегодня встретиться с автором. 6. При появлении первых симптомов болезни поможет экстренное лечение физиотерапевтическими методами. 7. В рукопись внесены исправления для устранения повторений. 8. Администрация завода предложила рабочим уйти в неоплаченный отпуск вследствие неполучения в срок необходимого сырья. 9. Непринятие надлежащих мер в условиях начинающихся заморозков не могло не привести к ухудшению роста подопытных растений. 10. Работу необходимо проводить в направлении выявления недостатков. 11. Следует уделить внимание развитию и использованию местных ресурсов для улучшения снабжения населения, для расширения и укрепления промышленной базы. 12. Принять такое решение Марчука заставило непредставление ему квартиры вопреки договоренности с администрацией завода.

Задание 8. Подчеркните слова, принадлежащие письменной деловой речи.

Десять, тождественный, подлежит изъятию, чуть-чуть, дом владелиц, тетрадь, истец, мешанина, инвентаризация, местожительство, жульничать, текущий период, нынешний, безотлагательно, уведомление, в самом деле, нижеизложенный, немножко, бюрократ.

Задание 9. Объясните значение слов, называющих различные виды служебных документов. При необходимости обращайтесь к толковому словарю. Запомните написание этих слов. Абонемент, аккредитив, аттестат, анкета, бюллетень, ведомость,

декрет, директива, извещение, коммюнике, лицензия, меморандум, облигация, патент, преискурант, реестр, резолюция, рекламация, сертификат, ультиматум, ходатайство.

Задание 10. Подберите к данным существительным глаголы, с которыми они сочетаются в деловой речи.

- Приказ, выговор, служебное письмо, счет, оклад, порицание, контроль, акт, благодарность, апелляция.
- Предъявить, осуществлять, направить, составить, устанавливать, возложить, объявить, вынести, издать, подать, предъявить.

Типовые оценочные материалы по теме 9

Вопросы для устного опроса:

- Логичность как коммуникативное качество речи. Логическая организация речи. Логические приемы формирования понятий. План как внутренняя структура содержания речи.
- Композиция как внешняя, формальная организация речи. Логическая модель речевого построения.
- Использование законов логики для организации речи. Логические ошибки как результат нарушения законов логики.
- Аргументация как основа грамотной деловой коммуникации. Виды аргументов.

Практическое домашнее задание:

Задание 1. *Прочитайте тексты 1 и 2. Оцените их с точки зрения соблюдения принципа логичности.*

(1) Целью инновационной политики Санкт-Петербурга является перевод экономики города на инновационный путь развития, который подразумевает в том числе увеличение доли предприятий, осуществляющих технологические инновации, удельного веса инновационной продукции в общем объеме промышленной продукции, количества ежегодно регистрируемых патентов и доли средств, выделяемых на научные исследования вузов, в общем объеме средств, направляемых на научные исследования.

Для достижения поставленной цели городское регулирование инновационной политики осуществляется по нескольким основным направлениям. Прежде всего, это формирование целостной и работоспособной городской инновационной системы, адекватной расширяющемуся спросу на инновации со стороны секторов экономики, обеспечивающей поддержку инновационной активности на всех стадиях инновационного цикла, и совершенствование механизмов системы государственного финансирования и регулирования инновационных процессов.

Следующее направление — это повышение инвестиционной привлекательности региона, перспективных высокотехнологических секторов его экономики, работа с венчурными фондами по направлению доступного кредитования для инновационно активных организаций.

Одним из важнейших направлений является наращивание человеческого потенциала в сфере науки, образования, технологий и инноваций, объединение усилий бизнеса, науки, государства на реализации приоритетных направлений технологической модернизации, содействие институциональному развитию кластеров и др.

Для реализации этих направлений городского регулирования инновационной политики в 2011 году была принята Комплексная программа «Наука. Промышленность. Инновации» в Санкт-Петербурге на 2012—2015 годы.

(2) Неполная семья — семья, в которой единственный родитель имеет статус матери-одиночки либо один из родителей умер, признан судом безвестно отсутствующим, лишен родительских прав (ограничен в родительских правах) или отбывает срок наказания в местах лишения свободы, а также в которой родители (один из родителей) уклоняются (уклоняется) от уплаты алиментов, а решение суда о взыскании алиментов не исполняется.

Задание 2. *Найдите в представленных риторических текстах логические аргументы и доказательства и определите их тип.*

(1) Комитет здравоохранения Волгоградской области опубликовал показатели рождаемости и детской смертности в регионе. По данным комитета, улучшилась ситуация с младенческой смертностью. Согласно официальным данным, её показатель составил 6,8 на 1000 новорождённых. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года, врачам удалось спасти на 160 младенцев больше. Более 7000 детей появилось на свет на территории региона. Из них, около 4200 младенцев родились в районах Волгоградской области. (Отчет комитета здравоохранения за 2015 год).

(2) Единственный мяч, забитый полузащитником лондонского "Челси" и сборной Бразилии по футболу Виллианом (на снимке), принес победу пятикратным чемпионам мира над сборной Эквадора в товарищеском матче, состоявшемся рано утром по московскому времени в американском городе Нью-Джерси на стадионе "MetLife stadium" (комментарий футбольного матча).

