



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

  
УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИГО  
Г.Е. Абрамзон  
14.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ***

Направление подготовки (специальность)  
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Направленность (профиль/специализация) программы  
Русский язык и литература

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения  
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Русского языка, общего языкознания и массовой коммуникации
Курс	1
Семестр	1

Магнитогорск  
2023 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 125)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой коммуникации

25.01.2023, протокол № 6

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Н. Чурилина

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО

14.02.2023 г. протокол № 6

Председатель \_\_\_\_\_ Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры РЯОЯиМК, канд. филол. наук \_\_\_\_\_ Е.Н. Деревскова

Рецензент:

старший научный сотрудник Научно-исследовательской Словарной лаборатории НИИ ИАФ ФГБОУ ВО "МГТУ им. Г.И. Носова", канд. филол. наук

\_\_\_\_\_ Л.А. Осипова

## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Н. Чурилина

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Н. Чурилина

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Н. Чурилина

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Н. Чурилина

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Н. Чурилина

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

- овладение студентами способностью логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- овладением навыками осуществления эффективной коммуникации в профессиональной среде, способностью грамотно излагать мысли в устной и письменной речи;
- овладение способностью к составлению научно-аналитических отчетов, пояснительных записок для обеспечения проектной, управленческой и информационно-маркетинговой деятельности.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Деловая коммуникация на русском языке входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Русский язык в объеме средней образовательной школы.

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Учебная - общественно-педагогическая практика

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация на русском языке» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц 72 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 37 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 35 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. 1. Деловая коммуникация как часть коммуникации на русском языке								
1.1 Вербальная коммуникация в деловом общении: нормативный аспект	1	4		4/2И	7	Работа с научной и учебной литературой, работа с интернет-источниками. Выполнение индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) - тренировочных упражнений.	Экспресс-опрос на лекции. Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5
1.2 Функциональные стили современного русского языка.		4		4/2И	6	Работа с научной и учебной литературой, работа с интернет-источниками. Выполнение индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) - тренировочных упражнений.	Экспресс-опрос на лекции. Выступление на практическом занятии	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5
Итого по разделу		8		8/4И	13			
2. 2. Деловые бумаги								
2.1 Культура официально-деловой речи	1	2		2	7	Работа со словарем, работа с интернет - источниками, с научной и учебной литературой.	Работа со словарем, работа с интернет - источниками, с научной и учебной литературой.	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5

2.2 Документационное обеспечение деловых коммуникаций		4		4	7	Работа со словарем, работа с интернет - источниками.	Экспресс-опрос на лекции. Выступление на практическом занятии. Тестирование.	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5
Итого по разделу		6		6	14			
3. 3. Деловая риторика								
3.1 Культура публичной речи	1	4		4/2И	8	Работа со словарем, работа с интернет - источниками.	Устные сообщения, организация дискуссии, контрольная работа	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5
Итого по разделу		4		4/2И	8			
Итого за семестр		18		18/6И	35		зачёт	
Итого по дисциплине		18		18/6И	35		зачет	

## **5 Образовательные технологии**

Для формирования компетенций и реализации предусмотренных видов учебной работы в учебном процессе используются следующие технологии:

Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

На практических занятиях используются:

- разбор конкретных ситуаций;
- исследовательский метод;
- работа в команде;
- тренинги (навыковые);

В самостоятельной работе используются:

Конспектирование лекций – служит средством развития умственных способностей человека (мобилизует внимание, активизирует восприятие, мышление), вырабатывает умение в короткой и сжатой форме излагать мысли, развивает навыки литературного изложения, повышает культуру речи.

Поисковый метод – обеспечивает вовлечение учащихся в процесс самостоятельного приобретения знаний, сбора и исследования информации.

Исследовательский метод – организация поисковой, познавательной деятельности учащихся путем постановки учителем познавательных и практических задач, требующих самостоятельного творческого решения.

Обучение в электронной образовательной среде с использованием Интернет-ресурсов (IT-методы).

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Волкова, В. Б. Деловые бумаги : учебно-методическое пособие / В. Б. Волкова. - Магнитогорск : МГТУ, 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=911.pdf&show=dcatalogues/1/1118892/911.pdf&view=true> (дата обращения: 04.10.2019). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Зайцева, Е. М. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. М. Зайцева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1312.pdf&show=dcatalogues/1/1123535/1312.pdf&view=true> (дата обращения: 04.10.2019). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

### б) Дополнительная литература:

1. Бужинская Д. С. Русский язык в этнокультурной среде [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. С. Бужинская, О. Е. Чернова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3308.pdf&show=dcatalogues/1/1137745/3308.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Бужинская Д. С. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. С. Бужинская, О. Е. Чернова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1393.pdf&show=dcatalogues/1/1123848/1393.pdf&view=true>. - Макрообъект.

3. «Русская речь: [Электронный ресурс]: периодический журнал. – Режим доступа: <http://gramota.ru/biblio/magazines/rr/>. – Загл. с экрана.

4. «Русский язык в школе»: [Электронный ресурс]: периодический журнал. – Режим доступа: <http://gramota.ru/biblio/magazines/riash/> – Загл. с экрана.

### в) Методические указания:

Методические указания представлены в Приложении 3 к РПД

### г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

#### Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно

#### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>

### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:



Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа. Оснащение: Доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащение: Доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Оснащение: Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Оснащение: Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

## **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

По дисциплине предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

**Аудиторная самостоятельная работа** студентов предполагает конспектирование лекции.

*Методические указания:* конспект должен отражать основное содержание лекции, записанной своими словами, кратко, сжато и вместе с тем полно. Дословно следует записывать определения, правила, выводы.

### **Темы лекций:**

1. Вербальная коммуникация в деловом общении: нормативный аспект.
2. Функциональные стили современного русского языка.
3. Культура официально-деловой речи
4. Документационное обеспечение деловых коммуникаций
5. Культура публичной речи

**Аудиторная самостоятельная работа** студентов также предполагает выполнение практических заданий по определенной теме.

### **Темы практических заданий:**

1. Нормативный аспект деловой коммуникации
2. Функциональные стили современного русского языка. Стандарты делового стиля
3. Личная документация
4. Современные тенденции в деловой переписке.
5. Деловая риторика

## **Индивидуальные домашние задания (ИДЗ) - тренировочные упражнения:**

### **Тема 1.1. Вербальная коммуникация в деловом общении: нормативный аспект.**

#### *1. Определите место ударения в словах*

Аноним, аргумент, арест, бармен, благовест, блудница, бюрократия, вероисповедание, вечеря, взапуски, втридорога, газопровод, гражданство, диспансер, догмат, договор, донельзя, досыта, дотронуться, доцент, еретик, жалюзи, завидно, запломбировать, знамение, издревле, иконопись, иначе, insult, искони, исстари, изобретение, каталог, квартал, корысть, мельком, назло, наискось, наотмашь, начать, некролог, новорожденный, облегчить, ободрить, оптовый, понял, принудить, принять, псевдоним, процент, премировать, пуловер, созыв, столяр, танцовщица, туфля, углубить. Ходатайство, христианин, щавель, эксперт.

