

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 20.07.2025 14:57:26
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет Государственной службы и управления

Кафедра Краеведения

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16

"Культура речи и деловое общение"

38.03.03 Управление персоналом

Профиль "Управление персоналом организации и государственной службы"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2024

Донецк
2024

Составитель(и):

ст. преп.

_____ В.Ю.Светличная

Рецензент(ы):

д-р филол. наук, зав.каф.

_____ М.В.Балко

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Культура речи и деловое общение" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 955)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана 38.03.03 Управление персоналом
Профиль "Управление персоналом организации и государственной службы",
утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2029

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Краеведения
Протокол от 25.03.2024 № №8

Заведующий кафедрой:

д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

состоит в формировании культуры межличностного взаимодействия в сфере деловых отношений, развитии умений и навыков самостоятельной организации процесса деловых переговоров, активизации творческого подхода в установлении деловых отношений.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Формирование культуры межличностного взаимодействия в сфере деловых отношений.
2. Освоение системы социально-психологического знания в его общетеоретических, прикладных и научно-практических аспектах.
3. Изучение теоретических и методологических основ делового общения.
4. Развитие умений и навыков самостоятельной организации процесса делового общения и деловых переговоров.
5. Активизация творческого подхода в реализации делового общения.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

1.3.1. Дисциплина "Культура речи и деловое общение" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Введение в профессию

Логика

Основы российской государственности

1.3.2. Дисциплина "Культура речи и деловое общение" выступает опорой для следующих элементов:

Искусство деловых презентаций

Иностранный язык профессионального общения

Технологии личной эффективности управленца

Документационное обеспечение управления персоналом

Этика и психология деловых отношений

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ОПК-3.1: Способен обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации

Знать:

Уровень 1	Поверхностно знает принципы и методы обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации
------------------	---

Уровень 2	Знает принципы и методы обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации
------------------	--

Уровень 3	Уверенно знает принципы и методы обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации
------------------	---

Уметь:

Уровень 1	умеет неуверенно обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации
------------------	---

Уровень 2	умеет обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации
------------------	--

Уровень 3	умеет уверенно обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации
------------------	---

Владеть:

Уровень 1	Слабо Владеет навыками обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации
------------------	---

Уровень 2	Владеет навыками обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации
------------------	---

Уровень 3	Уверенно владеет навыками обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации
------------------	--

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК ОС-4.3: Соблюдает требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости

<i>от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке</i>	
Знать:	
Уровень 1	поверхностно знает социокультурные нормы бытового и делового общения, а также правила речевого этикета, позволяющие специалисту эффективно использовать язык как средство общения в современном поликультурном мире, дифференциацию функциональных стилей литературной речи; особенности системы изучаемого языка в его фонетическом, лексическом и грамматическом аспектах.
Уровень 2	поверхностно знает социокультурные нормы бытового и делового общения, а также правила речевого этикета, позволяющие специалисту эффективно использовать язык как средство общения в современном поликультурном мире, дифференциацию функциональных стилей литературной речи; особенности системы изучаемого языка в его фонетическом, лексическом и грамматическом аспектах.
Уровень 3	уверенно знает социокультурные нормы бытового и делового общения, а также правила речевого этикета, позволяющие специалисту эффективно использовать язык как средство общения в современном поликультурном мире, дифференциацию функциональных стилей литературной речи; особенности системы изучаемого языка в его фонетическом, лексическом и грамматическом аспектах.
Уметь:	
Уровень 1	удовлетворительно умеет вести общение бытового, социокультурного и профессионального характера; письменно выражать свои коммуникативные намерения; составлять письменные документы, используя реквизиты делового письма, вести деловое общение;
Уровень 2	хорошо умеет вести общение бытового, социокультурного и профессионального характера; письменно выражать свои коммуникативные намерения; составлять письменные документы, используя реквизиты делового письма, вести деловое общение;
Уровень 3	отлично умеет вести общение бытового, социокультурного и профессионального характера; письменно выражать свои коммуникативные намерения; составлять письменные документы, используя реквизиты делового письма, вести деловое общение;
Владеть:	
Уровень 1	демонстрирует низкий уровень владения нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации; восприятия деловой терминологии; целостного восприятия и анализа письменных и устных текстов
Уровень 2	хорошо владеет нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации; восприятия деловой терминологии; целостного восприятия и анализа письменных и устных текстов
Уровень 3	демонстрирует высокий уровень владения нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации; восприятия деловой терминологии; целостного восприятия и анализа письменных и устных текстов
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК ОС-4.4: Грамотно строит деловую коммуникацию, исходя из целей и ситуации</i>	
Знать:	
Уровень 1	Слабо, фрагментарно знает основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические). Имеет слабое, фрагментарное представление о системе функциональных стилей русского языка. Допускает множественные грубые ошибки.
Уровень 2	Хорошо знает основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические). Имеет достаточно полное представление о системе функциональных стилей русского языка. Допускает отдельные негрубые ошибки.
Уровень 3	Демонстрирует свободное и уверенное знание основных норм современного русского языка (орфографических, пунктуационных, грамматических, стилистических, орфоэпических). Имеет полное и уверенное представление о системе функциональных стилей русского языка. Не допускает ошибок.
Уметь:	
Уровень 1	Демонстрирует частичное умение использовать русский язык для общения в большинстве без предварительной подготовки. Допускает множественные грубые ошибки при понимании основных положений произнесенных высказываний, при написании простого связного текста и извлечении информации из материала повседневного и профессионального общения.

Уровень 2	Умеет использовать русский язык для общения в большинстве без предварительной подготовки. Допускает множественные грубые ошибки при понимании основных положений произнесенных высказываний, при написании простого связного текста и извлечении информации из материала повседневного и профессионального общения.
Уровень 3	Демонстрирует уверенное умение использовать русский язык для общения в большинстве без предварительной подготовки. Допускает множественные грубые ошибки при понимании основных положений произнесенных высказываний, при написании простого связного текста и извлечении информации из материала повседневного и профессионального общения.
Владеть:	
Уровень 1	Не владеет навыком грамотного построения деловой коммуникации, с учётом целей и ситуации
Уровень 2	Владеет навыком грамотного построения деловой коммуникации, с учётом целей и ситуации
Уровень 3	Уверенно владеет навыком грамотного построения деловой коммуникации, с учётом целей и ситуации

В результате освоения дисциплины "Культура речи и деловое общение" обучающийся

3.1 Знать:	
	об основных разделах русского языка; особенности устной и письменной речи, понятиях коммуникации; принципах, методах,
	приемах и средствах коммуникации персонала
3.2 Уметь:	
	оперировать ключевыми понятиями литературного языка, коммуникации, устной письменной речи; принципах, методах, приемах и средствах коммуникации персонала
3.3 Владеть:	
	навыками изучения основ русского языка; особенностей устной и письменной речи, понятиях коммуникации; принципах, методах,
	приемах и средствах коммуникации персонала

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Культура речи и деловое общение" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Культура речи и деловое общение" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Культура речи						
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика	2	2	УКОС-4.3 УК	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	

/Лек/			ОС-4.4 ОПК-3.1	Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4		
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика /Ср/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи /Ср/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3.Нормативный аспект культуры речи /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3.Нормативный аспект культуры речи /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3.Нормативный аспект культуры речи /Ср/	2	6	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения /Ср/	2	6	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

				Э4		
Раздел 2. Культура делового общения						
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Ср/	2	6	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Конс/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления /Ср/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления /Ср/	2	6	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.4. Полемическое мастерство /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2	0	

			ОПК-3.1	Э1 Э3 Э4		
Тема 2.4. Полемическое мастерство /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.4. Полемическое мастерство /Ср/	2	6	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты /Лек/	2	2	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты /Сем зан/	2	4	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты /Ср/	2	6	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4 ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Культура речи и деловое общение" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий. В процессе освоения дисциплины "Культура речи и деловое общение" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных справочных изданий, научных статей, исследований т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций. При изложении теоретического материала используются такие методы, как монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы обучающихся, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального доклада, эссе, презентации.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	М. В. Денисенко	КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ: Учебное пособие (70)	Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2023

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Панфилова А. П., Долматов А. В.	Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов (488 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2024
Л1.3	Иркова А. В., Сатучина Т. Ю., Фаломкина И. П.	Культура речи и деловое общение: Учебное пособие (76 с.)	Кемеровский государственный университет, 2023

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Введенская Л. А., Черкасова М. Н.	Русский язык и культура речи: учебное пособие (382 с.)	"Феникс", 2022
Л2.2	Ивнова Т. С.	Русский язык и культура речи: учебное пособие (440 с.)	Санкт-Петербургский университет Государственной противопожарной службы МЧС России, 2023

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	А. Н. Осипова, Н. Н. Садовская	Русский язык и культура речи : методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы по стилистике русского языка Раздел 3. для обучающихся 2-го курса образовательной программы бакалавриат всех направлений подготовки всех форм обучения (34 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.2	А. Н. Осипова, Н. Н. Садовская	Русский язык и культура речи. Разд. 3 Стилистика русского языка: методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы для обучающихся 2-го курса образовательной программы бакалавриата всех направлений подготовки всех форм обучения (34 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная библиотека	http://niv.ru/
Э2	Д.Э. Розенталь Справочник по русскому языку: орфография и пунктуация	http://old-rozental.ru/orfografia.php
Э3	Справочно-информационный портал «Грамота.ру»	http://gramota.ru/
Э4	Образовательный сайт «Культура письменной речи»	http://gramma.ru/
Э5	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э6	ЭБС «Знаниум»	https://znanium.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>

Научная библиотека [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://niv.ru/>

Д.Э. Розенталь Справочник по русскому языку: орфография и пунктуация [Электронный ресурс]: - Режим

доступа: <http://old-rozentel.ru/orfografia.php>

Справочно-информационный портал «Грамота.ру» [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://gramota.ru/>
Русский язык: говорим и пишем правильно - ресурс о культуре письменной и устной речи [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://grammar.ru/>

Словари.Ру - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.slovari.ru>

ЭБС «ЛАНЬ» [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://e.lanbook.com>

ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://znanium.ru>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету с оценкой

1. Понятие о культуре речи.
2. Основные компоненты культуры речи.
3. Определение понятий «язык» и «речь».
4. Виды речи.
5. Характеристика понятий «речевая деятельность», «речевое общение».
6. Русский язык как живой национальный язык.
7. Русский язык как государственный и мировой язык.
8. Литературный язык как образцовый вариант языка.
9. Понятие языковой нормы. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества.
10. Признаки и основные типы норм.
11. Средства кодификации языковых норм.
12. Орфографические нормы русского языка.
15. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы русского литературного языка.
16. Понятие языковой нормы. Акцентологические нормы русского литературного языка. Особенности русского ударения. Ударение словесное и логическое.
17. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы. Произносительные нормы. Использование орфоэпического словаря. Варианты русского литературного произношения.
18. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Значение слова и лексическая сочетаемость. Оксюморон.
19. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Многозначность и омонимия.
20. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Паронимы. Синонимы. Антонимы.
21. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов. Устаревшие слова и неологизмы.
22. Морфологические нормы русского литературного языка.
23. Морфологические нормы русского литературного языка. Особенности склонения имён собственных.
24. Понятие языковой нормы. Синтаксические нормы русского литературного языка.
25. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование определения с определяемым словом.
26. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование сказуемого с подлежащим.
27. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы управления.
28. Синтаксические нормы русского литературного языка. Употребление деепричастного оборота.
29. Активные процессы в современном русском языке в области произношения, ударения, словообразования, морфологии, лексики, синтаксиса.
30. Речь как речевая деятельность. Речь как текст, продукт речевой деятельности.
31. Речь как текст, продукт речевой деятельности. Требования к тексту. Типы речи.
32. Система функциональных стилей русского языка. Современная концепция культуры речи: функциональные разновидности литературного языка.
32. Система функциональных стилей русского языка. Научный стиль.
34. Система функциональных стилей русского языка. Особенности, сфера применения, черты, функции,

основные признаки научного стиля.