(3) В соответствии со статьей 111 Новый закон «Об образовании в РФ» вступает в силу с 1 сентября 2013 года, за исключением части 6 статьи 108, вступившей в силу со дня официального опубликования, и ряда других положений, вступающих в силу в более поздние сроки. Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании» регулирует правовой статус всех образовательных организаций и индивидуальных предпринимателей, которые осуществляют обучение. Основная цель Федерального закона «Об образовании» – реализация конституционного права граждан Российской Федерации на образование и защита интересов личности, общества и государства в сфере образования. Настоящий закон устанавливает права, обязанности и меры социального обеспечения педагогов, обучающихся и их родителей (выступление на телевидении).

(4) В 2009г. я зарегистрировал КФХ, обещали [кредит](#). [Кредита](#) я ждал целый год, не дождался. Никакой деятельностью я не занимался. Ссылаясь на Ф3212, где есть определение ИП, я не являюсь ИП, так как не занимался никакой деятельностью, я отказался платить. Подскажите, кто прав? (жалоба юристу).

Задание 3. *Определите, какие требования, предъявляемые логикой к аргументам, нарушаются в этих примерах.*

(1) Это лето выдалось на редкость теплым, даже иногда было жарко, средняя температура в нашем регионе зафиксирована на отметке + 25 градусов. На юге России температура поднималась свыше 35 градусов и держалась на этой отметке практически все лето. В августе месяце там начались масштабные лесные пожары, которые нанесли не только ущерб урожаю и зеленым насаждениям, но и унесли несколько людских жизней. Мы должны сделать все возможное, чтобы наш регион спасти от этой страшной стихии (устное выступление).

(2) Все, находящие эту женщину невинной, должны быть против наказания её; вы —

- против наказания её, значит, вы находите её невинной. (устная речь)
- (3) - Вы сообщили, что рана нанесена пулей из пистолета тридцать восьмого калибра?
- Да, сэр.
 - Значит, пулю нашли?
 - Нет, сэр, пуля не была найдена.
 - Как же тогда вы определили калибр?
 - Частично по размеру раны, учитывая и тот факт, что пистолет, из которого был произведен выстрел, лежал под телом убитого.
 - Если пулю не нашли, как же вы определили, что убийство было совершено именно из того пистолета, который находился под телом?
 - Потому что из него недавно был произведен выстрел, потому что другого следа от пули нет и пистолет этот тридцать восьмого калибра. (Э.С. Гарднер)
- (4) Необходимо повысить предельно допустимую скорость движения, потому что существующий предел скорости слишком низкий (отчет по физике)
- (5) Желая привлечь новых пациентов, один американский врач-отоларинголог дал в газете такое объявление: "Около половины жителей США носит очки. Это еще раз доказывает, что без ушей жить нельзя. Принимаю ежедневно с 10 до 14 часов.
- (6) «Ромео и Джульетта» – самая вредная пьеса, так как пропагандирует любовь у несовершеннолетних. Произведения В.Шекспира надо снять с книжных полок.

Типовые оценочные материалы по теме 10

Вопросы для устного опроса:

- Понятие устной публичной речи, ее отличительные черты.
- Виды ораторской речи. Классификация речей по цели.
- Оратор и его аудитория. Требования к оратору и условия его успеха.
- Особенности аудитории, влияющие на успех публичного выступления (структура и поведение аудитории; факторы, обуславливающие восприятие и понимание ораторской речи; понятие «топос»).
- Подготовка устной публичной речи (выбор темы, цель, подбор материала).
- Начало, развертывание и завершение речи.
- Коммуникативные особенности выдвижения тезиса. Формы уклонения от тезиса.
- Дискуссионные формы делового общения. Спор. Виды споров.
- Софизмы и уловки в спорах.

Темы докладов:

История возникновения риторики.

Выдающиеся ораторы современности (на примере 2-3-х ораторов).

Практическое домашнее задание:

Задание 1. Прочитайте текст с сайта Правительства Москвы и определите, к какой форме речи (устной или письменной) можно отнести данное речевое произведение. Какие языковые и речевые средства позволяют квалифицировать форму речи? Предположите ситуацию, в которой мог быть использован этот текст. Оцените его коммуникативные качества.

Карачаровский механический завод — это, наверное, одна из крупнейших в СНГ профессиональных организаций лифтовой индустрии. В следующем году заводу исполнится 65 лет. В принципе, на протяжении всей истории завода мы очень тесно сотрудничали с городом Москвой по поставкам лифтового оборудования, ну и, наверное,

в старые годы являлись основной организацией по поводу данных поставок. Предприятие является компанией полного цикла. Мы проектируем, производим, монтируем и эксплуатируем все виды лифтового оборудования.