#### *2. Выделите в предложениях лексические и стилистические ошибки, исправьте их.*

1. Она считала, что нет ничего ужаснее, чем иметь такую дефективную фигуру.
2. Я знал про своего друга, что он был сильно слабый человек.
3. Наташа Ростова была хорошей хозяйственницей.
4. Мне было грустно читать о несчастной девушке Асе: о ее жизни, повадках и характере.
5. Родители отказались от мелкой опеки по отношению к сыну.
6. В нашем городе начинают работу участковые избирательные кампании.
7. Львиная часть работы была уже выполнена.
8. Герой романа – самоотверженный и жестокий борец за свободу.
9. Спортсмены одержали командное первенство на европейском чемпионате.

*3. Укажите ошибки в употреблении деепричастных оборотов, отредактируйте предложения, используя параллельные синтаксические конструкции.*

1. Поднявшись вверх по Волге, баржа будет выгружена на причалах Нижнего Новгорода. 2. Употребление этих выражений и оборотов может быть уяснено путем наглядных примеров, взяв в качестве иллюстраций образцы художественной литературы. 3. Подъезжая к реке, мы остановили лошадей, соскочили на землю и, быстро раздевшись,

бросились в воду. 4. Раньше для промера детали останавливали станок, в то время как теперь, пользуясь скобой особой системы, размер определяется за один прием на ходу станка. 5. Поднявшись вверх по Волге, баржа будет выгружена на причалах Ярославля.

## **Тема 2.2. Функциональные стили современного русского языка.**

*1. Отредактируйте текст, отбросив лишнюю информацию, слова, выражения, обороты, не свойственные научному стилю. Текст должен быть максимально кратким.*

Останкинская "игла" снабжена специальными лифтами. Три скоростные кабины перевозят посетителей и рабочий персонал. Минута легкого ощущения невесомости и сосания под ложечкой - и вы на отметке 377, где находится смотровая площадка. Отсюда гостям путь только вниз, а специалистам, обслуживающим антенную часть башни, предстоит продолжить подъем. Для них предусмотрены еще два лифта, последний из которых имеет "конечную станцию" на высоте 470 м. Дальше нужно карабкаться на своих двоих по вертикальной лестнице, спрятанной внутри узкой трубы.

*2. Охарактеризуйте стилистическое использование элементов официально-делового стиля в отрывке из романа Л. Н. Толстого «Воскресение».*

В случае оставления жалобы без последствий, к чему, по мнению адвоката, надо быть готовым, так как кассационные поводы очень слабы, партия каторжных, в числе которых была Маслова, могла отправиться в первых числах июня, и потому для того, чтобы подготовиться к поездке за Масловой в Сибирь, что было твердо решено Нехлюдовым, надо было теперь же съездить по деревням, чтобы устроить там свои дела.

**Внеаудиторная самостоятельная работа** студентов предполагает следующие виды работ.

### **I. Составление плана ответа на вопросы для самопроверки.**

*Методические указания:* в процессе составления плана ответы на вопросы необходимо использовать конспект лекции, ЭОРы. Необходимо кратко формулировать основные мысли, положения изучаемого материала. Приступая к освоению записи в виде плана ответов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает. Задание закрепляет и систематизирует знания.

Вопросы для самопроверки:

1. Нормативный аспект деловой коммуникации
  - 1) Орфоэпические нормы.
  - 2) Акцентологические нормы.
  - 3) Морфологические нормы.
  - 4) Синтаксические нормы.
  - 5) Лексические нормы современного русского языка.
  - 6) Словари современного русского языка. Алгоритм пользования словарями.
2. Функциональные стили современного русского языка. Стандарты делового стиля
  - 1) Официально-деловой стиль: стилевые и жанровые особенности.
  - 2) Сфера функционирования официально-делового стиля.
3. Личная документация
  - 1) Характеристика: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.
  - 2) Заявление: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.
  - 3) Автобиография: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.
  - 4) Резюме: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.
  - 5) Доверенность: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.

б) Расписка: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.

7) Оформление дат и чисел в документах: вид документа, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.

4. Современные тенденции в деловой переписке.

1) Правила создания электронного делового письма.

2) Деловые письма: виды, расположение и смысловое наполнение частей, клишированные конструкции.

5. Деловая риторика.

1) Специфика жанра информационного сообщения.

2) Специфика жанра критики подчиненного.

3) Особенности телефонной коммуникации.

## **II. Подготовка к выполнению тестов на образовательном портале МГТУ.**

*Методические указания.* Перед решением тестов необходимо прочитать конспекты лекции, ЭОРы.

Выполнение тренировочных упражнений способствует: а) совершенствованию умений самостоятельно работать над содержанием изучаемой темы; б) развитию мыслительной деятельности и аналитических способностей студентов; в) воспитанию интереса и ответственного отношения к выполнению домашней работы. Решение тестов предусмотрено после изучения всех разделов дисциплины.

### **Пример тестов:**

#### **I. Определите стиль и тип речи.**

Пассажиры обязаны: при поездке на транспортном средстве, оборудованном ремнями безопасности, быть пристегнутыми ими, а при поездке на мотоцикле быть в застегнутом мотошлеме; посадку и высадку производить со стороны тротуара или обочины и только после полной остановки транспортного средства. Если посадка и высадка невозможна со стороны тротуара или обочины, она может осуществляться со стороны проезжей части при условии, что это будет безопасно и не создаст помех другим участникам движения.

1. Официально-деловой; повествование.

2. Художественный; рассуждение.

3. Публицистический; рассуждение.

4. Научный; описание.

#### **II. Наиболее предпочтительной в ходе деловой беседы является формула...**

1. Вы не находите, что...

2. Это невозможно.

3. Я могу этого добиться...

4. Я считаю...

#### **III. Вы не поняли своего собеседника из-за плохой дикции, Вы ему скажете:**

1. Не понял... что?!

2. Говорите четче.

3. Выражайтесь понятней.

4. Могу ли я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности моего понимания?