35. Система функциональных стилей русского языка. Лексическо-грамматические особенности научного стиля.
36. Научный стиль. Термины и терминосистемы. Интернациональный характер научной терминологии.
37. Система функциональных стилей русского языка. Жанры научного стиля: аннотация, отзыв, реферат, тезисы, конспект, курсовая работа. Цитирование. Оформление библиографического списка.
38. Система функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль.
39. Официально-деловой стиль: черты, сфера применения, языковые особенности. Подстили официально-делового стиля.
40. Система функциональных стилей русского языка. Жанры официально-делового стиля.
41. Официально-деловой стиль. Оформление заявления, объяснительной записки, доверенности, расписки, резюме, автобиографии, характеристики.
42. Система функциональных стилей русского языка. Публицистический стиль.
43. Публицистический стиль: сфера функционирования, языковые особенности. Средства эмоциональной выразительности.
44. Система функциональных стилей русского языка. Жанры публицистики. Реклама. Язык рекламы.
45. Ораторская речь. Модель ораторской речи.
46. Основные характеристики ораторской речи. Основные навыки и умения оратора.
47. Основные особенности структуры и поведения аудитории. Предварительная информация о слушателях. Виды внимания аудитории.
48. Основные жанры (роды и виды) ораторского искусства. Этапы работы оратора над публичным выступлением.
49. Определение темы и уточнения названия выступления. Определение цели и основной мысли выступления.
50. Основные группы источников при подготовке речи. Этапы работы оратора с литературой.
51. Композиция речи. План как отражение логической структуры речи.
52. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей.
53. Вступление в качестве основной композиции логическая часть речи.
54. Методы изложения материала. Правила и типичные ошибки по отношению к тезису, аргументам, демонстрации.
55. Особенности использования цифрового материала в публичном выступлении. Общие принципы применения аудиовизуальных средств во время публичного выступления.
56. Типы речей и способы их произнесения.
57. Средства изобразительности и выразительности. Средства экспрессивной стилистики в ораторской речи.
58. Манера выступления оратора. Расположение оратора в аудитории и движение по ней.
59. Позы и жесты оратора. Громкость, темп и интонация как характеристики публичной речи.
60. Вопрос как средство получения сведений. Типы вопросов.
61. Публичный спор как метод выяснения истины. Виды спора.
62. Публичный спор как метод выяснения истины. Общие требования к спору.
63. Публичный спор как метод выяснения истины. Дискуссия, полемика, диспут как разновидности споры.
64. Значение речевого этикета во время публичного выступления.
65. Деловой этикет и деловая этика. Элементы делового этикета. Этикетная формула и принципы ее использования.
66. Этика устного делового общения с иностранцами.
67. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Условия функционирования, основные особенности.
68. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Спонтанность и неподготовленность. Непосредственное участие говорящих. Неофициальность отношений.
69. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Закон языковой экономии. Специфика использования языковых средств. Основные жанры.
70. Речевой этикет как совокупность речевых формул, обслуживающих общение. Правила поведения в типичных речевых ситуациях.
71. Речевой этикет. Система обращений в современном русском языке. Формулы извинения. Ситуация отказа.
72. Речевой этикет. Этикетные требования к невербальным средствам общения.
73. Телефонный разговор. Правила ведения телефонного разговора.

5.2. Темы письменных работ

1. Понятие языковой нормы.

2. Признаки и основные типы норм.
3. Средства кодификации языковых норм.
4. Культура речи и стилистика в системе лингвистических дисциплин.
5. Теория «трёх стилей» М. В. Ломоносова.
6. Стили языка и стили речи.
4. Авторский стиль.
5. Нормативность языка и речи.
6. Человеческая речь и современная цивилизация.
7. Эстетические качества речи.
8. Стили общения. Ритуальное общение.
9. Речь и язык. Формы реализации речи.
10. Понятие о стиле и жанре речи. Жанры и стили устной речи.
11. Жанры и стили письменной речи.
12. Культура речевого поведения: теория и практика, технология оптимизации речевой деятельности.
13. Вопросы стилистики русского языка в работах Н. М. Шанского.
14. Лексические особенности канонических православных текстов, переложённых на современный русский язык.
15. Сравнительная характеристика научно-академического и научно-популярного стиля в работах В. В. Виноградова.
16. Стилистические особенности языка пушкинской эпохи.
17. Стилистические особенности поэтического языка символистов.
18. Стилистические особенности поэтического языка футуристов.
19. Научная публицистическая речь: разговорная или кодифицированная?
20. Лексические особенности студенческой речи в ситуации свободного общения.
21. Смешение стилей как художественный прием.
22. Коммуникативный аспект культуры речи: богатство и разнообразие речи.
23. Коммуникативный аспект культуры речи: точность и понятность речи.
24. Коммуникативный аспект культуры речи: чистота и выразительность речи.
25. «Словесные шаблоны» в разных функциональных стилях.
26. Место публицистического стиля в системе стилей русского литературного языка.
27. Терминологическая неоднородность в наименовании публицистического стиля (газетный, общественно-политический, газетно-публицистический стиль).
28. Объём и содержание понятий «публицистика» и «публицистический стиль»?
29. Основные языковые функции публицистического стиля.
30. Специфика реализации общеязыковых функций в произведениях публицистического стиля.
31. Типология информации, сообщаемой в текстах публицистического стиля.
32. Особенности коммуникации между автором и адресатом в печатных и электронных средствах массовой информации.
33. Особенности коммуникации при пользовании публицистическим и другими функциональными стилями.
34. Экспрессивные средства языка в публицистических текстах.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Культура речи и деловое общение" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Культура речи и деловое общение" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачёт с оценкой

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по

заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу обучающихся, проводит консультации, руководит подготовкой докладов обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий и промежуточный контроль знаний обучающихся.

С целью качественного освоения обучающимися данной дисциплины на кафедре разработаны методические рекомендации по организации самостоятельной работы - комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения, как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления
Кафедра краеведения**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)
«Культура речи и деловое общение»

Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Профиль	Управление персоналом организации и государственной службы
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2024

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Культура речи и деловое общение» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом (профиль «Управление персоналом организации и государственной службы») очной формы обучения

Разработчик:

ст.преп. В.Ю. Светличная

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы
фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

Краеведения

Протокол заседания кафедры от

25.03.2024 г.

№ 8

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

М.В.Балко

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Культура речи и деловое общение»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	бакалавр
Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Профиль	"Управление персоналом организации и государственной службы"
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.О.16
Формы контроля	Устный опрос, тестирование, коллоквиум, кейс-задача, деловая игра, круглый стол, сообщение, самостоятельная работа
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачётных единиц (кредитов)	2
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная работа:	56
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	36
Консультации	2
Самостоятельная работа	48
Контроль	4
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Код компетенции	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ОПК-3.1	Способен обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации	Знать: Поверхностно знает принципы и методы обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 3-1
		Знает принципы и методы обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 3-2
		Уверенно знает принципы и методы обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 3-3
		Уметь: Неуверенно умеет обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации;	ОПК-3.1 У-1
		Демонстрирует умение обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации;	ОПК-3.1 У-2

Код компетенции	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		Уверенно умеет обеспечивать документационное сопровождение разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 У-3
		Владеть: Слабо владеет навыками обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 В-1
		Владеет навыками обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 В-2
		Уверенно владеет навыками обеспечения документационного сопровождения разработки концепции кадровой политики организации	ОПК-3.1 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. Культура речи				
1.	Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика	2	УК ОС- 5.2	Устный опрос, тестовые задания, сообщение
2.	Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи	2	ОПК-3.1.	Устный опрос, круглый стол, сообщение

3	Тема 1.3. Нормативный аспект культуры.	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, тестовые задания
4.	Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, сообщения, коллоквиум
Раздел 2. Культура делового общения				
5.	Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, деловая игра, кейс-задача, самостоятельная работа
6.	Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, диспут, сообщение, самостоятельная работа
7.	Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, сообщение, кейс-задача
8.	Тема 2.4. Полемическое мастерство	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, тесты, деловая игра
9.	Тема 2.5. Деловое общение и конфликты	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, деловая игра

1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная		Баллы	
1	2	3	4	5	6
Знает	материал по основным понятиям культуры речи, нормативным, коммуникативным, этическим аспектам устной и письменной речи, функциональным стилям современного русского языка, основам ораторского искусства и особенности аргументации; практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в	Отлично	Зачтено	90-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная		Баллы	
1	2	3	4	5	6
	материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий				оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности, с помощью современных методов и показателей оценки грамотности и эффективности коммуникации;				
Владеет	навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения				
Знает	материал по основным понятиям культуры речи, нормативным, коммуникативным, этическим аспектам устной и письменной речи, функциональным стилям современного русского языка, основам ораторского искусства и особенности аргументации, не допускает существенных неточностей	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов,
Умеет	в целом успешно, но при наличии отдельных пробелов, использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности, с помощью				

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная		Баллы	
1	2	3	4	5	6
	современных методов и показателей оценки грамотности и эффективности коммуникации;				некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	в целом успешно, но при наличии отдельных пробелов или в сопровождении отдельных ошибок, навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения.				
Знает	только основной материал по основным понятиям культуры речи, нормативным, коммуникативным, этическим аспектам устной и письменной речи, функциональным стилям современного русского языка, основам ораторского искусства и особенности аргументации, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;	Удовлетворительно	Зачтено	60-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	демонстрирует в целом успешное, но не системное умение использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных				

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная		Баллы	
1	2	3	4	5	6
	качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности, с помощью современных методов и показателей оценки грамотности и эффективности коммуникации;				
Владеет	в целом успешное, но не системное владение навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения.				
Знает	не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале по основным понятиям культуры речи, нормативным, коммуникативным, этическим аспектам устной и письменной речи, функциональным стилям современного русского языка, основам ораторского искусства и особенности аргументации, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки;	Неудовлетворительно	Незачтено	0-59	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	не умеет использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности, с помощью современных методов и показателей оценки				

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная		Баллы	
1	2	3	4	5	6
	грамотности и эффективности коммуникации, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено;				
Владеет	обучающийся не владеет навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено				

РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания, обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания							
		СЗ			Всего за тему	КЗР	Р (СР)	ИЗ*
	ЛЗ	УО*	ТЗ*	СЗ*				
Р.1.Т.1.1	1	2	2	3	8	4	6	10
Р.1.Т.1.2	1	2	2	3	8			
Р.1.Т.1.3	1	2	2	3	8			
Р.1.Т.1.4	1	2	2	3	8	4		
Р.2.Т.2.1	1	2	2	3	8			
Р.2.Т.2.2	1	2	2	3	8			
Р.2.Т.2.3	1	2	2	3	8	4		
Р.2.Т.2.4	1	2	2	3	8			
Р.2.Т.2.5	1	2	2	3	8			
Итого: 100б	9	18	18	27	72	12	6	10

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

СЗ – ситуационные задания;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

СР – самостоятельная работа обучающегося (реферат)

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

2.1.1. Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приёмов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведённого на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учётом индивидуальных особенностей обучающихся).

5 баллов (отлично) ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности.

4-3 балла (хорошо) ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «3 баллов», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

2-1 балл (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0 баллов (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
Раздел 1. Культура речи.	
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика	1. Что такое язык? Какую роль он играет в жизни человека? 2. Что такое <i>речь</i> и как данное понятие соотносится с понятием <i>язык</i>? 3. Дайте определение и общую характеристику понятию <i>современный русский литературный язык</i>. 4. Назовите <i>основные</i> функции русского литературного языка. 5. Назовите <i>другие</i> функции русского литературного языка. 6. Дайте характеристику русскому языку как национальному и международному 7. Каково место русского языка в генеологической классификации языков мира? 8. Расскажите о закономерностях и тенденциях развития русского языка. 9. Какие факторы влияют на развитие русского языка? 10. Каково соотношение понятий <i>русский национальный язык</i> и <i>русский литературный язык</i>?