Бизнес-сообщество знает, какое большое значение власти города уделяют сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе и модернизации лифтового оборудования. Наверное, сегодня, ну, не наверное, а точно, сегодня самый масштабный лифтовой проект в России — это программа Правительства Москвы по замене лифтов, отслуживших более 25 лет. И мы видим, какое большое внимание уделяют и сколько усилий прилагают власти города, для того чтобы жители могли пользоваться самым современным оборудованием.

В принципе, эти требования заложены фактически в самой конкурсной документации, эти требования касаются доступности лифтов для инвалидов, комфортности, надежности, безопасности и энергоэффективности. Причем с каждым годом уровень этих требований возрастает. В связи с такими объективными требованиями, в конкурсах могут участвовать практически только организации — производители лифтов или профессиональные лифтовые организации, что для нас очень ценно, хотя конкуренция при этом достаточно жесткая. При этом на моей памяти не было ни одного случая, когда в конкурсе победила бы какая-то организация-посредник или рейдер.

В конце 2014 года мы планируем перейти на выпуск лифта нового поколения, называется эта модель «Протон». В принципе, разрабатывали ее достаточно давно, но вот именно сейчас ее удалось закончить. И уже первые два лифта «Протон» с января 2013 года работают в городе Москве, они установлены по программе замены. Нас очень порадовала реакция жителей на нашу новую разработку. Все довольны, все работает. Планируем фактически со следующего года уже в рамках поставок для города Москвы поставлять только новое оборудование. Разрабатывали мы лифт совместно с нашими итальянскими партнерами. В итоге, мы считаем, что у нас получился российский лифт европейского уровня, но по российской, опять же, цене.

Задание 2. Прочитайте фрагменты текстов официально-делового стиля. На какой вопрос отвечают данные фрагменты? Трансформируйте письменный текст в устное сообщение.

(1) Мероприятия, направленные на предоставление доступного и комфортного жилья петербургским семьям, состоящим на жилищном учете, осуществляются в рамках реализации Концепции государственной жилищной политики Санкт-Петербурга на 2012—2017 годы. В случае ресурсного обеспечения мероприятий Концепции в запланированном объеме (ввод в эксплуатацию 3,0 млн кв. м за счет средств бюджета Санкт-Петербурга) к 2017 году возможно улучшить жилищные условия 162,2 тыс. петербургских семей, что составляет 95% общего числа граждан, состоящих сегодня на жилищном учете (на 01.05.2013 — 171 296 семей), из них 49,3 тыс. семей — предоставить жилые помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга.

В 2012 году в Санкт-Петербурге, по данным Центрального банка России, было выдано 20,8 тыс. ипотечных жилищных кредитов. За период с января по июнь текущего года петербуржцы получили 9,3 тыс. кредитов. Всего в 2013 году планируется предоставить порядка 25 тыс. кредитов. В целом по Санкт-Петербургу наблюдается положительная тенденция по увеличению количества выдаваемых ипотечных жилищных кредитов гражданам.

В целях увеличения количества выдаваемых ипотечных жилищных кредитов, а также повышения их доступности для граждан, состоящих на жилищном учете, в Санкт-Петербурге реализуется целевая программа «Развитие долгосрочного жилищного кредитования в Санкт-Петербурге». Социальные выплаты за счет средств бюджета Санкт-Петербурга на оплату первоначального взноса по ипотечным жилищным кредитам в 2012

году получили 767 семей, в текущем году запланировано 800 семей (по состоянию на 01.06.2013 — 356 семей).

(2) В целях создания благоприятных условий для привлечения частных инвестиций в сферу жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) и решения задач модернизации и повышения энергоэффективности объектов коммунального хозяйства, в том числе установление долгосрочных (не менее чем на три года) тарифов на коммунальные ресурсы, а также определения величины тарифов в зависимости от качества и надежности предоставляемых ресурсов в Санкт-Петербурге обеспечено принятие нормативных правовых актов, регулирующих деятельность для привлечения частных инвестиций в сферу ЖКХ.

Для привлечения инвестиций в сферу жилищного хозяйства необходимо на законодательном уровне создать условия, гарантирующие инвесторам возврат вложенных средств и получение прибыли.

(3) В целях своевременного обеспечения порядка выполнения приема, регистрации, рассмотрения сообщений о преступлениях, связанных с нарушением Правил пожарной безопасности в лесах, заключено Соглашение о порядке взаимодействия Главного Управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу и Комитета при осуществлении проверок по фактам пожаров, произошедших в Санкт-Петербурге на территориях, занятых городскими лесами.

(4) В ходе проведения мероприятий по формированию специальных условий ипотечного кредитования отдельных категорий граждан молодые семьи и работники бюджетной сферы имеют возможность воспользоваться социальной ипотекой с нулевой процентной ставкой в рамках таких жилищных программ, как «Молодежи — доступное жилье» и «Жилье работникам бюджетной сферы». В 2012 году посредством участия в указанных программах жилые помещения на условиях беспроцентной рассрочки платежей приобрели 310 молодых семей и 1097 семей работников бюджетной сферы соответственно. Кроме того, молодые семьи в рамках целевой программы Санкт-Петербурга «Молодежи — доступное жилье» в текущем году смогут также воспользоваться новым способом улучшения жилищных условий — получить беспроцентный целевой жилищный заем на срок до 10 лет на приобретение жилья.