### **Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов**

Критериями оценок результатов самостоятельной работы студента являются:

1) уровень освоения студентами учебного материала;

- 2) умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- 3) сформированность профессиональных компетенций;
- 4) умения студента активно использовать электронные образовательные ресурсы;
- 5) находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
- 6) обоснованность и четкость изложения ответа;
- 7) оформление материала в соответствии с требованиями;
- 8) умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- 9) умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически - оценить решение и его последствия;
- 10) умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- 11) умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.
- 12) умение правильно решать профессионально ориентированные ситуации, со ссылкой на соответствующие нормативные документы.

Удовлетворительно оценивается самостоятельная работа студента, соответствующая следующим критериям:

1. Студент свободно применяет знания на практике;
2. Правильно решает профессионально ориентированные ситуации, со ссылкой на соответствующие нормативные документы.
  1. Не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала;
  2. Студент выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы;
  3. Студент усваивает весь объем программного материала;
  4. Материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Неудовлетворительно оценивается самостоятельная работа студента, соответствующая следующим критериям:

1. У студента имеются отдельные представления об изучаемом материале, но все же большая часть не усвоена;
2. Студент не решил профессионально ориентированные ситуации;
3. Не справился с выполнением практических заданий.

#### **Тесты для самопроверки**

**1. Укажите пример с ошибкой в образовании формы Р.п. мн.ч. существительного.**

- 1) ампер    2) комментариев    3) килограмм    4) шильев

**2. Укажите неправильный вариант возможных вопросов при создании словосочетания со связью УПРАВЛЕНИЕ.**

- 1) датировать (*что? и чем?*)                                      2) документировать (*что? и чем?*)  
3) запросить (*что? чего? и о чем?*)                                      4) доказательство (*о чем?*)

**3. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).**

- 1) Выяснив, что объем производства уменьшился, возникает вопрос о причине этого.
- 2) Претензия признается справедливой и удовлетворяется полностью.
- 3) Начальник отдела комплектации нарушает правила внутреннего распорядка.
- 4) Завод не гарантирует качества изделий по истечении шести месяцев с момента отгрузки.

**4. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).**

- 1) Мы хотели бы внести некоторые изменения в условия поставки.
- 2) Необходимая документация будет отправлена в сроки, указанные в договоре.
- 3) Просим Вас рассмотреть и дать согласие на возмещение убытков

4) Помощь и поддержка, оказанные Вами на этапе становления, позволили нам успешно конкурировать с фирмами-производителями

**5. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).**

1) Нас устраивают предлагаемые Вами условия исполнения заказа.

2) Докладчик привёл новые данные, которые частично были уже опубликованы.

3) Согласно приказа №... предприятие перешло на круглосуточную работу.

4) В случае неоплаты указанной суммы в установленный срок дело будет передано в арбитражный суд.

**6. Выберите грамматически правильное продолжение предложения:**

*Готовясь к проверке,*

1) была проведена серьёзная работа.

2) руководители провели серьёзную работу.

3) руководителям пришлось нелегко.

4) ожидали большие трудности.

**7. Укажите предложение без грамматической ошибки (без нарушения синтаксической нормы).**

1) Ответ на заявление был получен немедленно.

2) По возвращению из командировки он сразу отправился на работу.

3) Ему был представлен отпуск для сдачи экзаменов.

4) Военнослужащие действовали согласно приказа.

**8. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).**

1) К числу достижений лаборатории следует отнести то, что в ней успешно завершён самый сложный эксперимент.

2) Экономисты говорят о снижении инфляции и что задержки зарплаты больше не будет.

3) Если необходимые меры будут приняты, всё закончится благополучно.

4) Последнее, на чём следует остановиться, - это отчет вашего отдела.

**9. Укажите предложение без грамматической ошибки.**

1) Ряд товарищей выступил на собрании.

2) Большинство сотрудников согласилось работать во вторую смену.

3) Тысяча книг поступили в библиотеку

4) 21 сотрудник подал заявление в профком.

**10. Выберите верное определение жанра заявления**

1) документ, содержащий просьбу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения

2) композиционно-организованное изложение содержания источника информации

3) это документ, закрепляющий правовые отношения юридических лиц (контрагентов) или физического лица с юридическим лицом

4) официальный документ, использующийся для передачи экстренной информации

**11. Какие реквизиты не относятся к жанру заявления?**

1) наименование адресата и адресанта

2) наименование документа

3) формулировка просьбы (жалобы, предложения) с краткой, но исчерпывающей аргументацией

4) сведения о трудовой деятельности

**12. Автобиография - это**

1) составленный по определенным правилам набор сведений о претенденте на работу

2) документ, содержащий разрешение действий какого-либо лица

3) документ, содержащий изложенные автором в определенной последовательности сведения о своей жизни и трудовой деятельности

4) композиционно-организованное изложение содержания информации

**13. Какие реквизиты не относятся к жанру автобиографии?**

- 1) персональные данные
- 2) сведения о ближайших родственниках
- 3) рекомендации
- 4) сведения о трудовой деятельности

**14. В композиции характеристики студента отсутствует пункт**

- 1) оценка учебной деятельности
- 2) оценка научной деятельности
- 3) оценка профессиональной деятельности
- 4) оценка черт характера

**15. Какие требования по объему и структуре предъявляются к предложениям в электронном письме?**

- 1) Минимальный объем; подлежащее и сказуемое стоят в начале предложения.
- 2) Минимальный объем; использование инверсии для выразительности.
- 3) Объем, комфортный для автора письма; использование причастных и деепричастных оборотов как неотъемлемого элемента делового стиля.
- 4) Объем, комфортный для автора письма; использование многочисленных безличных конструкций, объединенных в структуре сложного предложения.

**16. Выберите правильное утверждение**

- 1) Не следует помещать в тело электронного письма то, что можно вынести в отдельный прикрепленный файл.
- 2) В электронном письме не допускается использование восклицательных знаков.
- 3) В поле «Тема» можно использовать смайлы для привлечения внимания.
- 4) Оформляя блок контактной информации в электронном письме, следует указывать собственную фамилию, имя и отчество строго по паспорту.

**17. Как надо начинать речь-критику?**

- 1) Создать доброжелательную атмосферу.
- 2) Проанализировать ошибки в работе подчиненного.
- 3) Озвучить подчиненному свои замечания и обвинения.
- 4) Накричать.

**18. Выберите пункт, в котором дается правильная рекомендация начала просьбы.**

- 1) Вопрос о возможности обращения к собеседнику (Могу ли я обратиться к вам с просьбой?).
- 2) Формулировка сути обращения (Я хотела бы обратиться к вам с просьбой отпустить меня за 30 минут до конца работы).
- 3) Формулировка сообщения (У меня талончик к врачу, мне надо уйти за 30 минут до конца работы).
- 4) Формулировка причины обращения (Можно мне уйти с урока, потому что мне нужно встретить маму, а поезд приходит как раз в это время).