	11. Какие формы функционирования русского литературного языка вам известны? Коротко охарактеризуйте каждую. 12. Перечислите признаки литературного языка. Дайте короткую характеристику каждому из них. 13. Назовите формы нелитературного языка. Коротко охарактеризуйте каждую.
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи	1. Из каких компонентов состоит коммуникативный аспект культуры речи? 2. Что подразумевается под правильностью речи? 3. Что подразумевается под логичностью речи? 4. Что подразумевается под точностью речи? 5. Что подразумевается под лаконизмом речи? 6. Что подразумевается под ясностью речи? 7. Что подразумевается под богатством речи? 8. Что подразумевается под выразительностью речи? 9. Что подразумевается под чистотой речи? 10. Что подразумевается по уместностью речи?
Тема 1.3. Нормативный аспект культуры речи	1. Что такое языковая норма? 2. Назовите признаки языковой нормы. 3. Что является источниками языковых норм? 4. Орфографические нормы русского языка. 5. Орфоэпические нормы русского литературного языка: произносительные и нормы ударения. 6. Варианты русского литературного произношения. 7. Особенности русского ударения. Ударение словесное и логическое. Интонационное богатство русской речи. 8. Лексические нормы. Значение слова и лексическая сочетаемость. 9. Речевые ошибки, связанные с лексической несочетаемостью слов. 10. Паронимы. Лексические ошибки, связанные с употреблением паронимов, 11. Лексические ошибки, связанные с употреблением синонимов и слов, близких по значению. 12. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов. 13. Морфологические нормы русского литературного языка. 14. Морфологические нормы русского литературного языка. Особенности склонения имён собственных. 15. Понятие языковой нормы. Синтаксические нормы русского литературного языка.

	16. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование определения с определяемым словом. 17. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование сказуемого с подлежащим. 18. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы управления. 19. Синтаксические нормы русского литературного языка. Употребление деепричастного оборота.
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения	1. Речевой этикет как совокупность речевых формул, обслуживающих общение. 2. Нормы речевого этикета. Этикетные традиции. Этикетные речевые жанры. 3. Факторы, которые определяют речевое поведение в зависимости от коммуникативной ситуации. 4. Правила поведения в типичных речевых ситуациях. 5. Система обращений в современном русском языке. Формы приветствия. 6. Формулы извинения. Ситуация отказа. 7. Этикетные требования к невербальным средствам общения. Нормы жестикуляции. 8. Этикетные требования к невербальным средствам общения. Традиции и суеверия в общественной жизни. 9. Телефонный разговор. Виды телефонных разговоров. Правила ведения телефонного разговора. 10. Основные максимы телефонной коммуникации.
Раздел 2. Культура делового общения	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности	1. Функциональные разновидности литературного языка. 2. Стилиобразующие факторы. 3. Функциональные стили: научный, официально-деловой, публицистический. 4. Язык художественной литературы и его специфика. Определение понятия. 5. Общая характеристика официально-делового стиля. 6. Общая характеристика научного стиля. 7. Общая характеристика публицистического стиля. 8. Деловое общение и его особенности. 9. Специфические черты официально-делового стиля. 10. Языковые и текстовые нормы.

	11. Документ, формуляр, реквизит. 12. Классификация жанров официально-делового стиля. 13. Личные деловые бумаги: заявление, доверенность, резюме. Деловые письма. 14. Особенности русской и международной школы делового письма. 15. Особенности ведения телефонного разговора.
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления	1. Риторика как наука: общая характеристика. 2. Факторы становления и утверждения риторики в древнем обществе. 3. Значение риторики для вашей будущей профессиональной деятельности. 4. Этапы подготовки к публичному выступлению. 5. Типы публичных выступлений в зависимости от целевой установки. 6. Основные разновидности убеждающих выступлений. 7. Предварительный анализ аудитории. 8. Написание и овладение текстом выступления
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления	1. Общие принципы построения выступления. 2. Особенности и основные приемы вступления ораторской речи. 3. Особенности и основные приемы заключительной части ораторской речи. 4. Способы изложения материала основной части ораторского выступления. 5. Понятие аргументации и критики. 6. Ошибки в аргументации и критике. 7. Образ оратора. 8. Способы борьбы с ораторским страхом. 9. Невербальный имидж оратора.
Тема 2.4. Полемическое мастерство	1. Спор и его разновидности. 2. Особенности спора, полемики, диспута, дискуссии. 3. Принципы ведения полемики. 4. Полемические приемы. 5. Правила ведения спора. 6. Уловки в споре и способы защиты от них. 7. Аргумент. Виды аргументов.
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты	1. Понятия конфликта, конфликтной ситуации и инцидента. 2. Виды конфликтов по направленности. 3. Виды конфликтов в зависимости от интересов участников. 4. Причины конфликтов. 5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. 6. Рекомендации по поведению в конфликтной ситуации.

2.2. Оценивание устных ответов, обучающихся при собеседовании

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждой семинарского занятия проводится фронтальный устный опрос по вопросам предыдущей темы.

5 баллов - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением норм современного русского языка;

4 балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для 5 баллов, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для 5 баллов, но допускает 1-2 ошибки, которые не исправляет.

2 балла - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1 балл - ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ ПРИ СОБЕСЕДОВАНИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика

1. Дайте определение и общую характеристику понятию *современный русский литературный язык*.
2. Назовите *основные* функции русского литературного языка.
3. Назовите другие функции русского литературного языка.
4. Дайте характеристику русскому языку как национальному и международному
5. Каково место русского языка в генеалогической классификации языков мира?
6. Расскажите о закономерностях и тенденциях развития русского языка.
7. Какие факторы влияют на развитие русского языка?
8. Каково соотношение понятий *русский национальный язык* и *русский литературный язык*?
9. Какие формы функционирования русского литературного языка вам известны? Коротко охарактеризуйте каждую.
10. Перечислите признаки литературного языка. Дайте короткую характеристику каждому из них.
11. Назовите формы нелитературного языка. Коротко охарактеризуйте каждую.

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Какие виды речевого этикета вам известны?
3. Каков общий принцип использования этикетных средств?
4. Что доказывает, что этикет – явление национальное?
5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?

6. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?
7. Какова дистанция официального общения?
8. Охарактеризуйте тональность официального общения.
9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
10. В чём заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
12. Является ли обращение «господин, господа» универсальным?
13. Что включает в себя понятие «этикетный текст»?
14. Что такое церемония и каковы особенности проведения торжеств с точки зрения использования этикетных текстов?
15. Почему умение произнести тост считалось обязательным речевым навыком для светского человека?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое «этикетная рамка»?
18. Дайте определение этикетной модуляции речи.
19. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
20. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.
21. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?

Раздел 2. Система норм современного русского язык

Тема 1.3. Нормативный аспект культуры речи

1. Что такое языковая норма?
2. Назовите признаки языковой нормы.
3. Что является источниками языковых норм?
4. Назовите средства кодификации современного русского литературного языка.
5. Перечислите виды норм русского литературного языка, коротко охарактеризуйте каждую из них.
6. Назовите типы языковых норм с точки зрения их вариативности.
7. Назовите формы нелитературного языка. Коротко охарактеризуйте каждую.
8. Что такое языковая норма?
9. Назовите признаки языковой нормы.
10. Что является источниками языковых норм?
11. Назовите средства кодификации современного русского литературного языка.
12. Перечислите виды норм русского литературного языка, коротко охарактеризуйте каждую из них.
13. Назовите типы языковых норм с точки зрения их вариативности.
14. Точность речи. Лексические ошибки, связанные с непониманием значения слова (историзмы, архаизмы, неологизмы).
15. Лексические ошибки, связанные с употреблением паронимов.
16. Лексические ошибки, связанные с употреблением синонимов и слов, близких по значению.
17. Лексические ошибки, связанные с употреблением омонимов и многозначных слов.
18. Речевые ошибки, связанные с лексической несочетаемостью слов.
19. Речевые ошибки, связанные с употреблением фразеологизмов.
20. Какие варианты форм категории рода имен существительных вы знаете? Охарактеризуйте их.
21. В чем особенности употребления степеней сравнения имен прилагательных?

22. Охарактеризуйте варианты краткой формы имен прилагательных.
23. Какие ошибки могут возникнуть при употреблении в речи форм личных местоимений?
24. Вариантные формы местоимений и различия в их употреблении.
25. Особенности употребления в речи служебных слов.
26. Нормы согласования.
27. Согласование сказуемого с подлежащим.
28. Нормы управления.
29. Употребление деепричастного оборота.
30. Ошибки в построении сложных предложений.

2.3. Оценивание результатов тестовых заданий обучающихся

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, в котром надо выбрать один верный ответ – 2 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Баллы	% правильных ответов
5	75-100
3-4	51-75
1-2	25-50
0	менее 25

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика

1. Функция означающая, что язык – важнейшее средство получения новых знаний о действительности:
 - а. когнитивная;
 - б. коммуникативная;
 - в. эмоциональная;
 - г. аккумулятивная.
2. Функция, призванная не только выражать отношение автора речи к ее содержанию, но и оказывать воздействие на слушателя, читателя, собеседника:
 - а. когнитивная;
 - б. коммуникативная;
 - в. эмоциональная и побудительная;
 - г. аккумулятивная.
3. Функция хранения и передачи знаний о действительности:
 - а. когнитивная;
 - б. коммуникативная;
 - в. эмоциональная и побудительная;
 - г. аккумулятивная.
4. Функция создания и поддержания контакта между собеседниками:
 - а. когнитивная;
 - б. фатическая;

- в. эмоциональная и побудительная;
- г. аккумулятивная.

5. Функция призыва, побуждения к тем или иным действиям:

- а. аппеллятивная;
- б. фатическая;
- в. эмоциональная и побудительная;
- г. аккумулятивная.

6. Русский язык – это представитель...

- а. восточнославянской группы в рамках индоевропейской языковой семьи;
- б. южнославянской группы в рамках индоевропейской языковой семьи;
- в. западнославянской группы в рамках индоевропейской языковой семьи;
- г. германской группы в рамках индоевропейской языковой семьи;

7. Разновидность языка, не подчиняющаяся общим правилам и территориально не ограниченная:

- а. просторечие;
- б. жаргон;
- в. диалект;
- г. литературный язык.

8. Разновидность речи, свойственная определенной социальной группе людей, объединенных родом деятельности, профессией, общими интересами

- а. просторечие;
- б. жаргон;
- в. диалект;
- г. литературный язык.

9. Разновидность языка, которая характерна для определенной территории и сохраняет свои фонетические, грамматические и лексические особенности, существует только в устной форме:

- а. просторечие;
- б. жаргон;
- в. диалект;
- г. литературный язык.

10. Общепринятая форма существования языка, не имеющая территориальных или социальных ограничений, используемая как в устной, так и письменной речи:

- а. просторечие;
- б. жаргон;
- в. диалект;
- г. литературный язык.

11. Знание литературных норм и умение применять их в речи предполагает:

- а. нормативный аспект;
- б. коммуникативный аспект;
- в. эстетический аспект;
- г. этический аспект.

12. Выбор языковых средств, которые с максимальной эффективностью выполняют поставленные задачи общения предполагает:

- а. нормативный аспект;
- б. коммуникативный аспект;
- в. эстетический аспект;
- г. этический аспект.

13. Мотивированный живой процесс взаимодействия между участниками коммуникации – это:

- а. речевое общение;
- б. диалог;
- в. общение;
- г. монолог.

15. Первые русские и общедоступные руководства по красноречию были написаны:

- а. С. И. Ожеговым;
- б. М. В. Ломоносовым;
- в. Л. С. Выготским;
- г. А.С. Пушкиным.