В рамках мероприятий по формированию рынка доступного арендного жилья и развития некоммерческого жилищного фонда для граждан, имеющих невысокий уровень дохода, в Санкт-Петербурге осуществляются мероприятия по предоставлению гражданам, состоящим на жилищном учете, отдельных жилых помещений (квартир) государственного жилищного фонда по договорам найма за доступную плату ниже уровня цен на рынке жилья. В 2012 году очередникам предоставлено 248 квартир. В настоящее время более 2000 семей из числа очередников изъявили желание получить жилое помещение внаем на возмездной основе.

5. Разработан комплекс мер, направленных на решение задач, связанных с ликвидацией аварийного жилищного фонда. Правительством Санкт-Петербурга с 2005 года ежегодно утверждается Адресный перечень многоквартирных домов, признанных аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, подлежащих расселению в текущем году. Всего с 2005 года в Адресные перечни включены для расселения 936 домов, в которых проживало 37 127 граждан. По состоянию на 01.06.2013 полностью расселено 690 многоквартирных домов, обеспечены жилыми помещениями 32 657 граждан. В стадии дорасселения находится 246 многоквартирных домов. В них проживает 4470 граждан, которым в настоящее время предлагаются жилые помещения в многоквартирных домах, введенных в эксплуатацию в конце 2012 года. Из них 1238 граждан уже дали согласие на вселение в предложенные жилые помещения, 182 гражданина переселяются в судебном порядке. Утвержден Адресный перечень на 2013 год, в который включены 8 многоквартирных домов, признанных аварийными в 2012 году, подлежат переселению 633 гражданина.

Задание 3. Прочитайте риторические тексты, выделите тезис в каждом из них. Проанализируйте причины уклонения от тезиса.

(1) (Ученику в школе задали по биологии описать герань)

— Что можно сказать об этой герани? Герань — это комнатный цветок. Бывают полевые цветы. И садовые. Мало ли какие бывают цветы! А наша герань растет в горшке на окне. Считается, что герань — символ мещанства. Потому что мещане очень любили герань. Что такое символ? Символ — это условный знак, выражающий какую-то идею. Считается, что герань символизирует идею мещанства. Мещанство! Это отвратительная штука. Это мерзость! Мещанин — это человек с мелкими, куцыми интересами собственника. М. Горький изобличал мещан! Вспомним его "Песню о Соколе"! Уж — это символ мещанства. "Рожденный ползать — летать не может!" (По Ю. Коринцу. Пример Д.Х. Вагановой)

(2) — Сколько сейчас времени?

— Ты в любом случае опоздал.

(3) Вы, Борис Николаевич, уже говорили о том, что сегодня исполняется 70 лет со дня рождения великого гуманиста А.Д. Сахарова, человека, который считал, что нравственные принципы должны быть выше любой политической целесообразности. И он это доказал всей своей жизнью. Мне представляется безнравственным поведение Верховного Совета России и его Президиума, который, по сути дела, занял позицию умолчания в отношении событий, которые сегодня происходят на границе Армении и Азербайджана. Мне кажется, необходимо рассмотреть этот вопрос или отдельным пунктом повестки дня, или в четвертом пункте, в разделе «Разное». Я предлагаю почтить молчанием память тех, кто погиб в армяно-азербайджанском конфликте. (С.Н. Ющенко).

(4) Журналист: Ультиматум, принятый ООН, касался и сербов, и хорватов. Почему же авиаудары коснулись только сербов?

Человек из МИДа: Дело в том, что это был двусторонний ультиматум, который предполагал вывод войск из демилитаризованной зоны. Теперь все склады с оружием сербов блокированы и не могут быть использованы. Я надеюсь, что после этой вспышки насилия стороны сядут за стол переговоров. (ТВ, «Время», 27.05.1995 г.)

Задание 5. Считаете ли вы удачными следующие способы заключения речи? Ответ обоснуйте.

1. «Я сознаю, что мне не удалось объяснить все так, как следовало бы, но все же...»; «Мне неприятно наводить на вас скуку еще какими-нибудь подробностями, но, заканчивая речь, я хотел бы еще добавить, что...».
2. «Жизнь прожить — не поле перейти»»; «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда».
3. «Как видите, изменить ничего нельзя...»; «Мы можем только ждать и надеяться на удачное стечение обстоятельств...».
4. «Это все»; «Я уже все сказал»; «Это конец моей речи».

Задание 6. Выберите одну из предложенных тем и выступите с речью. Постарайтесь употребить в ней как можно больше топосов.

1. Побудить студентов своей группы записаться на курсы английского языка.
2. Побудить студентов нашего института пройти флюорографическое обследование.
3. Побудить студентов участвовать в олимпиаде по русскому языку.
4. Побудить сотрудников отдела работать во внеурочное время.
5. Побудить спонсора дать денег на ремонт "Казачьего театра".