**19. Какой пункт не входит в композицию конвенционального предложения?**

- 1) Формулирование собственного видения проблемы либо ее аспекта.
- 2) Развернутое формулирование проблемы, включающее эмоциональное обоснование важности затронутого вопроса.
- 3) Рациональное обоснование целесообразности предлагаемого варианта.
- 4) Выражение сути предлагаемого с возможным кратким указанием на исполнителей, сроки, особые условия и др.

**20. Какую фразу нельзя произносить во время телефонного разговора с клиентом?**

- 1) Добрый день (утро, вечер)!
- 2) Примите мои извинения за слишком долгий разговор.
- 3) Я не знаю.

4) Не могли бы Вы продиктовать свои фамилию, имя и отчество?



## Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Виды промежуточной аттестации по дисциплине «Деловая коммуникация на русском языке» в соответствии с учебным планом: зачет – 1 семестр.

### а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>		
<b>УК-4.1: Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия</b>		
Знать	- специфику коммуникации в устной и письменной формах; - способы осуществления рефлексии разных видов общения и коммуникативной деятельности; - нормы и принципы эффективной коммуникации.	<b>Перечень теоретических вопросов:</b> 1. Функциональные стили современного русского языка. 2. Официально-деловой стиль: стилевые и жанровые особенности. 3. Сфера функционирования официально-делового стиля. 4. Публицистический стиль: стилевые и жанровые особенности. 5. Сфера функционирования публицистического стиля. <b>Тесты:</b> <b>1. Отметьте специфичную стилевую черту делового стиля</b> а) объективность б) стремление к абстрактности, обобщению в) лексическая неточность г) стремление к экономии языковых средств <b>2. Отметьте специфичную стилевую черту публицистического стиля</b> а) точность изложения, не допускающая возможности инотолкований б) детальность изложения в) сочетание экспрессии и стандарта при передаче информации г) образность
Уметь	- определять специфику коммуникации в устной и письменной формах;	<b>Примерные практические задания.</b> <i>1. Дайте оценку использованию лексических средств в приведенных предложениях. Укажите речевые ошибки (неправильный выбор слова, нарушение лексической</i>

	<p>- применять способы осуществления рефлексии разных видов общения и коммуникативной деятельности;</p> <p>- использовать на практике нормы и принципы эффективной коммуникации.</p>	<p><i>сочетаемости, речевая недостаточность, плеоназм, тавтология и др.). Исправьте предложения.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Студенты, прошедшие давление и сварку, могут записаться на обработку резанием.</li> <li>2. На качество направлены многие темы, разрабатываемые учеными.</li> <li>3. Наша индустрия почти догнала уровень США по количеству выпускаемых изделий.</li> <li>4. Направление развития экономики в XX веке и у нас, и на Западе приняло ложное направление.</li> <li>5. Беседа, которую мы с вами провели, подошла к своему завершающему концу.</li> <li>6. В дальнейшем развитии сюжета нас ожидает немало неожиданностей и интересных сюрпризов.</li> <li>7. Предполагаемый район геологоразведки изобиловал болотами, несметным количеством комаров.</li> <li>8. Выбранная тематика весьма актуальна в данный момент времени.</li> </ol> <p><i>II. Правильные формы именительного падежа множественного числа обоих существительных представлены в рядах (два варианта ответа):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) диспетчеры, повары</li> <li>б) кремы, куполы</li> <li>в) директора, ректоры</li> <li>г) бухгалтеры, договоры</li> </ol>
Владеть	<p>- навыками определения специфики коммуникации в устной и письменной формах;</p> <p>- навыками применения способов осуществления рефлексии разных видов общения и коммуникативной деятельности;</p> <p>- навыками практического применения норм и принципов эффективной коммуникации.</p>	<p><b>Пример комплексного задания по курсу:</b></p> <p><i>Отредактируйте фрагмент введения в научной работе «Психофизиологические особенности поведения человека при его участии в производстве работ».</i></p> <p>В психофизиологической оценке труда важное значение придается тяжести и напряженности труда, его безопасности. Необходимо определиться, что для нас есть тяжесть труда. Конечно же, тяжесть труда понимаем как количество выполняемой работы, а во-вторых для нас, и также для многих известных ученых есть такое понятие – напряженность. Оно значит степень участия сенсорного аппарата, внимания, долговременной и оперативной памяти и т. п. Если нужны условия, чтобы была самая большая производительность труда, необходимо физиологическое обоснование требований к устройству оборудования, рабочего места, длительности периодов</p>

		<p>работы и отдыха и всего другого, что имеет роль для работоспособности. Главное чтобы производительность работы стала лучше, а также ниже усталость людей, это, конечно, ритм труда и рациональный режим труда и отдыха.</p> <p>Определимся в понимании слова ритмичный труд и скажем, что он дает человеку с умом расходовать нервную и мышечную энергию, поддерживать работоспособность. А кроме того, мы знаем, что работоспособность повышается, если работа и отдых сочетаются по очереди. На втором этапе нашего исследования скажем, что если мы хотим, чтобы производительность труда стала лучше, надо помнить о психологическом факторе, чтобы отношения в коллективе были хорошие.</p>
<p><b>УК-4.2: Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</b></p>		
<p>Знать</p>	<p>- лексические, грамматические, семантические, стилистические нормы современного русского языка, функциональные возможности средств языка, нормативно-стилистическую вариантность коммуникативных качеств языка – речи; - композицию деловых писем; - правила речевого этикета и этикетные жанры.</p>	<p><b>Перечень теоретических вопросов:</b> 1. Нормативный аспект деловой коммуникации. 2. Электронное письмо. 3. Деловые письма. <b>Тесты:</b> <b>1. Жанровая структура деловых писем не включает:</b> а) письмо-согласие б) письмо-напоминание в) сопроводительное письмо г) письмо-выговор <b>2. Определите тип делового письма:</b> <i>«Руководителям структурных подразделений Сообщаю, что на октябрь 2020 года установлены лимиты на потребление дизельного топлива (приложение). Всем структурным подразделениям необходимо привести в соответствие заявки по дизельному топливу на октябрь 2020 года в соответствии с установленными лимитами. Приложение на 1 л., в 1 экз. Директор по экономике»</i></p>