16. К настоящему времени в науке установлено, что культура речи состоит из следующих компонентов:

- а. номинативного, коммуникативного, эстетического;
- б. внутреннего, внешнего;
- в. вербального, невербального;
- г. номинативного, коммуникативного, этического, эстетического.

17. К какому компоненту речи, относят такие качества речи, как чистота, богатство, логичность, уместность, доступность:

- а. нормативный;
- б. коммуникативный;
- в. этический;
- г. эстетический.

18. К какому компоненту речи, относят такие качества речи, как эмоциональность, образность, выразительность, интуитивность, ассоциативность:

- а. нормативный;
- б. коммуникативный;
- в. этический;
- г. эстетический.

20. Основная функция языка, которая означает, что язык является важнейшим средством человеческого общения или передачи от одного лица другому какого-либо сообщения с той или иной целью.

- а. конативная функция;
- б. аккумулятивная;
- в. коммуникативная;
- г. фатическая.

Тема 1.3. Нормативный аспект культуры речи

1. Нормы литературного языка...
 - а. подвергаются реформе каждые 50 лет;
 - б. динамичны и подвижны;
 - в. категоричны, не знают исключений;
 - г. статичны, неизменны.
2. Кодификация норм литературного языка – это...
 - а. следование им всех образованных людей;
 - б. закрепление их в специальных словарях, грамматиках и пособиях;
 - в. обучение им в специальных учебных заведениях;
 - г. изучение и выбор отдельных вариантов в качестве единственно верных.
3. Императивные нормы...
 - а. допускают нарушение в определенных ситуациях;
 - б. действуют только в книжных стилях;
 - в. строго обязательны к исполнению;
 - г. предполагают возможность выбора одного из вариантов.
4. Диспозитивные нормы...
 - а. предполагают возможность выбора одного из вариантов;
 - б. строго обязательны к исполнению;
 - в. действуют только на лексическом уровне языка;
 - г. допускают нарушение в определенных ситуациях.
5. Диалекты – это...
 - а. употребление слов языка с неправильным ударением;
 - б. местные разновидности русского языка;
 - в. речь малообразованных людей;
 - г. речь, используемая различными социальными группами людей.
6. Принятые в языковой практике образованных людей правила произношения, употребления слов, использования грамматических и стилистических средств – это...
 - а. разговорная речь;
 - б. язык научного стиля;
 - в. язык художественной литературы;
 - г. литературная норма.
7. Просторечие – это...
 - а. устная речь;
 - б. устная речь необразованных людей;
 - в. условный язык обособленной группы;
 - г. местный народный говор.
8. Высшей формой национального языка является...
 - а. территориальный диалект;
 - б. литературный язык;
 - в. общенародный язык;
 - г. социальный диалект.

9. Общепонятная форма существования языка, не имеющая территориальных или социальных ограничений, используемая как в устной, так и письменной речи:

- а. территориальный диалект;
- б. литературный язык;
- в. жаргон;
- г. просторечие.

10. Разновидность речи, свойственная определенной социальной группе людей, объединенных родом деятельности, профессией, общими интересами:

- а. территориальный диалект;
- б. литературный язык;
- в. жаргон;
- г. просторечие.

11. Разновидность языка, которая характерна для определенной территории и сохраняет свои фонетические, грамматические и лексические особенности, существует только в устной форме:

- а. территориальный диалект;
- б. литературный язык;
- в. жаргон;
- г. просторечие.

12. Нормы, связанные со звуковой стороной литературной речи (произношение и ударение), называются:

- а. орфографические и пунктуационные;
- б. орфоэпические;
- в. лексические;
- г. грамматические.

13. Нормы, связанные с правилами словоупотребления, отбора и использования наиболее целесообразных лексических единиц, называются:

- а. орфографические и пунктуационные;
- б. орфоэпические;
- в. лексические;
- г. грамматические.

14. Нормы, которые подразделяются на морфологические, связанные с правилами образования грамматических форм слова, и синтаксические, связанные с правилами употребления словосочетаний и синтаксических конструкций, называются:

- а. орфографические и пунктуационные;
- б. орфоэпические;
- в. лексические;
- г. грамматические.

15. Нормы, связанные с правописанием, называются:

- а. орфографические и пунктуационные;
- б. орфоэпические;
- в. лексические;
- г. грамматические.

16. Найдите утверждение, соответствующие действительности. Правильность речи означает:

- а. её соответствие общепринятым нормам поведения;
- б. её соответствие общепринятому употреблению языковых единиц;
- в. её соответствие нормам литературного языка;
- г. её соответствие диалектным нормам.

17. Найдите утверждение, не соответствующее действительности.

- а. Норма – это единообразное общепринятое образцовое употребление элементов литературного языка.
- б. Языковые нормы выдумываются учеными и писателями, поэтому образцом нормы является художественная литература.
- в. Нормы помогают литературному языку сохранить свою целостность и общепонятность.
- г. Нормы помогают литературному языку сохранить общепонятность.

18. Отметьте неверное определение: Динамический характер нормы связан...

- а. с развитием языка;
- б. с развитием общества;
- в. с развитием литературы;
- г. с развитием мышления.

19. Что не является источником изменения норм?

- а. неологизмы;
- б. разговорная речь;
- в. диалекты;
- г. заимствование.

20. Найдите ряд, в котором речь идет о диспозитивных нормах.

- а. кузен [зэ];
- б. амнезия [нэ];
- в. антенна [тэ];
- г. д'эпо [допуст. дэ].

21. В каком слове буква, обозначающая ударный гласный, выделена ВЕРНО?

- а. Эксперт;
- б. кухОнный;
- в. ходатАйство;
- г. закУпорить.

22. В каком слове буква, обозначающая ударный гласный, выделена ВЕРНО?

- а. Посадить ирИс;
- б. знамЕние;
- в. балОванный;
- г. звОнит.

23. В каком слове буква, обозначающая ударный гласный, выделена ВЕРНО?

- а. КвАртал;
- б. катАлог;
- в. укрАинский;
- г. премировАть.

24. В каком слове буква, обозначающая ударный гласный, выделена ВЕРНО?

- а. ОблЕгчить;
- б. кухОнный;
- в. икОнопись;
- г. кладовАя.

25. В каком слове буква, обозначающая ударный гласный, выделена ВЕРНО?

- а. ХристианИн;
- б. апОстроф;
- в. генЕзис;
- г. танцовщИк.

26. Выберите правильный вариант произношения слова:

- а. Фонетика [н'];
- б. кортеж [тэ];
- в. рандеву [д'];
- г. интервью [т'].

27. Выберите правильный вариант произношения слова:

- а. Дезинфекция [дэ];
- б. свитер [т'];
- в. кашне [н'];

28. Соответствует действительности утверждение: Правильность речи означает её соответствие:

- а общепринятым нормам поведения;
- б распространенному употреблению языковых единиц;
- в нормам литературного языка;
- г коммуникативным качествам.

29. Не соответствует действительности утверждение:

- а Норма – это единообразное общепринятое образцовое употребление элементов литературного языка.
- б Языковые нормы выдумываются писателями, поэтому образцом нормы является художественная литература.
- в Нормы помогают литературному языку сохранить свою целостность и общепонятность.
- г Нормы защищают язык от просторечия, жаргона, диалектов.

30. Динамический характер нормы не связан с развитием

- а. языка;
- б. общества;
- в. литературы;
- г. мышления.

31. Не относится (ятся) к источникам изменения норм:

- а неологизмы;
- б разговорная речь;
- в диалекты;
- г заимствование.

32. Речь идет о диспозитивных нормах в ряду:

- а кузен [зэ];
- б амнезия [нэ];
- в антенна [тэ];
- г д'епо [допуст. дэ].

33. Речь идет об императивных нормах в ряду:

- а маркетинг (допуст. маркетинг);
- б лорн'ет [допуст. нэ];
- в де-факто [дэ]; +
- г лот'ерея [допуст. тэ].

34. Равноправные акцентологические варианты представлены в ряду

- а издрЕвле – Издревле
- б издалекА – издалЁка
- в издЁвка – издЕвка
- г изнутриИ – Изнутри

35. Не являются вариантами формы

- а плЕсневелый - плесневЕлый
- б мИзерный - мизЕрный
- в овсянОй – овсяЯный
- г одноврЕменный – одновремЕнный

36. Оба варианта являются литературной нормой в ряду:

- а жАлюзи – жалюзИ;
- б лОсось – лосОсь;
- в кУхонный – кухОнный;
- г ходАтайство – ходатАйство.

37. Является верным при анализе ударения в словах кОмпас и компАс рассуждение:

- а оба ударения соответствуют литературной норме;
- б одно ударение – кОмпас – является нормой, а компАс – просторечное;
- в одно ударение – компАс – присуще профессиональной речи;
- г одно ударение – компАс – устаревшее.

38. Ударение служит для разграничения значения слов в ряду:

- а твОрог – творОг;
- б щАвель – щавЕль;
- в мЫшление – мышлЕние;
- г вЯзанка – вязАнка.

39. Чаще всего допускаются акцентологические ошибки в словах:

- а квартал, договор, туфля, средства, ходатайство; +
- б лектор, стипендия, аппендицит, гусеница;
- в очевидный, невероятный, отчаянный, доходный;
- г играть, звонить, сидеть, висеть.

40. Равноправные варианты представлены в ряду

- а алкАть – Алкать;

- б за~~к~~Упорить – закуп~~О~~рить;
в кАшлянуть – кашлян~~У~~ть;
г мИнуть – мин~~У~~ть.

41. Отметьте неверные высказывания.

- а Морфологическая норма регламентирует употребление слов и словосочетаний.
б Родовые варианты имен существительных могут различаться стилистически.
в Морфологическая норма регламентирует использование форм слова.
г Собираательные числительные не сочетаются с неодушевленными существительными.
д У составных порядковых числительных изменяется каждое слово.

42. Отметьте существительные женского рода.

- а невежа;
б псалтырь;
в секретарь;
г аэрозоль.

43. Отметьте существительные среднего рода.

- а письмишко;
б рантье;
в фойе;
г хлебушко.

44. Отметьте существительные мужского рода.

- а портье;
б галифе;
в учитель;
г носишко.

45. Отметьте существительные среднего рода.

- а пожарище — увеличительное к «пожар»;
б топорище — увеличительное к «топор»;
в топорище — рукоятка топора;
г городище — увеличительное к «город».

46. Отметьте существительные общего рода.

- а недотрога;
б конферансье;
в врач;
г директор.

47. Отметьте существительные мужского рода.

- а НИИ;
б МИД;
в ГИБДД;
г РАО ЕЭС.

48. Укажите ошибки, связанные с определением рода имен существительных.

- а эффективная шампунь;
б болезненный мозоль;

- в яблочное повидло;
- г фирменный кроссовок.

49. Укажите ошибки, связанные с определением рода имен существительных.

- а известный роман-эпопея;
- б зеленая иван-да-марья;
- в химическая завод-лаборатория;
- г махровый платье-халат.

50. Отметьте ошибки в употреблении наименований профессий и должностей.

- а Кондукторша потребовала предъявить билет.
- б Художник Г.Яблонская удостоена специального приза.
- в Редакторша сделала мне много замечаний.
- г Почетный житель Нижневартовска Л.А.Додонова отпраздновала юбилей.

51. Отметьте существительные, не имеющие формы единственного числа.

- а штиблеты;
- б гетры;
- в цветы;
- г недра.

52. Отметьте ошибки в употреблении форм числа.

- а К концу жизни мировоззрения поэта изменились.
- б Январские холода в России не редкость.
- в То, что начались сильные боли, — плохой признак.
- г Продажа елочной игрушки приносит ощутимые доходы.

53. Отметьте словосочетания, в которых допущена ошибка в форме винительного падежа существительных.

- а выпускать роботов;
- б видеть звезды экрана;
- в дергать за ниточки марионеток;
- г изучать распространители болезни.