Задание 7. *Приготовьте и произнесите перед аудиторией трехминутную речь информационного содержания. *Речь должна быть ненаписанной, нужно приготовить только рабочий и основной планы, последним из которых можно пользоваться при выступлении.*

Задание 8. *В зависимости от особенностей предполагаемой аудитории и задачи речи тезис на одну и ту же тему может быть сформулирован совершенно по-разному. Предложите 2–4 тезиса по каждой из предложенных проблем так, чтобы каждый из них был ориентирован на другую аудиторию (уточните, какую именно) и имел поэтому другую задачу.*

1. Как обезопасить человека от негативного влияния рекламы? 2. Роль Интернета в нашей жизни 3. Человек и компьютер. 4. Почему молодежь не ходит в театр? 5. Нужно ли призывать студентов на военную службу?

Задание 9. *Выступите с речью на одну из предложенных тем. Сформулируйте тезис и основную задачу.*

- Современная русская речь: ее вандализация и вульгаризация или развитие, обретение новых черт?
- Лингвистическая экология: возможно ли очищение современного «языкового пространства»?
- Языковая агрессия и языковая толерантность: современный русский язык – это «язык, который ненавидит» (С. Снегов) или язык терпимости, компромиссов?
- «Человек говорящий»: речевой имидж современных специалистов.

Темы докладов и рефератов:

20. Разговор по телефону.
21. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
22. Национальные черты деловых людей.
23. Психологические основы делового общения.
24. Национальные особенности речевого этикета.
25. Формулы речевого этикета для торжественных, скорбных ситуаций.
26. Документы внутреннего пользования. Документы внешнего пользования.
27. Электронные коммуникации.
28. Средства визуального воздействия: механизм зрительного восприятия, статическое изображение (деловая графика, вспомогательные технические средства визуализации); динамические изображения.
29. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
30. Национальные различия невербального общения.
31. Ораторское искусство как социальное явление.
32. Оратор и аудитория.
33. Ценности. Логические ошибки в доказательстве.
34. Опровержение позиции оппонента.
35. Ответы на вопросы.
36. Уловки в споре.
37. Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя.
38. Этические требования: принципы, нормы, качества. Этикет государственного служащего.

1. Какой вид делового общения представлен в следующей ситуации: "Начальник отдела маркетинга объясняет студентам-практикантам, как делать рекламные стенды"?
 - а) мотивационное деловое общение;
 - б) познавательное деловое общение;
 - в) деятельностное деловое общение;
 - г) духовное деловое общение.
2. Предупреждение – это стилистическая фигура, содержащая:
 - а) угрозу;
 - б) прогнозирование возражения слушателя;
 - в) ультимативное заявление;
 - г) приглашение к сотрудничеству.
3. Речевой этикет приветствий предусматривает характер поведения, то есть очередность приветствия. Определите, в каком случае нарушена эта норма этикета.
Первыми приветствуют:
 - а) женщина - мужчину;
 - б) младший по должности - старшего;
 - в) младшие по возрасту - старших;
 - г) член делегации - ее руководителя.
4. Что из перечисленного не относится к формам уклонения от тезиса?
 - а) «лоскутное одеяло»;
 - б) «чтении в сердцах»;
 - в) «утопленный тезис»;
 - г) ассоциативный тип.
5. С чего начинается работа над речью?
 - а) с приветствия;
 - б) с определения темы речи;
 - в) с составления плана речи;
 - г) с разработки стратегии поведения в аудитории.
6. Аргументом к авторитету является...
 - а) угроза неприятными последствиями;
 - б) ссылка на мнения известных и уважаемых в обществе людей;
 - в) приписывание оппоненту мнимых недостатков, бросающих тень на его умственные способности;
 - г) правильный ответ не указан.
7. К какому роду публичной речи относится лекция?
 - а) к социально-политическому красноречию;
 - б) к социально-бытовому красноречию;
 - в) к академическому красноречию;
 - г) к судебному.
8. Что такое массовое общение?
 - а) выступление перед широкими народными массами;
 - б) выступление перед большим скоплением народа;
 - в) выступление по телевидению;
 - г) выступление, которое можно произнести в любой аудитории.
9. Что из перечисленного не является рациональным аргументом?
 - а) статистика;
 - б) ссылка на авторитет;
 - в) ссылка на законы и постановления власти;
 - г) определения.
10. Для устной деловой коммуникации не характерно:
 - а) целенаправленность,
 - б) ограниченность круга обсуждаемых тем,
 - в) стандартизированность речи,
 - г) использование изобразительно-выразительных средств языка (тропы, сравнения, эпитеты).
11. Ударение падает на последний слог во всех словах ряда...
 - а) Маркетинг, красивее, эксперт