		<p>а) информационное письмо  б) письмо-напоминание  в) письмо-просьба  г) сопроводительное письмо</p> <p><b>3. Выделите языковые модели, выражающие коммуникативные цели приведенного ниже делового послания. Определите жанровое наполнение письма:</b>  <i>«Уважаемый (-ая) [имя получателя]!</i>  <i>С удовольствием сообщаем, что в Ваш адрес (дата) отправлен очередной контейнер на общую сумму ..., в том числе железнодорожные расходы.</i>  <i>Позвольте обратить Ваше внимание, что по условиям договора данная сумма должна быть оплачена Вами в течение 10 дней с момента получения товара.</i>  <i>Будем признательны, если Вы найдете время и сообщите конкретную дату прихода контейнера».</i></p> <p>а) «сообщение» + «требование» + «доказательство»  б) «сообщение» + «напоминание» + «просьба»  в) «извещение» + «сообщение» + «благодарность»  г) «извещение» + «требование» + «просьба»</p>
<p>Уметь</p>	<p>- выбирать средства языка в соответствии с особенностями коммуникативной ситуации, используя функциональные возможности средств языка;  - создавать текст делового письма;  - соблюдать правила речевого этикета и использовать этикетные жанры.</p>	<p><b>Примерные практические задания:</b>  <b>I.</b> Определите тип приведенных ниже деловых писем (извещение, подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На Ваш запрос сообщаем, что все компоненты автобусных воздушных кондиционеров и транспортных морозильных устройств имеют подтверждение стандарту 130 9001.</li> <li>2. Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам 200 комбайнов марки В-45.</li> <li>3. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на Ваше предложение о работе у нас.</li> <li>4. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного (КЦП) производства</li> </ol>

		<p>Вольногорского ГГМК. Поставки осуществляются в г. Ростове н/Д. партиями по 10–15 т. автомобильным транспортом.</p> <p>5. Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01-05.326 от 15.03.2004.</p> <p>6. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от (дата) Вы должны завершить разработку проекта до (дата). Просим Вас сообщить о состоянии работы.</p> <p>7. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Получение просим подтвердить.</p> <p>II. Определите коммуникативные функции данных языковых моделей. Закончите фразы деловых писем.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На основании договора о намерениях...</li> <li>2. В ответ на Вашу просьбу...</li> <li>3. Считаю необходимым еще раз напомнить Вам...</li> <li>4. Ставим Вас в известность о...</li> <li>5. Ваше предложение отклонено...</li> <li>6. Мы можем предложить Вам...</li> <li>7. Мы будем весьма признательны Вам за участие в...</li> <li>8. Убедительно просим Вас...</li> </ol>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выбора средства языка в соответствии с конкретными ситуационными условиями общения;</li> <li>- навыками создания текста делового письма;</li> <li>- навыками соблюдения правил речевого этикета и использования этикетных жанров.</li> </ul>	<p><b>Пример комплексного задания по курсу:</b></p> <p>Составьте информационное письмо о том, что (дата) в 15.00 в кабинете 202 управления кадров (ул. Кирова, 84-а, 2-й этаж) состоится очередной Совет полномочных представителей молодежи ОАО «ММК». Попросите обеспечить явку полномочного представителя молодежи от Вашего подразделения. Напишите повестку дня.</p>
<p><b>УК-4.3: Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный</b></p>		

<p>Знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- систему норм современного литературного языка;</li> <li>- динамические процессы в языке официальных и профессиональных текстов;</li> <li>- понятийный аппарат литературного редактирования.</li> </ul>	<p><b>Перечень теоретических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Орфоэпические нормы.</li> <li>2. Акцентологические нормы.</li> <li>3. Морфологические нормы.</li> <li>4. Синтаксические нормы.</li> <li>5. Лексические нормы современного русского языка.</li> <li>6. Словари современного русского языка. Алгоритм пользования словарями.</li> </ol> <p><b>Тесты:</b></p> <p><i>I. Основным свойством литературного языка является:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) сжатость</li> <li>Б) широкое использование терминологии</li> <li>В) нормированность</li> <li>Г) логичность</li> </ol> <p><i>II. Какой из подходов к проблеме языковой нормы является ведущим:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) социальный</li> <li>Б) лингвистический</li> <li>В) динамический</li> </ol> <p><i>III. Совокупность правил, регламентирующих употребление слов, произношение, правописание, образование слов и их грамматических форм, сочетание слов и построение предложений называется ... нормой</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) литературной</li> <li>Б) орфоэпической</li> <li>В) грамматической</li> <li>Г) словообразовательной</li> </ol>
<p>Уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать систему норм современного литературного языка;</li> <li>- распознавать и применять динамические процессы в языке официальных и профессиональных текстов;</li> <li>- учитывать принципы</li> </ul>	<p><b>Примерные практические задания:</b></p> <p><i>I. Дайте оценку использованию лексических средств в приведенных предложениях. Укажите речевые ошибки (неправильный выбор слова, нарушение лексической сочетаемости, речевая недостаточность, плеоназм, тавтология и др.). Исправьте предложения.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Студенты, прошедшие давление и сварку, могут записаться на обработку резанием.</li> <li>2. На качество направлены многие темы, разрабатываемые учеными.</li> </ol>

	литературного редактирования.	<p>3. Наша индустрия почти догнала уровень США по количеству выпускаемых изделий.</p> <p>4. Направление развития экономики в XX веке и у нас, и на Западе приняло ложное направление.</p> <p>5. Беседа, которую мы с вами провели, подошла к своему завершающему концу.</p> <p>6. В дальнейшем развитии сюжета нас ожидает немало неожиданностей и интересных сюрпризов.</p> <p>7. Предполагаемый район геологоразведки изобилует болотами, несметным количеством комаров.</p> <p>8. Выбранная тематика весьма актуальна в данный момент времени.</p> <p><i>II. Правильные формы именительного падежа множественного числа обоих существительных представлены в рядах (два варианта ответа):</i></p> <p>а) диспетчеры, повары</p> <p>б) кремы, куполы</p> <p>в) директора, ректоры</p> <p>г) бухгалтеры, договоры</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования системы норм современного литературного языка;</li> <li>- навыками распознавания и учета на практике динамических процессов в языке официальных и профессиональных текстов;</li> <li>- навыками литературного редактирования.</li> </ul>	<p><b>Пример комплексного задания по курсу:</b></p> <p><i>Отредактируйте электронное письмо так, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к данному жанру.</i></p> <p>Наташа, привет!</p> <p>Документы за июнь и июль по вчерашним договоренностям отправлены сегодня, и также высылаю еще в приложении закрывающие документы. То, что отправили с курьером сегодня, у вас уже должно быть. Отправили для Петровой Натальи. Как получишь, отпишись, пожалуйста. Если чего-то не хватает, дошлем обязательно. Также сообщите, все ли в порядке с документами в приложении.</p> <p>Еще я не высылал тебе закрывающие документы по клиентам «Экспресс-1» и «Экспресс-2» за июнь-июль. Так как у нас нет от вас денег по ним. Когда ждать от вас денег?</p> <p>По доп.бюджету за июль высылаю закрывающие документы в электронном виде. Можем подписывать, если все нормально.</p> <p>С уважением,</p>