54. Укажите словосочетания, в которых существительное в родительном падеже может иметь только окончание -а.

- а история народ...;
- б много народ...;
- в ложка мед...;
- г продажа мед....

55. Укажите словосочетания, в которых существительное в предложном падеже может иметь только окончание -у.

- а яблони в цвет...;
- б уйти из жизни во цвет... лет;
- в номер на дом...;
- г играть роль в «Вишневом сад...» А.П.Чехова.

56. Отметьте существительные, которые в форме именительного падежа множественного числа имеют только нормативное окончание -ы(-и).

- а бухгалтер;

- б корпус;
- в инспектор;
- г катер.

57. Отметьте существительные, у которых вариантыные формы именительного падежа множественного числа различаются по значению.

- а адрес;
- б муж;
- в слесарь;
- г орден.

58. Отметьте существительные, у которых вариантыные формы именительного падежа множественного числа различаются стилистически.

- а договор;
- б хлеб;
- в бухгалтер;
- г род.

59. Отметьте существительные, которые в родительном падеже множественного числа имеют окончание -ов.

- а лезгины;
- б румыны;
- в таджики;
- г киргизы.

60. Отметьте существительные, которые в родительном падеже множественного числа имеют нулевое окончание.

- а вафли;
- б джинсы;
- в чипсы;
- г носки.

61. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы):

- а. В театре шёл премьерный показ спектакля.
- б. На рассвете путники покинули свой привал и пошли дальше.
- в. Мы надеялись, что кто-нибудь останется и сможет смотреть за домом.
- г. все обсуждали хорошую тёплую осень и что зима наступит нескоро.

62. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- а Бойцы верили и надеялись в победу.
- б С утра шёл дождь, и крыши домов блестели.
- в Части общей темы называются микротемами.
- г Пьесы А. П. Чехова ставят в многих театрах мира.

63. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы)

- а Я люблю и наслаждаюсь морем.
- б Стебли цветов подрезают наискось острым ножом.
- в Синонимы – это богатство языка.

г Дядя и племянница садились у чайного стола и слушали рассказ старой няни.

64. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- а Мы выписываем журнал «Природа»
- б Ознакомьтесь со списком учеников, сдавшими экзамен.
- в Одни задавали вопросы, а другие на них отвечали.
- г Все думали о случившемся, но никто ничего не говорил.

65. Укажите предложение с грамматической ошибкой.

- а В «Вишнёвом саде» есть и грустное, и смешное, и трагичное.
- б Журналисты получили ответы на все интересующие их вопросы.
- в Мы увлекаемся и любим посещать выставки филателистов.
- г Сюжет рассказа интересен во многих отношениях.

66. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы)

- а В своих пьесах драматург ставит ряд вопросов, волнующие зрителей.
- б Все желающие могут пройти в зал.
- в Он хотел вникнуть во все тайны мироздания.
- г Закрыв книгу, я задумался.

67. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- а Николай всегда был собеседником более интересным, нежели чем его брат.
- б Критики приняли спектакль благосклонно.
- в Для берегов отчизны дальней ты покидала край чужой.
- г Благодаря хозяйку, мы стали с ней прощаться.

68. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы)

- а А Колька не столько пел, сколько раскрывал рот и делал вид, что поёт.
- б В траве, в кустах кизила и дикого шиповника, в виноградниках и на деревьях – повсюду заливались цикады.
- в Обе фигуры были интеллигентные и приятные и напоминали мне почему-то героев И. С. Тургенева.
- г Согласно приказа командира батальона, солдаты должны были идти в наступление.

69. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- а На экскурсии мы узнали много нового о своём городе.
- б Вышивка получилась не так красива, чем у подруги.
- в Рядом с домом раскинулся великолепный сад.
- г Эвакуация продолжалась до утра.

70. Укажите предложение с грамматической ошибкой.

- а В «Новом мире» можно найти статьи на интересующую вас тему.
- б Многие средства массовой информации писали о случившемся.
- в Сажать и ухаживать за цветами совсем не просто.
- г В описании Рудина не доставало красок.

71. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- а С этой ролью он справился не так удачно, чем другой актёр.
- б Ворота отворились, и несколько полицейских вошли во двор.
- в Девушка села в кибитку подле гусара, слуга вскочил на облучок.
- г Молодые дамы блистали всею роскошью моды.

72. Укажите предложение, в котором синтаксические нормы не нарушены.

- а От струй фонтана, которые искрились на солнце и бившие, казалось, в само небо, веяло прохладой.
- б Самолёт, подмигивавший Земле яркими огоньками, идёт на посадку.
- в При прыжке белка – летяга вытягивает свои лапки в стороны, между которыми натянута кожистая перепонка.
- г Весной 1823 года А. С. Грибоедов, который служил чиновником по дипломатической части, приехал из Персии в Москву.

73. Укажите предложение, в котором грамматические нормы не нарушены.

- а Благодаря ливням пшеница полегла.
- б Последующие рассказы были более удачнее его первых опытов.
- в Мой друг недавно приехал с Кавказа.
- г Мы решили поехать отдыхать на Крым.

74. Укажите предложение, в котором грамматические нормы не нарушены.

- а Благодаря введения новых технологий качество обработки деталей улучшилось.
- б М всё-таки я поступил вопреки воле родителей.
- в Учительница указала мне мои ошибки.
- г Тренер подчеркнул о необходимости регулярных занятий бегом.

75. Укажите предложение, в котором грамматические нормы не нарушены.

- а Благодаря болезни я пропустил занятия в школе.
- б В партизанских движениях участвовали люди разных поколений.
- в В нашей школе работают отличные учителя.
- г Вопреки прогнозу метеорологов погода установилась хорошая.

76. В каком предложении можно выделить словосочетание с подчинительной связью УПРАВЛЕНИЕ?

- а Время вперёд устремилось.
- б Не шелохнётся речки гладь.
- в Смолкли птичьи разговоры.
- г Листья облетают последние.

77. В каком предложении можно выделить словосочетание с подчинительной связью СОГЛАСОВАНИЕ?

- а Росинки падают неловкие.
- б Зима в городах неказиста.
- в В темноте голоса умолкли.
- г Как пышно и грозно пылают куртины!

78. В каком предложении можно выделить словосочетание с подчинительной связью ПРИМЫКАНИЕ?

- а Сад грустил о лете.

- б Город просыпается едва-едва.
- в Смолк голос трактора.
- г Раздаётся мерный шаг.

79. В каком предложении можно выделить словосочетание с подчинительной связью СОГЛАСОВАНИЕ?

- а Скрежещут над парком трамваи.
- б Проснулся я впотьмах.
- в Лил дождь осенний.
- г Чаек качал простор.

80. В каком предложении можно выделить словосочетание с подчинительной связью ПРИМЫКАНИЕ?

- а Навстречу мне бежала река.
- б Цепляются за звёзды облака.
- в Смутная тревога нарастала.
- г С размаху вширь простёрлось поле.

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.4. Полемическое мастерство

1. Коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных и других проблем, на решение которых нет общепринятого ответа, называется:

- а дискуссией;
- б диспутом;
- в дебатами;
- г полемикой.

2. В переводе с латинского слово «дискуссия» означает:

- а рассмотрение, исследование;
- б рассуждение;
- в поиск;
- г обсуждение.

3. Цель полемического спора – это...

- а коллективный поиск истины;
- б победа над противником;
- в получение нового знания;
- г достижение конфронтации.

4. Вариант протекания спора, при котором одна из сторон стремится победить любым, даже логически неправильным путем, называется:

- а эвристическим;
- б критикующим;
- в софическим;
- г авторитарным.

5. Участник спора, способный находить самые неожиданные, оригинальные, творческие решения – это:

- а эврист;

- б авторитет;
- в теоретик;
- г альтруист.

6. Предмет спора, о котором каждая из сторон имеет собственное мнение, называется:

- а гипотезой;
- б теорией;
- в тезисом;
- г аргументом.

7. Особенностью аргументационного текста является то, что в нём реализуется...

- а собственно логическая структура;
- б логико-коммуникативная структура;
- в логико-когнитивная структура;
- г логико-лингвистическая структура.

8. Спор, при котором стороны имеют в виду спорный тезис, и всё, что они говорят или приводят в доказательство, служит для опровержения или защиты этого тезиса, называется...

- а сосредоточенным;
- б бесформенным;
- в простым;
- г однонаправленным.

9. Ошибка в аргументации, при которой участник спора в своих рассуждениях отходит от исходного тезиса настолько далеко, что забывает его, называется:

- а отступлением от тезиса;
- б потерей тезиса;
- в подменой тезиса;
- г срывом тезиса.

10. Какое контрдействие необходимо предпринять, если собеседник прибегает к некорректному действию, выраженному в намеренном уводе к ложным выводам, подтасовке фактов:

- а остроумно сорвать маску с оратора;
- б прекратить обмен мнениями и попросить оратора сделать обобщающий вывод;
- в спросить оратора о цели дискуссии;
- г не пытаться оправдываться, не проявлять резких эмоций, не поддаваться на провокацию.

11. Рекомендуется использовать сатиру, иронию, сарказм, пародию, если некорректные действия собеседника выражаются в...

- а грубом одергивании собеседника;
- б постоянном изменении позиции;
- в демагогических рассуждениях;
- г игре на ошибках оппонента.

12. Закон аргументации, который гласит «Используйте в качестве аргументов только те, что принимает ваш оппонент. Не путайте факты и мнения», называется законом...

- а рефрейминга;
- б этичности;

- в объективности и доказательности;
- г демонстрации равенства и уважения.

13. Закон рефрейминга подразумевает ...

- а не стремиться быстро переубедить оппонента, а двигаться последовательными шагами;
- б говорить не только о плюсах своих доказательств, но и о минусах;
- в говорить на языке основных информационных и репрезентативных систем оппонента;
- г не отвергать доводы партнёра, а признавать их правомерность, переоценивать их силу и значимость.

14. О какой возможности истинности следует говорить, если налицо представлены ложные доводы, недостаточность аргументации, потеря тезиса:

- а тезис истинный, и говорящий в него верит;
- б тезис истинный, но говорящий в него не верит;
- в тезис ложный, но говорящий в него верит;
- г тезис ложный, и говорящий в него не верит.

15. К логическим методам аргументирования в споре относится:

- а исключения третьего;
- б лично-ориентированный;
- в диалектический;
- г фундаментальный.

16. К спекулятивным методам аргументирования относится техника:

- а апелляции;
- б бумеранга;
- в соучастия;
- г игнорирования.

17. Сократовский спор представляет собой ...

- а систему последовательно и систематически задаваемых вопросов, имеющих целью приведение собеседника к противоречию с самим собой, к признанию собственного невежества;
- б интеллектуальную игру, являющуюся особой формой дискуссии, которая ведётся по определенным правилам;
- в спор, при котором стороны взаимодействуют друг с другом, представляя определенные точки зрения с целью убедить третью сторону;
- г публичное обсуждение сделанного кем-либо научного открытия с целью разоблачить псевдонаучные изыскания.

18. Первый уровень «атаки» при проведении дебатов называется:

- а опровержением критерия;
- б опровержением темы;
- в опровержением аргументов;
- г опровержением идеи.

19. Вид дискуссии, где обсуждение и спор предваряются коротким сообщением о состоянии проблемы или результатах некоторой работы, называется:

- а диспутом;

- б конференцией;
- в прогрессивной дискуссией;
- г соревнованием.

20. Одним из принципов полемики является принцип:

- а критицизма;
- б кооперации;
- в демократизма;
- г индивидуализма.