- б) Кухонный, валовой, агент
 - в) Уставный, средства, жалюзи
 - г) Алфавит, облегчить, нефтепровод
12. Согласный перед Е произносится твердо во всех словах ряда...
- а) индЕксация, эстЕтика, интЕрнет
 - б) тЕзис, прЕсс-конференция, мЕнЕджЕр
 - в) музЕй, эффЕкт, дЕкан
 - г) ИнтЕграция, акадЕмия, компьютЕр
13. Лексическая сочетаемость не нарушена в выражении...
- а) Улучшить уровень обслуживания
 - б) Борьба ведется под тезисом защиты прав человека
 - в) Выполнение мечты
 - г) Оправдание доверия
14. Форма числительного дана правильно в сочетании...
- а) От девятьсот двадцати пяти
 - б) Более восьмидесяти одного процента
 - в) Достигать сто семьдесят тысяч
 - г) К две тысячи пятистам девяноста пяти
15. Определите, в каком предложении нет ошибки в употреблении деепричастного оборота...
- а) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, Ваши пожелания будут приняты к сведению.
 - б) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, сообщаем, что оборудование будет поставлено в сроки, соответствующие договору.
 - в) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, сроки поставки могут быть изменены в соответствии с договором.
 - г) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, договор требует уточнения сроков поставки оборудования.
16. Буква Е пропущена во всех словах ряда...
- а) Функциониру..шь, превосход..шь, исправляя..шь,
 - б) Истрат..шь, ходатайству..шь, обнаружива..шь
 - в) Преобразу..шь, осво..шь, проработа..шь
 - г) Осуществля..шь, форсиру..шь, выполня..шь
17. НЕ пишется раздельно в предложениях...
- а) Встречаться с Анатолием было (н..)для чего.
 - б) Не было (н..)малейшей возможности избежать аварии.
 - в) Ни с чем (н..)сравнимый аромат кофе «Гранд»!
 - г) (Н..)подалеку от станции размещалось отделение связи.
18. Тире на месте пропусков не ставится в предложении:
- а) Долг наш _ защищать матерей, отцов, жен, детей и Родину.
 - б) Карандаши, ручки и тетради _ лежали на столе.
 - в) Нив воде, ни на берегу, ни в беседке _ никого не было видно и слышно.
 - г) «Значит, пятью пять _ двадцать пять?» - спросил маленький сын с недоверием.
19. В каком примере допущена грамматическая ошибка?
- а) В «Ровеснике» печатают интересные статьи.
 - б) Общение с ребенком, захватившее меня всего, позволило по-другому взглянуть на привычные вещи.
 - в) Собеседник оказался жизнерадостный и веселым человеком.
 - г) На песке были отчетливо видны как детские, так и взрослые следы.
20. В каком ряду все слова имеют окончание – ов в форме род.п. мн.ч.? (Выберите один вариант ответа)
- а) *гектары, консервы, носки, узбеки*

- б) ботинки, помидоры, сапоги, солдаты
 в) абрикосы, грузины, рельсы, чулки
 г) баклажаны, партизаны, туркмены, яблоки

Ключи к тесту: 1 б; 2 б; 3 а; 4 г; 5 б; 6 б; 7 в; 8 в; 9 б; 10 г; 11 г; 12 а; 13 г; 14 б; 15 б; 16 г; 17 а; 18 в; 19 в; 20 а.

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации финансовой информации в области государственных и муниципальных финансов.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками использования русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками использования русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками использования русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет использованием русского языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Типовые оценочные средства

Вопросы для подготовки к зачету

33. Виды общения. Установка на взаимопонимания.
34. Особенности делового общения и его основные виды (этические и психологические особенности).
35. Этапы делового общения.
36. Перцептивная сторона делового общения.
37. Коммуникативная сторона делового общения.
38. Интерактивная сторона делового общения.
39. Национальные особенности делового общения
40. Деловое общение и культура речи.
41. Значение этикета и факторы, его формирующие.
42. Национальные особенности речевого этикета.
43. Стили руководства, их характеристика.
44. Проблемы манипулирования в деловом общении.
45. Кинесические и просодические средства невербального делового общения
46. Соотношение вербальных и невербальных средств делового общения.
47. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров.
48. Межличностные отношения в рабочей группе. Групповое давление, конформизм и нонконформизм.
49. Этические принципы делового общения и их реализация.
50. Деловой этикет: система представлений, приветствия, приемов.
51. Конфликты в деловом общении: структура и типология.
52. Социально-психологическая диагностика конфликтов в деловом общении. Модели разрешения конфликтов.
53. Поведение участников во время деловых переговоров.
54. Роль документирования в деловом общении.
55. Общие правила оформления документов в деловом общении.
56. Виды служебных записок и правила их оформления.
57. Виды визитных карточек и правила их оформления.
58. Этикет общения по телефону.
59. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
60. Особенности публичного выступления.
61. Требования к письменной речи в деловом общении.
62. Деловое общение в рабочей группе. Профессиональная зрелость рабочей группы.

- Стили руководства и типы отношений в системе "руководитель - подчиненный".
Речевое воздействие и речевое взаимодействие.
63. Устная деловая коммуникация.
64. Письменная деловая коммуникация.

Кейс-задания к зачету

1. *Образуйте словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, подобрав приведенным ниже существительным согласованные и несогласованные определения.*

Ответственность, действия, лицо, пособие, меры, порядок, полномочия, обстоятельства, рассмотрение, срок, ущерб, обслуживание, отношения.