		Иван Иванов
<b>УК-4.4: Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения</b>		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- жанры устной коммуникации;</li> <li>- жанры письменной коммуникации;</li> <li>- особенности, законы и правила коммуникации</li> </ul>	<p><b>Перечень теоретических вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая риторика. <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Специфика жанра информационного сообщения.</li> <li>2) Специфика жанра критики подчиненного.</li> <li>3) Особенности телефонной коммуникации.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Тесты:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какой вариант ответа НЕ может быть формулировкой цели публичного выступления? <ol style="list-style-type: none"> <li>а) проинформировать</li> <li>б) убедить</li> <li>в) доказать</li> <li>г) просто рассказать</li> </ol> </li> <li>2. Выберите правильное продолжение определения: Аргумент – это... <ol style="list-style-type: none"> <li>а) одна из основных мыслей текста</li> <li>б) доказательство, приводимое в защиту тезиса</li> <li>в) тема текста</li> <li>г) конкретизация цели</li> </ol> </li> <li>3. Что НЕ является логическим аргументом? <ol style="list-style-type: none"> <li>а) доводы от сочувствия</li> <li>б) статистические данные</li> <li>в) теоретические и эмпирические обобщения и выводы</li> <li>г) аксиомы и постулаты</li> </ol> </li> </ol>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать тексты жанров устной коммуникации;</li> <li>- создавать тексты жанров письменной коммуникации;</li> <li>- учитывать в коммуникации особенности, законы и правила риторики.</li> </ul>	<p><b>Примерные практические задания:</b></p> <p><i>1. В зависимости от особенностей предполагаемой аудитории и задачи речи тезис на одну и ту же тему может быть сформулирован совершенно по-разному. Предложите 2- 4 тезиса по каждой из предложенных проблем так, чтобы каждый из них был ориентирован на другую аудиторию (уточните, какую именно) и имел поэтому другую задачу.</i></p> <p>1. Что нужно сделать, чтобы наш город стал крупным культурным центром? 2. Какова роль телевидения в нашей жизни? 3. Выставка цветов - знаменательное событие сезона.</p>



		<p>4. Почему молодежь не ходит в театр? 5. Нужно ли призывать студентов на военную службу?</p> <p><i>II. Какие риторические правила нарушает оратор? В чем причина этих нарушений? Что можно ему посоветовать для исправления положения?</i></p> <p>(В Италии на отдыхе русские обсуждают, что дома сейчас масленица, все едят блины и иногда объедаются до такой степени, что делается плохо. Итальянцы недоумевают: что такое блины? Почему от них делается плохо? Зачем же их едят, если плохо?) Учитель математики: Сейчас я возьму на себя честь объяснить вам, что такое блин. Для получения этого последнего берется окружность в три вершка в диаметре. Пи-эр квадрат заполняется массой из муки с молоком и дрожжами. Затем все это сооружение подвергается медленному действию огня, отделенного от него железной средой. Чтобы сделать влияние огня на пи-эр квадрат менее интенсивным, железная Среда покрывается олеиновыми и стеариновыми кислотами, то есть так называемым маслом. Полученная путем нагревания тягуче-упругая смесь вводится затем через пищевод в организм человека, что в большом количестве вредно.</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками создания текстов жанров устной коммуникации;</li> <li>- навыками создания текстов жанров письменной коммуникации;</li> <li>- навыками применения в практической деятельности особенностей, законов и правил риторики.</li> </ul>	<p><b>Пример комплексного задания по курсу:</b>  <b>Подготовьте информационную речь (5 мин.).</b> Обоснуйте актуальность выбранной темы. Используйте во вступлении приемы привлечения внимания аудитории.  Продумайте заключительные фразы речи. Составьте и сообщите аудитории план речи. Учтите, что ваша аудитория – слушатели группы.</p>
<b>УК-4.5: Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения</b>		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные термины теории коммуникации;</li> <li>- особенности протекания различных видов коммуникации;</li> <li>- правила эффективного делового общения.</li> </ul>	<p><b>Перечень теоретических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандарты делового стиля.</li> <li>2. Правила телефонной коммуникации.</li> </ol> <p><b>Тесты:</b></p> <p><b>1. Как Вы отреагируете на конфликтную ситуацию по телефону?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выскажу всё, что думаю о собеседнике.</li> <li>2. Сделаю непонимающий вид.</li> </ol>

		<p>3. Постараюсь перевести разговор в иное русло.</p> <p>4. Подберу здравые аргументы, чтобы ответить на все претензии.</p> <p><b>II. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается. Что делать?</b></p> <p>1. «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще».</p> <p>2. «Позвоню и договорюсь о новом сроке».</p> <p>3. «Если есть нужда, позвонит сам».</p> <p>4. «Обойдусь».</p> <p><b>III. Вы не поняли своего собеседника из-за плохой дикции, Вы ему скажете:</b></p> <p>5. Не понял... что?!</p> <p>6. Говорите четче.</p> <p>7. Выражайтесь понятней.</p> <p><b>8. Могу ли я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности моего понимания?</b></p>
<p>Уметь</p>	<p>- коммуницировать с окружающими для решения профессиональных задач;</p> <p>- использовать развернутую систему аргументации для доказательства своей точки зрения;</p> <p>- уметь применять в профессиональной деятельности основные практики убеждения и манипуляции.</p>	<p><b>Примерные практические задания:</b></p> <p>Прочитайте переписку, данную ниже (сохранена пунктуация и орфография автора). Чем вызвано повторное обращение клиента в компанию? Как называется данная речевая ошибка. Устраните ее, написав 1 письмо-ответ на вопрос клиента.</p> <p>Кому: ТТК  Добрый день!  Спасибо, что представили все закрывающие документы! Просмотрели акт сверки и все свои чеки и нашли небольшие недочеты. Две оплаты в октябре и ноябре не дошли. Хотя Ваши сотрудники нас уверяли, что оплаты через терминал возможны. Чеки прикрепляем. Ждём Ваших рекомендаций по поводу наших дальнейших действий.  Спасибо!</p> <p>Кому: Клиенту  Добрый день!</p>