2.4 Оценивание результатов деловой игры

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	выставляется обучающемуся (индивидуально или как участнику группы), если содержание его деятельности полностью соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; чётко организована работа по сюжету игры, присутствует вариативность в разрешении игровой ситуации, комментарии по ходу игры основываются на понятийном аппарате предметной области и иллюстрируют основные закономерности изучаемой дисциплины и её прикладной аспект
3–4 балла	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в основном соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет находит развитие, комментарии по ходу игры включают понятийный аппарат предметной области и отражают в основном понимание прикладного аспекта изучаемой дисциплины
1-2 балла	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в целом соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не детализируется, комментарии по ходу игры в небольшой степени опираются на понятийный аппарат предметной области, прикладной аспект изучаемой дисциплины представлен фрагментарно
0 баллов	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности лишь частично соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не развивается, комментарии по ходу игры отсутствуют, обучающийся не демонстрирует понимания прикладного аспекта изучаемой дисциплины

ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности

Тема: Телефонные переговоры

Цель деловой игры – усвоение этических норм делового телефонного разговора, развитие и закрепление навыков подготовки и ведения телефонных переговоров.

Ролевые группы: три-четыре человека (два участника переговоров, один-два наблюдателя-эксперта).

Концепция игры. Следует подготовить и провести телефонные переговоры, соблюдая этические нормы деловых коммуникаций. Тема и содержание телефонных переговоров определяется группой самостоятельно на основе представленного ниже примерного перечня. Участниками деловой игры могут быть предложены другие темы делового телефонного разговора.

Участники каждой группы распределяют роли самостоятельно. Сценарий телефонных переговоров также разрабатывается ими самостоятельно и независимо друг от друга. При этом, вне зависимости от распределения ролей и результатов переговоров, участникам необходимо сохранить партнёрские отношения и возможность продолжения и развития деловых контактов.

По окончании делового телефонного разговора следует заполнить оценочные листы на каждого участника телефонных переговоров, а затем в общегрупповой дискуссии проанализировать содержание и стиль ведения телефонных переговоров, обсудить уязвимые места в разговоре, выяснить и понять причину допущенных ошибок.

Примерный перечень тем телефонных переговоров:

- получение дополнительной информации у нового или старого поставщика о качестве сырья или материалов;
- предложение новому или старому клиенту сделать заказ на поставку вашей продукции;
- предложение новому или старому клиенту новой услуги своего рекламного агентства;
- возобновление партнёрских отношений после продолжительного перерыва;
- приглашение съёмочной группы местного телевидения на пресс-конференцию директора фирмы;
- согласование с поставщиками сроков отгрузки товара;
- поиск работы по объявлению;
- приглашение на собеседование к работодателю соискателя вакантной должности;
- ответ на деловое предложение партнёра по бизнесу.

Ожидаемые результаты: формирование у обучающихся навыков ведения профессионально-ориентированных деловых переговоров.

Тема 2.4. Полемическое мастерство

Тема: Спор на общественно значимую тему.

Цель деловой игры – отработка навыков ведения спора.

Роли:

- команда «Утверждение» («У»), представляющая систему доказательств в защиту выдвинутого тезиса и пытающаяся убедить участников и Совет справедливых в правильности своей позиции;
- команда «Отрицание» («О»), критикующая позицию оппонентов и стремящаяся обосновать аргументами свою позицию – антитезис;

- Совет справедливых – специалисты по теме спора, а также по одному представителю от играющих команд;
- протоколист, фиксирующий на доске или листе ватмана основные тезисы спикеров;
- ведущий.

Концепция игры. Игра требует серьезной информационной подготовки, поэтому состоит из нескольких этапов:

1. Формирование команд.
2. Обсуждение и выбор темы-тезиса. Тема должна соответствовать следующим условиям: четкость в формулировке, отсутствие разночтения, перспективность для обсуждения, значимость для участников и зрителей. Кроме того, тезис должен звучать так, чтобы простым прибавлением частицы «не» из него могло получиться противоположное утверждение.
3. Самостоятельная подготовка команд: поиск и отбор необходимой информации, посещение консультационных пунктов, подбор аргументов, подготовка демонстрационных материалов (таблиц, карт, схем).
4. Собственно спор.
5. Подведение итогов игры, выступление Совета справедливых.

Примерный перечень тем для спора:

- Обучение в высшей школе должно быть платным.
- Следует запретить экстремальные виды спорта.
- Деньги дают человеку свободу.
- Горькая правда вредна.
- Телевидение разрушает нравственность молодого поколения.
- Надо запретить Интернет.
- Смертная казнь нужна.
- СМИ – под жесткий контроль государства.
- Социальное неравенство между подростками существует.
- Проблема взаимоотношений между детьми и родителями разрешима.
- Употребление нецензурных выражений в обществе растёт.
- Каждый студент может стать руководителем государства.

Ожидаемый результат: развитие умений критически мыслить, самостоятельно, осознанно вырабатывать жизненную позицию; отработка навыков ведения дискуссии, отстаивания собственной точки зрения, конструктивного восприятия оппонента.

Тема 2.5. Деловое общение и конфликты

Тема Конфликт на автотранспортном предприятии

Цель: Освоение основных методов разрешения конфликтных ситуаций. Развитие умения применять изученные методы разрешения конфликтов в своей профессиональной деятельности. Воспитание уважения к своему и чужому труду, привитие интереса к изучаемой дисциплине.

Роли

- Клиент
- Мастер
- Администратор
- Ведущий

Концепция

1. Вниманию обучающихся предлагается 3 конфликтные ситуации.

2. После изучения каждой ситуации необходимо подобрать произвести подбор участников и проиграть заданные ситуации.
3. В ходе игры необходимо найти конструктивные разрешения сложившихся конфликтных ситуаций.
4. Результаты и предложения по разрешению конфликтов оформить в устной форме в виде выводов.

Ситуация 1:

Клиент забирает автомобиль после ремонта из автосервиса. Сумма в полученном им счете превышает расчет, сделанный при составлении заказа. В результате он не готов оплатить счет полностью (удивлен суммой, негодует) и обращается к администратору с претензией по расчету.

Ситуация 2:

Клиент забирает свой автомобиль и уезжает из дилерского центра, радуясь, что все так удачно сложилось. Спустя 10 минут он возвращается рассерженный, с красным лицом, и говорит консультанту по сервису, что скрежет при торможении, который и был причиной обращения в мастерскую, прекратился, но появился новый стук в моторном отсеке. Раньше его не было, он беспокоит владельца, его нужно немедленно устранить.

Ситуация 3:

Пятница, вечер, 17:30. Клиент Иванов И.И., как было согласовано заранее, подходит к стойке консультанта по сервису и желает забрать свой автомобиль, на котором планирует уехать на нем на все выходные. Но автомобиль еще не готов. Иванов И.И. теряет самообладание, начинает кричать и требовать вызвать управляющего.

Рекомендуемое время деловой игры:

Время на распределение ролей - 5 минут

Время на подготовку — 5 минут

Время на проигрыш каждой ситуации и разрешения конфликта - до 10 мин

2.5 Оценивание результатов кейс-задачи

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	Case решён правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, может при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами изучаемой дисциплины и смежных дисциплин.
3–4 балла	Case решён правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
1-2 балла	Case решён правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения дано при активной помощи преподавателя. Обучающийся имеет ограниченные

	теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей и использовании научной терминологии.
0 баллов	Case не решён или решён неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обучающийся обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

КЕЙС-ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности

Описание задания: составить свою автобиографию и резюме для собеседования с потенциальным работодателем; дать сравнительную характеристику этих документов, заполнив таблицу.

Контрольный вопрос: каковы правила составления автобиографии и резюме.

Кейс 1: образцы автобиографии и резюме, сравнительная таблица.

АВТОБИОГРАФИЯ

Я, Федосеева Лариса Анатольевна, родилась 26 сентября 1978 г. в д. Тербуш Веневского района Тульской области в семье крестьян. Русская.

В сентябре 1985 г. поступила в 1-й класс средней школы № 4 г. Венев Тульской обл. В июне 1995 г. окончила муниципальную гимназию г. Тулы. В августе 1995 г. поступила на дневное отделение Тульского финансово-экономического техникума (факультет экономики), который окончила в июне 1999 г. по специальности «экономист».

С июля 1999 г. по декабрь 2001 г. работала техником-экономистом в ОАО «Тульский самовар» (г. Тула). С января 2002 г. по настоящее время работаю инженером-экономистом ФГУП «Механика» (г. Тула).

Не замужем.

Родители:

Отец, Федосеев Анатолий Иванович, родился 2 апреля 1955 г. в ст. Качалинская Камышинского района Волгоградской области. Русский. Образование – средне-специальное. В настоящее время работает электромонтёром ОАО «Тульский узел электросвязи» (г. Тула).

Мать, Федосеева (Рябинина) Александра Петровна, родилась 31 июля 1957 г. в д. Тербуш Веневского района Тульской области. Русская. Образование – среднее. В настоящее время – домохозяйка.

Родители проживают по адресу: 224010, г. Тула, ул. Победы, д. 8, к. 4, кв. 48.

Сестра, Леонович (Федосеева) Ирина Анатольевна, родилась 15 ноября 1976 г. в д. Тербуш Веневского района Тульской области. Русская. Образование – высшее. В настоящее время работает начальником экономического отдела ФГУП «Механика».

Сестра проживает по адресу: 224018, г. Тула, Тихий пер., д. 18.

В настоящее время проживаю по адресу: 224018, г. Тула, Тихий пер., д. 18.

Личная подпись

Л. А. Федосеева

04 сентября 2014 г.

Резюме
Бражников Кирилл Петрович
Цель: менеджер по продажам

*Место для
фотографии*

Дата рождения: 11.05.1991 г.
Город: Москва
Семейное положение: не женат
Телефон: +7-xxx-xxx-xx-xx
E-mail: ...@mail.ru

Образование:

Высшее (очное) Российский университет кооперации (2009-2015 г.г.)

Специальность: менеджмент

Опыт работы:

- | | |
|--------------------------|---|
| 01.11.2015 – наст. время | ООО «Продмагимпорт», оптовые продажи продуктов питания, г. Москва
Должность: менеджер по оптовым продажам
Должностные обязанности: <ul style="list-style-type: none">• поиск клиентов;• заключение договоров;• формирование заказов, оформление счетов на оплату;• контроль оплаты и отгрузки;• разрешение рекламаций от клиентов. Причина увольнения: низкая заработная плата |
| 12.10.2013-23.10.2015 | ООО «Р-торг», оптово-розничные продажи продуктов питания
Должность: торговый представитель
Должностные обязанности: <ul style="list-style-type: none">• работа с постоянными клиентами на вверенной территории (магазины категории А);• привлечение новых клиентов;• получение данных об остатках продукции в магазинах, формирование новых заявок на поставку;• контроль выкладки товаров в торговых точках;• контроль ценников;• контроль проведения рекламных акций в магазинах;• подготовка отчетов для супервайзера. Причина увольнения: желание работать в оптовых продажах |

Дополнительная информация:

Знание иностранных языков: английский разговорный

Владение компьютером: на уровне опытного пользователя (Microsoft Office)

Личные качества: коммуникабельность, исполнительность, организованность, презентабельный внешний вид.

Рекомендации с предыдущего места работы:

ООО «Продмагимпорт»

Коммерческий директор: Иванов Иван Иванович

т. +7-xxx-xxx-xx-xx

Ожидаемый уровень заработной платы: 50 000 рублей.

Готов приступить к работе в ближайшее время.

Сравнительная таблица:

Специфические черты автобиографии	Общие черты автобиографии и резюме	Специфические черты резюме
1.	1.	1.
2.	2.	2.
...	...	...

Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления

Описание задания: подготовка и осуществление публичного выступления.

Контрольный вопрос: каковы правила составления и произнесения публичной речи.

Кейс 1: перечень тем для публичного выступления, рекомендации по его подготовке и осуществлению.