2. *Укажите слова, употребление которых приводит к нарушению лексической сочетаемости. Исправьте ошибки.*

1. Автор хрестоматии не составил еще аннотации. 2. Мы пожелали организатором почаще собирать такие вечера. 3. Два пернатых в одной берлоге не живут. 4. Футболисты «Олимпиа» установили три новых достижения области. 5. В журнале я прочел большую дискуссию о защите окружающей среды. 6. Эта политика уже приносит положительные плоды. 7. Большое внимание будет оказано благоустройству города и ремонту дорог.

2. *Отредактируйте текст, устранив ошибки, связанные с сочетаемостью слов.*

1. Для проведения занятий по информатике временно привлекаются компьютерные классы кафедр. 2. Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях. 3. полагаем, что результаты испытаний могут составлять взаимный интерес для наших фирм. 4. Коллектив завода принял обязательство ускорить выпуск новой модели. 5. Прошу Вас сообщить стоимость 1 шт. кондиционера, необходимую для внедрения в калькуляцию заказчика. 6. Транспортные издержки при перевозках по железной дороге многократно меньше, чем при морских и авиационных. 7. Несмотря на трудные условия погоды и низкую видимость, И.П. Богданов сумел остановить машину и не совершил наезда. 8. Эта задача стала вполне разрешимая. 9. Особенность бытового обслуживания в том, что оно имеет дело главным образом с индивидуальным заказчиком.

3. *Отредактируйте предложения в соответствии с нормами русского литературного языка.*

1. Прошу оплатить стоимость двух диодов (820 руб.) для их замены согласно счета. 2. Убедительно прошу Вас для сохранения достигнутого уровня обучения в техническом лицее выделить ему компьютерный класс. 3. Изучая проблемы городского транспорта, учеными были получены интересные результаты. 4. Это показывает о том, что мы терпимо относимся к недостаткам. 5. В наше предприятие приглашены на работу молодые специалисты. 6. Согласно Вашей просьбы направляем Вам документы, необходимые для подписания договора. 7. Руководство производственной практики осуществляется ведущими специалистами предприятия. 8. Выступивший на собрании заместитель директора доцент Иванова объяснила суть дела.

4. *Исправьте ошибки, связанные с употреблением слов без учета их семантики.*

1. Планирование, просчет вашей кухни, гостиной, спальни происходит бесплатно. 2. В деле повышения производства мы используем новые альтернативы. 3. Это слишком трудно и многолико отвечать за всю безопасность. 4. Коллектив учителей разрабатывает учебные материал таким образом, чтобы дети быстрее усваивали проходящий материал. 5.

Я попросил прохожего описать дорогу до вокзала. 6. Загрязнение воздуха способствует возникновению рака легких и других заболеваний. 7. Некоторые рабочие допускают дефекты в работе станков. 8. Пейзаж города обогатился новыми зданиями. 9. Коллектив треста досрочно завершил возведение двухпутного железнодорожного моста через Волгу и запланированных подъездных коммуникаций.

5. Исправьте ошибки, вызванные нарушением лексической сочетаемости слов.

1. В нашем лицее происходит углубленное изучение профилирующих предметов. 2. Ставится упор на более глубокое изучение предметов, относящихся к выбранному направлению. 3. Мы используем индивидуальный подход, учитывая интересы и способности ребенка. 4. Вы должны туда собственноручно сходить. 5. Фирма традиционно изготавливает ювелирные приборы, но может выполнить и другую продукцию. 6. Алексей Вавилов, уже второй год обучаясь в университете Стокгольма, является там признанным лидером. 7. В преддверии холодного сезона вопросом особой важности в городе является подготовка к зиме. 8. На полях животноводческой фермы трудится самая современная техника. 9. Строители обещали воздвигнуть здание нового вычислительного центра в сентябре.

Задание 6. Прочитайте предложения. Найдите и исправьте логико-смысловые, лексические, грамматические и стилистические ошибки.

- Для регистрации необходимо иметь при себе паспорт и документ, удостоверяющий личность.
- С целью дальнейшего совершенствования концепции непрерывного образования предлагаем вашему вниманию анкету, которая будет способствовать индивидуализации обучения.
- Результатом реализации проекта должны стать практические шаги по повышению результативности научных исследований.
- Реформа ведется при одновременном сосуществовании старых и новых структур управления.
- Большую половину своего выступления докладчик посвятил анализу достаточно неблагоприятной экономической ситуации в стране.
- На государственном служащем возложена ответственность за то, чтобы его частные интересы не противоречили с его же служебными обязанностями.
- Состоялся обмен мнений по актуальным вопросам экологии района, и вся ответственность за прошедшее была возложена на городских властей.
- Докладчик подчеркнул о необходимости более скорейшего строительства сразу трех крупных объектов — эту цифру он впервые озвучил на коллегии в прошлом году.
- Анализируя проблемы государственной службы, участниками совещания были высказаны конкретные предложения.
- Как было заявлено, необходимо повсеместно осуществлять контроль над выполнением плана каждого нового предприятия.