		<p>Документы получила. К сожалению оплата через терминал юридическим лицам не доступна. такие платежи на ЗАО Магинфо не поступают. Убедительная просьба оплачивать услуги интернет с расчетного счета формируя платежное поручение. Платежное поручение можно сформировать с карты физ. лица. Связи с тем что Ваша оплата не поступила на лиц счет я вам делаю перерасчет документы в феврале и марте выставляться не будут.</p> <p>Кому: ТТК Здравствуйте! Хотели бы уточнить. Получается, что те две тысячи рублей, которые мы внесли через терминал, всё-таки поступят нам на счет и сумма нашей задолженности будет равна 3000 рублей (оплата за ноябрь, декабрь и январь), верно?</p> <p>Кому: Клиенту Добрый день! деньги которые вы перечислили на лиц счет поступили на организацию ТТК , а договор у вас заключен на ЗАО МАГИНФО, к сожалению эти деньги перевести мы не можем, поэтому я вам сделала перерасчет с учетом этих 2х платежей.</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками решения задач межличностного взаимодействия;</li> <li>- навыками решения задач межкультурного взаимодействия;</li> <li>- навыками формулирования и применения на практике правил и принципов успешной коммуникации.</li> </ul>	<p><b>Пример комплексного задания по курсу:</b> <i>Напишите реферат предложенной научной статьи по плану:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводная часть.</li> <li>2. Тема статьи, общая характеристика статьи.</li> <li>3. Проблема статьи</li> <li>4. Композиция статьи</li> <li>5. Описание основного содержания статьи</li> <li>6. Заключение, выводы автора</li> <li>7. Выводы и оценки реферата</li> </ol>

## Приложение 3

### Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны научиться воспринимать сведения на слух, фиксировать информацию в виде записей в тетрадях, работать с письменными текстами, самостоятельно извлекая из них полезные сведения и оформляя их в виде тезисов, конспектов, систематизировать информацию в виде заполнения таблиц, составления схем. Важно научиться выделять главные мысли в лекции преподавателя либо в письменном тексте; анализировать явления; определять свою позицию к полученным на занятиях сведениям, четко формулировать ее; аргументировать свою точку зрения: высказывать оценочные суждения; осуществлять самоанализ. Необходимо учиться владеть устной и письменной речью; вести диалог; участвовать в дискуссии; раскрывать содержание изучаемой проблемы в монологической речи; выступать с сообщениями и докладами.

**Конспект лекции.** Смысл присутствия студента на лекции заключается во включении его в активный процесс слушания, понимания и осмысления материала, подготовленного преподавателем. Этому способствует конспективная запись полученной информации, с помощью которой в дальнейшем можно восстановить основное содержание прослушанной лекции.

Для успешного выполнения этой работы советуем:

- подготовить отдельные тетради для каждого предмета. Запись в них лучше вести на одной стороне листа, чтобы позднее на чистой странице записать дополнения, уточнения, замечания, а также собственные мысли. С помощью разноцветных ручек или фломастеров можно будет выделить заголовки, разделы, термины и т.д.

- не записывать подряд все, что говорит лектор. Старайтесь вначале выслушать и понять материал, а затем уже зафиксировать его, не упуская основных положений и выводов. Сохраняйте логику изложения. Обратите внимание на необходимость точной записи определений и понятий.

- оставить место на странице свободным, если не успели осмыслить и записать часть информации. По окончании занятия с помощью однокурсников, преподавателя или учебника вы сможете восстановить упущенное.

- уделять внимание грамотному оформлению записей. Научитесь графически ясно и удобно располагать текст: вычленять абзацы, подчеркивать главные мысли, ключевые слова, помещать выводы в рамки и т.д. Немаловажное значение имеет и четкая структура лекции, в которую входит план, логически выстроенная конструкция освещения каждого пункта плана с аргументами и доказательствами, разъяснениями и примерами, а также список литературы по теме.

- научиться писать разборчиво и быстро. Чтобы в дальнейшем не тратить время на расшифровку собственных записей, следите за аккуратностью почерка, не экономьте бумагу за счет уплотнения текста. Конспектируя, пользуйтесь общепринятыми сокращениями слов и условными знаками, если есть необходимость, то придумайте собственные сокращения.

- уметь быстро и четко переносить в тетрадь графические рисунки и таблицы. Для этих целей приготовьте прозрачную линейку, карандаш и резинку. Старайтесь как можно точнее скопировать изображение с доски. Если наглядный материал трудно воспроизводим в условиях лекции, то сделайте его словесное описание с обобщающими выводами.

- просмотреть свои записи после окончания лекции. Подчеркните и отметьте разными цветами фломастера важные моменты в записях. Исправьте неточности, внесите необходимые дополнения. Не тратьте время на переписывание конспекта, если он оказался не совсем удачным. Совершенствуйтесь, записывая последующие лекции.

**Подготовка к практическим занятиям.** Они предназначены для углубленного изучения отдельных тем и курсов. По форме проведения обычно представляют собой решение задач, обсуждение докладов, беседу по плану или дискуссию по проблеме.

Подготовка к занятиям заключается, прежде всего, в освоении того теоретического материала, который выносится на обсуждение. Для этого необходимо в первую очередь перечитать конспект лекции или разделы учебника, в которых присутствует установочная информация. Изучение рекомендованной литературы необходимо сделать максимально творчески – не просто укладывая в память новые сведения, а осмысливая и анализируя материал. Закрепить свои знания можно с помощью записей, выписок или тезисного конспекта.

Если семинар представлен докладами, то основная ответственность за его проведение лежит на докладчиках. Как сделать это успешно смотрите в разделе «Доклад». Однако роль остальных участников семинара не должна быть пассивной. Студенты, прослушав доклад, записывают кратко главное его содержание и задают выступающему уточняющие вопросы. Чем более основательной была домашняя подготовка по теме, тем активнее происходит обсуждение проблемных вопросов. На семинаре всячески поощряется творческая, самостоятельная мысль, дается возможность высказать критические замечания.

Беседа по плану представляет собой заранее подготовленное совместное обсуждение вопросов темы каждым из участников. Эта форма потребует от студентов не только хорошей самостоятельной проработки теоретического материала, но и умение участвовать в коллективной дискуссии: кратко, четко и ясно формулировать и излагать свою точку зрения перед сокурсниками, отстаивать позицию в научном споре, присоединяться к чужому мнению или оппонировать другим участникам.

**Доклад** представляет собой устную форму сообщения информации. Он используется в вузе на семинарских занятиях и на научных студенческих конференциях.

Подготовка доклада осуществляется в два этапа: написание письменного текста на заданную тему и подготовка устного выступления перед аудиторией слушателей с освещением этой темы. Письменный доклад оформляется как реферат.