Перечень тем для публичного выступления:

- Как бороться с плохим настроением.
- Что делает нас привлекательными.
- Удивительный характер.
- Человек, который меня поразил (изменил мою жизнь).
- Самые трудные (счастливые) минуты в моей жизни.
- Случай, который помог мне узнать себя (своего друга).
- Как я утратил иллюзии.
- Новые достижения науки (медицины, техники ...).
- Что дает реклама потребителю, и насколько она должна быть честной.
- Быть руководителем – это значит...
- Деньги в нашей жизни.
- А счастье, что оно...?
- Хочу ли я стать политиком?
- Что значит для меня свобода?
- Семья или карьера?

Рекомендации по подготовке и осуществлению публичного выступления:

Публичное выступление – это особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории. Публичное выступление произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т.д.).

Разработка плана и построения выступления.

При подготовке к выступлению важно определить порядок, в котором будет излагаться материал, то есть составить план.

При составлении плана важно соблюдать основное требование, предъявляемое к нему: он должен быть логически выдержанным, последовательным, с естественным переходом от одного пункта к другому.

Для успешного публичного выступления нужно подумать, как расположить материал, в какой последовательности его излагать. Перед оратором неизбежно возникает целый ряд вопросов: какими словами начать выступление, как продолжить разговор, чем закончить речь, как завоевать внимание слушателей и удержать его до конца. Поэтому важно уделить серьезное внимание работе над композицией речи.

В теории ораторского искусства под композицией речи понимается построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому. Есть общие принципы построения выступления, которые необходимо знать оратору и учитывать в процессе создания речи.

Основные принципы построения выступления:

- последовательность – каждая высказанная мысль должна вытекать из предшествующей или быть с ней соотносима;
- усиление – значимость, вес, убедительность аргументов и доказательств должны постепенно нарастать, самые сильные доводы, как правило, приберегаются к концу рассуждения;
- экономия – умение достигать поставленной цели наиболее простым рациональным способом, с минимальной затратой усилий, времени, речевых средств. Наиболее распространенной структурой устного выступления считается трехчастная, включающая вступление, главную часть и заключение.

Успех публичного выступления во многом зависит от того, как оратор начал говорить, насколько ему удалось заинтересовать аудиторию. Неудачное начало снижает интерес слушателей к теме, рассеивает внимание. Учёные многочисленными экспериментами доказали, что лучше всего усваивается и запоминается то, что даётся в начале или конце сообщения. В психологии это объясняется действием закона первого и последнего места, так называемого «закона края». Поэтому оратор должен уделить большое внимание разработке вступительной части речи.

Во вступлении подчеркивается актуальность темы, значение её для аудитории, формулируется цель выступления, кратко излагается история вопроса. Перед вступлением ораторской речи стоит важная психологическая задача – подготовить слушателей к восприятию данной темы. Поэтому во введении особое внимание уделяется началу речи, первым фразам, так называемому зачину. Первые слова должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны и интересны, они должны «зацепить» внимание слушателей.

Перед выступающим стоит очень важная задача – не только привлечь внимание слушателей, но и сохранить его до конца речи. Поэтому наиболее ответственной является главная часть публичного выступления.

В ней излагается основной материал, последовательно разъясняются высказанные положения, доказываются их правильность, слушатели подводятся к необходимым выводам.

В главной части выступления необходимо строго соблюдать основное правило композиции – логическую последовательность и стройность изложения материала. Речь должна быть доказательной, суждения и положения убедительными.

Логические доводы обращены к разуму слушателей, психологические – к чувствам. Они бывают сильными, против которых трудно что-либо возразить, и слабыми, легко опровергаемыми. Располагая доводы в своей речи определенным образом, оратор должен иметь в виду, что самые сильные доводы, как правило, используются в конце рассуждения.

Важной композиционной частью любого выступления является заключение. Народная мудрость утверждает: «Конец венчает дело».

Продумывая заключение, особенно тщательно надо поработать над последними словами выступления, так называемой концовкой. Если первые слова оратора должны привлечь внимание слушателей, то последние призваны усилить эффект выступления. При подготовке публичного выступления перед оратором неизбежно возникает вопрос, как лучше словесно оформить свою речь, обязательно или нет составлять её письменный текст.

Конечно, писать текст выступления – дело нелегкое. Работая над текстом, оратор имеет возможность литературно обработать его, подобрать наиболее уместные слова и выражения. К готовому тексту можно вернуться через некоторое время, чтобы улучшить его содержание и форму. Написанный текст можно показать, прочитать своим родным, знакомым, коллегам, обсудить со специалистами. Заранее подготовленный текст речи вселяет уверенность в оратора, помогает ему справиться с волнением перед выступлением и в процессе самой речи.

Важным моментом является необходимость помнить о том, что нужно сказать обязательно.

Самый эффективный способ для выступающего – превентивная подготовка материалов в детализированном, схематичном виде. Это могут быть краткие тезисы или проспект выступления, блок-структура будущей информации или карточки с ключевыми словами. Выступление с опорой на текст создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями.

Несомненно, в современных условиях самый лучший вариант презентационного материала должен быть подготовлен с помощью технических средств. Вместе с тем следует помнить, что хорошо выполненные визуальные материалы улучшают проведение устной презентации, но вряд ли смогут привести презентатора к успеху, если информационная, содержательная часть выступления не будет продумана и подготовлена на самом высоком уровне требований, которые включают все моменты, описанные выше. Помните, что даже самое современное программное обеспечение презентаций имеет не только сильные, но и слабые стороны. Если погаснет свет или поломается техника – имейте запасной вариант.

В заключение несколько правил, нарушение которых может оттолкнуть аудиторию, утомить слушателей и способствовать потере контакта, а значит, привести к провалу презентации. Чтобы не допустить такой ситуации, презентатору нельзя демонстрировать плохие привычки, а необходимо соблюдать следующие правила:

- не демонстрировать собственную значимость, а для этого вместо местоимения «я» лучше использовать так называемый «вы-подход», то есть «вам будет интересно», «вы узнаете», «для вас сегодня...» и т.д.;
- не начинать речь с извинения, например: «Извините, что я занимаю ваше время»;
- не злоупотреблять фактами и цифрами, произносимыми к тому же в устной форме, целесообразнее представлять необходимый фактический материал в визуальной форме;
- избегайте нелитературных слов, сложных профессиональных терминов, примитивных словечек, используйте стандартные выражения для конкретной аудитории на понятном ей языке;
- не рассказывайте неуместных шуток, анекдотов и историй, в то же время правильная шутка, своевременно рассказанная на профессиональном уровне, может быть не только хорошо воспринята, но и весьма полезна;
- не делайте язвительных замечаний по поводу каких бы то ни было особенностей аудитории, тем более их религиозной, расовой или политической принадлежности, если все же необходимо что-то сказать, то лучше используйте третье лицо и сохраняйте корректность.

2.6 Оценивание ответов на коллоквиуме.

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины чётко и полно, приводя соответствующие примеры.
3–4 балла	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием темы учебной дисциплины.
1-2 балла	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях темы учебной дисциплины.
0 баллов	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

ВОПРОСЫ КОЛЛОКВИУМА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения

Вопросы и задания к коллоквиуму

1. Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры.
6. Повышение этического уровня организации.
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
9. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
10. Этикет и имидж делового человека.
11. Этикет приветствий и представлений. Визитная карточка.
12. Этикет деловых приемов. Презентации организации, продукции, услуг.
13. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

2.7 Оценивание дискуссионных тем для круглого стола.

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий;

	- самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
3–4 балла	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений; - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
1-2 балла	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы.
0баллов	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок.

ТЕМЫ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи

1. Коммуникативный аспект культуры речи: этические установки при выборе языковых средств передачи мысли.
2. Место и роль заимствованных слов в деловой коммуникации.
3. Либерализация: «за» и «против».

Оценивание дискуссионных тем для диспута

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме;

	- использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
3–4 балла	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений; - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
1-2 балла	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы.
0 баллов	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ДИСПУТА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления

1. Выдающиеся русские мастера красноречия.
2. Требования к речевому поведению образованного человека XXI в.
3. Образ ратора и личность говорящего.
4. Риторические особенности профессиональной речи.
5. Польза для общества от риторической грамотности граждан.

2.8. Оценивание сообщений.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
5 баллов	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой

	области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4 балла	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
3 – 2 балла	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
1 балл	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика

1. Классификация типов речевой культуры.
2. Роль жаргона в современном языке.
3. Средства и методы повышения речевой культуры.
4. Культура речи как важный компонент профессионального имиджа управленца.
5. Типы культуры речи.

Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи

1. «Факторы «загрязнения» речи современного человека».
2. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов.
3. Важнейшие словари русского языка.
4. Владимир Даль – создатель «Толкового словаря живого великорусского языка».

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи.

1. Этикет в практике деловых отношений: исторический аспект.
2. Этикет: история и современность.
3. Эмоциональная сторона процесса делового общения.
4. Одежда и этикет на деловом приеме.
5. Национально-культурные особенности делового общения (на примере разных стран).

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления

1. Мастера академического красноречия (Т.Н. Грановский, В.О. Ключевский и другие).
2. «Краткое руководство к красноречию» (1747) М.В. Ломоносова
3. «Опыт риторики» (1796) И.С. Рижского

Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления

1. Типы ораторов
2. Внешность оратора (поза, осанка, мимика, одежда)
3. Характеристика голоса оратора
4. Язык жестов оратора
5. Скованность и страх перед публичным выступлением и пути их преодоления

2.9. Оценивание самостоятельной работы

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	Выставляется обучающемуся, если ответ показывает глубокое и систематическое знание программного материала и структуры конкретного вопроса. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение понятийным аппаратом, научным языком и лингвистической терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой, логически корректное и убедительное изложение ответа. Правильно выполняет практические задания.
3–4 балла	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса, умение пользоваться понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках изучаемой темы, знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. Он правильно выполняет практические задания. Его ответ в целом корректный, но не всегда точный и аргументированный.
1-2 балла	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, затруднения в использовании понятийного аппарата и терминологии, неполное знание рекомендованной литературы. Он испытывает частичные затруднения при выполнении практических заданий.
0 баллов	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует незнание либо отрывочное представление о проблеме в рамках программного материала, неумение использовать понятийный аппарат, отсутствие логической связи в ответе. Выполнение практических заданий содержит значительное количество существенных ошибок.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности.

1. Подберите синонимы к словам и словосочетанию. С полученными вариантами составьте и запишите предложения официально-делового стиля.

Получатель, послание, человек, отправитель, деловая бумага, название, проверка, сообщение, ходатайство.

2. Вместо пропусков подставьте соответствующие глаголы. Мотивируйте свой выбор.

1. Стороны берут на себя обязательство _____ в срок все поставки оборудования и строительных материалов. 2. Торговый депозит – это сумма, которую необходимо _____ в качестве особого залога на счёт организации. 3. Особым распоряжением генерального директора необходимо _____ в штат сотрудников ещё одного консультанта.

3. Прочитайте заявление, написанное Кондратом Майданниковым при вступлении в колхоз (из книги М. А. Шолохова «Поднятая целина»). Определите, всё ли в нем написано по форме. Подумайте, приемлема ли такая форма заявления. Какие элементы официально-делового стиля встречаются в данном отрывке? Напишите текст этого заявления с соблюдением всех норм.

Товарищу Макару Нагульнову
в ячейку коммунистической гремяченской партии.
Заявление

Я, Кондрат Христофоров Майников, прошу принять меня в колхоз с моей супругой и детьми, и имуществом, и со всей живностью.

Прошу допустить меня до новой жизни, так как я с ней вполне согласный.

К. Майников.

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления

1. Ознакомьтесь с письмом известного английского писателя, государственного деятеля и дипломата Ф. Честерфилда к сыну. Кого автор называет оратором? Что, по его мнению, является главным в ораторском искусстве? Чему он отдает предпочтение – форме или содержанию? Какие наставления дает писатель молодому человеку? Согласны ли Вы с его пониманием ораторского искусства? Если нет, обоснуйте свою позицию.