Задание 7. Прочитайте предложения. Найдите и исправьте речевые ошибки.

- По официальным данным, на промышленных предприятиях города работает 45 процентов населения.
- Задача реформирования отечественной экономики более сложнее, чем это кажется на первый взгляд.
- Необходимо учитывать, что налоги очень сильно изменяют и влияют на цену.
- Мэр города или уполномоченные им органы самостоятельно формируют и распоряжаются внебюджетными фондами.
- Большинство городов и поселков характерны крайне низким уровнем социальной инфраструктуры.
- В отрасли начинают развиваться новые производственные отношения, придается особая роль кредиту.

- Соколова Н. А. — одна из опытейших руководителей области.
- Со стороны заказчика заявление было подписано Иваном Сергеевичем Ткачук, а со стороны исполнителя документ подписали супруги Лошаки.
- Эффективность разрешения кадровых проблем может быть обеспечена посредством современных средств стратегического управления.

Задание 8. *Отредактируйте текст служебного письма. Определите характер допущенных ошибок.*

Уважаемый Андрей Петрович,

Настоящим уведомляю Вас, что Управление кадрами Президента Российской Федерации, Канадское агенство по реализации российско-канадской программы под названием Демократы-стипендиаты и Российская Академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ 18 февраля 2014 года проводит семинар на тему «Проблемы повышения эффективности стажировок госслужащих в Канаде». В программу семинара включили: основные факторы, которые влияют на эффективность стажировок, а так же обмен нужной информацией о практике использования в России канадского опыта государственного управления. Семинар состоится в зале Ученого Совета РАГС и ГС (пр. Вернадского, 84), начало в 10.00. Оплату проезда, проживания в гостинице РАГС и питание иногородних участников берет на себя канадская сторона. Убедительно прошу вас послать на семинар выпускника Программы Веселова Александра Ивановича — Директора департамента жилищно коммунального хозяйства Администрации Ярославской области и до первого февраля подтвердите его участие в работе данного семинара.

(контактный телефон 436-35-12, факс 436-55-80).

Первый заместитель начальника Управления И. Фамилия

Задание 9. *Отредактируйте следующие предложения. Определите характер допущенных ошибок.*

- Представитель департамента сообщил о том, как претворяются решения об охране здоровья населения.
- Принято решение о приостановлении данного трудового договора.
- В декабре месяце этого года на конференции собралось тридцать человек избирателей.
- Было принято наиболее оптимальное решение: исполнителю дана временная отсрочка для создания изделия с абсолютной гарантией качества.
- Эти условия не обусловлены трудовым договором.
- Ряд предложений проекта не подкреплены нужными расчетами.
- Большинство участников Всероссийской конференции по экологии голосовало против.
- Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки за продукцию.
- Рассмотрев функциональные характеристики структур муниципалитета, предлагается следующее...
- В связи с предварительной договоренностью высылаем вам необходимые документы.

Задание 10. *Сравните предложения и выберите правильный вариант. Объясните свой выбор.*

1.

- Лаборанту был представлен отпуск без сохранения содержания.
- Лаборанту был дан отпуск без сохранения содержания.
- Лаборанту был предоставлен отпуск без сохранения содержания.

2.

- В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедры социологии.
- В обсуждении проекта принял участие зав. кафедры социология.
- В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедрой социологии.

3.

- Согласно распоряжению руководства срок представления отчета истекает первого декабря.
- Согласно распоряжения руководства срок представления отчета истекает первого декабря.
- Благодаря распоряжения руководства срок представления отчета истекает первого декабря.

4.

- В нашем трудовом коллективе наметились серьезные изменения в работе.
- В нашем трудовом коллективе наметились серьезные подвижки в работе.
- В нашем трудовом коллективе наметились положительные изменения в работе.

5.

- Строительная организация не смогла в срок реализовать строительство предприятия.
- Строительная организация не смогла в срок осуществить дострой предприятия.
- Строительная организация не смогла в срок завершить строительство предприятия.

6.

- Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько ограничиваются финансовые расходы.
- Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы.
- Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько используются финансовые расходы.

7.

- В прошлом году были уволены трое работников.
- В прошлом году были уволены три работника.
- В прошлом году было уволено трое работников.

8.

- Аппарат арбитражного суда обеспечивает деятельность арбитражного суда.
- Деятельность арбитражного суда обеспечивает аппарат Арбитражного суда.
- Аппарат арбитражного суда обеспечивается деятельностью арбитражного суда.

9.

- К заседаниям всем членам комитета заблаговременно раздаются материалы, содержащие необходимые проекты решений.
- Всем членам комитета заблаговременно раздаются материалы к заседаниям, которые содержат необходимые проекты решений.
- Всем членам комитета к заседаниям заранее раздаются материалы, которые содержат необходимые проекты решений.

10.

- Я живу в городе Москва, в Строгине.
- Я живу в городе Москве, в Строгино.
- Я живу в городе Москве, в Строгине.

Шкала оценивания

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы формирования компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных
-------------------------	--

	связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.