Лондон, 9 декабря 1749 г.

Милый мальчик!

В течение последних сорока лет я, должно быть, не сказал и не написал ни одного слова, не подумав сначала, хорошо оно или плохо и нельзя ли заменить его более удачным. Неблагозвучная или шероховатая фраза режет мне ухо, и я, как и все люди на свете, охотно бы поступился известной долей смысла ради того, чтобы слова мои лучше звучали. Должен прямо и откровенно признаться тебе без всякого тщеславия и ложной скромности, что если я и приобрел какое-то имя, как оратор, то я в большей степени обязан этим вниманию, которое я уделяю своему стилю, нежели самому содержанию моих речей, которое в силу обстоятельств ничем не отличается от того, что говорят другие. Когда ты будешь выступать в парламенте, репутация твоя как оратора будет гораздо больше зависеть от твоих слов и периодов, нежели от того, о чем ты говоришь. По одному и тому же вопросу каждому здравомыслящему человеку приходят в голову примерно одни и те же соображения, и лишь та форма, в которую они облечены, вызывает внимание и восхищение слушателей.

Я всеми силами стремлюсь, чтобы именно в парламенте ты сделался заметной фигурой; я хочу, чтобы ты мог собою гордиться и дал мне основание гордиться тобою. Иными словами, ты должен сделаться там хорошим оратором. Я говорю «должен», потому

что знаю, что ты сможешь, если только захочешь. Толпа, которой свойственно ошибаться, смотрит на оратора и на комету с одинаковым изумлением и восхищением, считая и то, и другое явлениями сверхъестественными. Эта ошибка часто отбивает у молодых людей охоту испытать свои силы на этом поприще; хорошие же ораторы несколько не возражают, если талант их почитают чем-то из ряда вон выходящим и чуть ли не дарованным им господом богом. Но давайте вместе подумаем, что же такое на самом деле хороший оратор, давайте сдерем с него эту наносную мишуру, которой его покрыло собственное тщеславие и невежество окружающих, и мы увидим, что проще всего определить его можно именно так: разумный здравомыслящий человек, умеющий правильно рассуждать и изящно выразить собственные мысли по поводу того, о чем идет речь. Разумеется, здесь нет никакого волшебства. Умный человек, даже если у него нет поразительных, из ряда вон выходящих дарований, о чем бы он ни говорил, не станет говорить бессмыслицы; если же у него есть хоть малейшая доля вкуса и он способен сделать над собой усилие, не станет и говорить неуместно. К чему же в итоге сводится все это могучее и окутанное покровом тайны искусство говорить в парламенте? К тому, что человек, выступающий в палате общин, говорит в стенах парламента, перед четырьмястами людей, высказывая свое мнение по данному предмету, то самое, которое он без особого труда высказывал бы перед четырнадцатью гостями любого английского дома, сидя у камина или же за столом: и эти-то четырнадцать человек могут оказаться лучшими судьями и более строгими критиками того, что он говорит, нежели любые четырнадцать депутатов палаты общин.

Мне часто случалось говорить в парламенте, причем иногда, когда я кончал речь, раздавались рукоплескания; потому я на основании собственного опыта могу тебя уверить, что это не бог весть что. Больше всего впечатления на слушателей производят изящество стиля и построение периода. Дай им услышать в твоей речи хотя бы один-два стройных и округленных периода, которые они могли запомнить и повторить, – и они возвратятся домой довольные, так как люди возвращаются из оперы, напевая дорогой какой-нибудь особенно поразивший их и легко запомнившийся мотив. Большинство людей обладает слухом, но лишь очень немногие способны рассуждать; сумей пленить их слух – и ты уловишь в свои сети их разум, какой бы он у них ни был.

Цицерон, понимавший, что достиг высшей ступени в своей профессии (а в его времена красноречие было профессией), для того чтобы выделить себя из всех, в своем трактате «De oratore» утверждает, что оратор – это человек, какого в действительности никогда не было и не будет. Отправляясь от этого ложного положения, он заявляет, что оратор непременно должен знать все искусства и все науки – иначе как же он сможет о них говорить. Но при всем моем уважении к столь большому авторитету, должен, однако, сказать, что в моем представлении оратор – это нечто совершенно иное, и я уверен, что в этом смысле я ближе к истине, чем он. Оратором я называю человека, который умеет здраво рассуждать и изящно выразить мысль, о каком бы предмете он ни говорил. Насколько я знаю, ни геометрические задачи, ни алгебраические уравнения, ни химические процессы, ни анатомические опыты никогда не были предметами красноречия, поэтому я со всем смирением утверждаю, что человек может быть очень хорошим оратором, не имея ни малейшего представления о геометрии, алгебре, химии или анатомии. Предметом же парламентских прений являются исключительно вопросы общего характера.

Я пишу здесь все, что приходит в голову и что, мне кажется, может способствовать формированию твоих взглядов или просто оказаться для тебя интересным. Хорошо, если бы мои труды не пропали даром! А они не пропадут, если ты станешь уделять себе хотя бы половину того внимания, которое тебе уделяю я. Прощай.

2. Подберите и запишите несколько аргументов для подтверждения или опровержения следующих тезисов:

- Курение вредит здоровью.
- Все должны заниматься спортом.

- Дети должны использовать опыт и знания родителей.
- Хорошо учиться необходимо для будущего.

3. Прочитайте фрагменты выступлений выдающихся учёных перед студентами. Какие приемы привлечения внимания использовали ораторы в начале речи?

I. Как говорит восточная пословица, всё дело случая, но случай награждает лишь того, кто его достоин. Можно привести тысячи примеров, когда те или иные исторические памятники и документы были обнаружены случайно, людьми весьма далекими от исторической науки. Но можно ли такие случайные находки называть открытиями? Нет и еще раз нет. Открытие – это всегда то, что трудом и настойчивостью исследователя оказывается связанным во времени и пространстве со всей суммой накопленных знаний, когда та или иная находка осмыслена и заняла свое место в той нескончаемой цепи, которую мы зовем историей человечества (академик А. П. Окладников).

II. В чём же сила молодого исследователя? Почему именно он, а не убеленный сединами, наделенный знаниями и званиями ученый бывает обычно творцом принципиально нового в науке? Именно молодой смотрит на традиции, на здание науки, выстроенное поколениями исследователей, глазами, еще не привыкшими к трафарету, и «его здоровый глаз, – как говорил Гёте, – сразу может увидеть то, чего приглядевшийся не видит более» ... Без нового, свежего взгляда, без новаторства, а иногда и бунтарства, отрицания признанных авторитетов, нет настоящего ученого. Немыслим молодой исследователь также и без другого неотъемлемого качества настоящего ученого – честности (академик И. И. Артоболевский).

ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ С ОЦЕНКОЙ

1. Понятие о культуре речи.
2. Основные компоненты культуры речи.
3. Определение понятий «язык» и «речь».
4. Виды речи.
5. Характеристика понятий «речевая деятельность», «речевое общение».
6. Русский язык как живой национальный язык.
7. Русский язык как государственный и мировой язык.
8. Литературный язык как образцовый вариант языка.
9. Понятие языковой нормы. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества.
10. Признаки и основные типы норм.
11. Средства кодификации языковых норм.
12. Орфографические нормы русского языка.
15. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы русского литературного языка.
16. Понятие языковой нормы. Акцентологические нормы русского литературного языка.
- Особенности русского ударения. Ударение словесное и логическое.
17. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы. Произносительные нормы. Использование орфоэпического словаря. Варианты русского литературного произношения.
18. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Значение слова и лексическая сочетаемость. Оксюморон.
19. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Многозначность и омонимия.
20. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Паронимы. Синонимы. Антонимы.
21. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов. Устаревшие слова и неологизмы.
22. Морфологические нормы русского литературного языка.

23. Морфологические нормы русского литературного языка. Особенности склонения имён собственных.
24. Понятие языковой нормы. Синтаксические нормы русского литературного языка.
25. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование определения с определяемым словом.
26. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование сказуемого с подлежащим.
27. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы управления.
28. Синтаксические нормы русского литературного языка. Употребление деепричастного оборота.
29. Активные процессы в современном русском языке в области произношения, ударения, словообразования, морфологии, лексики, синтаксиса.
30. Речь как речевая деятельность. Речь как текст, продукт речевой деятельности.
31. Речь как текст, продукт речевой деятельности. Требования к тексту. Типы речи.
32. Система функциональных стилей русского языка. Современная концепция культуры речи: функциональные разновидности литературного языка.
32. Система функциональных стилей русского языка. Научный стиль.
34. Система функциональных стилей русского языка. Особенности, сфера применения, черты, функции, основные признаки научного стиля.
35. Система функциональных стилей русского языка. Лексическо-грамматические особенности научного стиля.
36. Научный стиль. Термины и терминосистемы. Интернациональный характер научной терминологии.
37. Система функциональных стилей русского языка. Жанры научного стиля: аннотация, отзыв, реферат, тезисы, конспект, курсовая работа. Цитирование. Оформление библиографического списка.
38. Система функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль.
39. Официально-деловой стиль: черты, сфера применения, языковые особенности. Подстили официально-делового стиля.
40. Система функциональных стилей русского языка. Жанры официально-делового стиля.
41. Официально-деловой стиль. Оформление заявления, объяснительной записки, доверенности, расписки, резюме, автобиографии, характеристики.
42. Система функциональных стилей русского языка. Публицистический стиль.
43. Публицистический стиль: сфера функционирования, языковые особенности. Средства эмоциональной выразительности.
44. Система функциональных стилей русского языка. Жанры публицистики. Реклама. Язык рекламы.
45. Ораторская речь. Модель ораторской речи.
46. Основные характеристики ораторской речи. Основные навыки и умения оратора.
47. Основные особенности структуры и поведения аудитории. Предварительная информация о слушателях. Виды внимания аудитории.
48. Основные жанры (роды и виды) ораторского искусства. Этапы работы оратора над публичным выступлением.
49. Определение темы и уточнения названия выступления. Определение цели и основной мысли выступления.
50. Основные группы источников при подготовке речи. Этапы работы оратора с литературой.
51. Композиция речи. План как отражение логической структуры речи.
52. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей.
53. Вступление в качестве основной композиции логическая часть речи.
54. Методы изложения материала. Правила и типичные ошибки по отношению к тезису, аргументам, демонстрации.
55. Особенности использования цифрового материала в публичном выступлении. Общие принципы применения аудиовизуальных средств во время публичного выступления.
56. Типы речей и способы их произнесения.

57. Средства изобразительности и выразительности. Средства экспрессивной стилистики в ораторской речи.
58. Манера выступления оратора. Расположение оратора в аудитории и движение по ней.
59. Позы и жесты оратора. Громкость, темп и интонация как характеристики публичной речи.
60. Вопрос как средство получения сведений. Типы вопросов.
61. Публичный спор как метод выяснения истины. Виды спора.
62. Публичный спор как метод выяснения истины. Общие требования к спору.
63. Публичный спор как метод выяснения истины. Дискуссия, полемика, диспут как разновидности споры.
64. Значение речевого этикета во время публичного выступления.
65. Деловой этикет и деловая этика. Элементы делового этикета. Этикетная формула и принципы ее использования.
66. Этика устного делового общения с иностранцами.
67. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Условия функционирования, основные особенности.
68. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Спонтанность и неподготовленность. Непосредственное участие говорящих. Неофициальность отношений.
69. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Закон языковой экономии. Специфика использования языковых средств. Основные жанры.
70. Речевой этикет как совокупность речевых формул, обслуживающих общение. Правила поведения в типичных речевых ситуациях.
71. Речевой этикет. Система обращений в современном русском языке. Формулы извинения. Ситуация отказа.
72. Речевой этикет. Этикетные требования к невербальным средствам общения.
73. Телефонный разговор. Правила ведения телефонного разговора.
74. Определение делового конфликта. Типология конфликтов в деловой коммуникации
75. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта на работе.
76. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.