При работе над докладом следует учесть некоторые специфические особенности:

- Объем доклада должен согласовываться со временем, отведенным для выступления.

- При выборе темы нужно учитывать не только собственные интересы, но и интересы потенциальных слушателей. Ваше сообщение необходимо согласовывать с уровнем знаний и потребностей публики.

- Подготовленный текст доклада должен хорошо восприниматься на слух. Даже если отобранный вами материал сложен и неоднозначен, говорить желательно просто и ясно, не перегружая речь наукообразными оборотами и специфическими терминами.

Следует отметить, что иногда преподаватель не требует от студентов письменного варианта доклада и оценивает их работу исключительно по устному выступлению. Но значительно чаще письменный доклад проверяется и его качество также оценивается в баллах. Вне зависимости от того, нужно или не нужно будет сдавать на проверку текст будущего выступления, советуем не отказываться от письменной записи доклада. Это поможет избежать многих ошибок, которые случаются во время устной импровизации: отклонение от темы, нарушения логической последовательности, небрежное обращение с цитатами, злоупотребление деталями и т.д. Если вы хорошо владеете навыками свободной речи и обладаете высокой культурой мышления, то замените письменный доклад составлением тезисного плана. С его помощью зафиксируйте основные мысли и идеи, выстройте логику повествования, отберите яркие и точные примеры, сформулируйте выводы.

При подготовке к устному выступлению возьмите на вооружение некоторые советы:

- Лучший вариант выступления перед аудиторией – это свободная речь, не осложненная чтением текста. Но если у вас не выработано умение общаться с публикой без бумажки, то не пытайтесь сделать это сразу, без подготовки. Осваивать этот опыт нужно постепенно, от доклада к докладу увеличивая объем речи без заглядывания в текст.

- Если вы намерены считать доклад с заготовленных письменных записей, то постарайтесь, чтобы чтение было «художественным»: обозначайте паузой логические переходы от части к части, выделяйте интонационно особо важные мысли и аргументы, варьируйте темп речи.

- Читая доклад, не торопитесь, делайте это как можно спокойнее. Помните, что скорость произношения текста перед слушателями всегда должна быть более медленной, чем скорость вашей повседневной речи.

- Сверьте письменный текст с хронометром, для этого прочитайте его несколько раз с секундомером в руках. В случае, если доклад окажется слишком длинным или коротким, проведите его реконструкцию. Однако вместе с сокращениями или дополнениями не «потеряйте» тему. Не поддавайтесь искушению рассказать все, что знаете – полно и подробно.

- Обратите внимание на тембр и силу вашего голоса. Очень важно, чтобы вас было слышно в самых отдаленных частях аудитории, и при этом вы не «глушили» вблизи вас находящихся слушателей. Варьируйте тембр речи, он придаст ей выразительность и поможет избежать монотонности.

- Следите за своими жестами. Чрезмерная жестикация отвлекает от содержания доклада, а полное ее отсутствие снижает действенную силу выступления. Постарайтесь избавиться от жестов, демонстрирующих ваше волнение (когда крутятся ручки, теребятся пуговицы, заламываются пальцы). Используйте жесты – выразительные, описательные, подражательные, указующие – для полноты передачи ваших мыслей.

- Установите зрительный контакт с аудиторией. Не стоит все время смотреть в окно, опускать глаза или сосредотачиваться на тексте. Старайтесь зрительно общаться со всеми слушателями, переводя взгляд от одних к другим. Не обращайтесь к опоздавшим и не прерывайте свой доклад замечаниями. Но вместе с тем следите за реакцией публики на ваше выступление (одобрение, усталость, интерес, скуку) и если сможете, вносите коррективы в речь с целью повышения интереса к его содержанию.

- Отвечать на вопросы в конце выступления надо кратко, четко и уверенно, без лишних подробностей и повторов. Постарайтесь предугадать возможные вопросы своих слушателей и подготовиться к ним заранее. Но если случится, что вы не знаете ответа на заданный вам вопрос, не бойтесь в этом признаться. Это значительно лучше, чем отвечать не по существу или отшучиваться.

- Проведите генеральную репетицию своего доклада перед друзьями или близкими. Это поможет заранее выявить некоторые недостатки – стилистически слабые места, труднопроизносимые слова и фразы, затянутые во времени части и т.д. Проанализируйте свою дикцию, интонации, жесты. Сделайте так, чтобы они помогали, а не мешали успешно представить публике подготовленный вами доклад.

**Презентация** – современный способ устного или письменного представления информации с использованием мультимедийных технологий.

Существует несколько вариантов презентаций.

- Презентация с выступлением докладчика
- Презентация с комментариями докладчика
- Презентация для самостоятельного просмотра, которая может демонстрироваться перед аудиторией без участия докладчика.

Подготовка презентации включает в себя несколько этапов:

1. Планирование презентации

От ответов на эти вопросы будет зависеть всё построение презентации:

- каково предназначение и смысл презентации (демонстрация результатов научной работы, защита дипломного проекта и т.д.);
- какую роль будет выполнять презентация в ходе выступления (сопровождение доклада или его иллюстрация);
- какова цель презентации (информирование, убеждение или анализ);
- на какое время рассчитана презентация (короткое - 5-10 минут или продолжительное - 15-20 минут);
- каков размер и состав зрительской аудитории (10-15 человек или 80-100; преподаватели, студенты или смешанная аудитория).

## 2. Структурирование информации

- в презентации не должна быть менее 10 слайдов, а общее их количество превышать 20 - 25.
- основными принципами при составлении презентации должны быть ясность, наглядность, логичность и запоминаемость;
- презентация должна иметь сценарий и четкую структуру, в которой будут отражены все причинно-следственные связи,
- работа над презентацией начинается после тщательного обдумывания и написания текста доклада, который необходимо разбить на фрагменты и обозначить связанные с каждым из них задачи и действия;
- первый шаг – это определение главной идеи, вокруг которой будет строиться презентация;
- часть информации можно перевести в два типа наглядных пособий: текстовые, которые помогут слушателям следить за ходом развертывания аргументов и графические, которые иллюстрируют главные пункты выступления и создают эмоциональные образы.

• сюжеты презентации могут разъяснять или иллюстрировать основные положения доклада в самых разнообразных вариантах.

Очень важно найти правильный баланс между речью докладчика и сопровождающими её мультимедийными элементами.

Для этого целесообразно:

- определить, что будет представлено на каждом слайде, что будет в это время говориться, как будет сделан переход к следующему слайду;
- самые важные идеи и мысли отразить и на слайдах и произнести словами, тогда как второстепенные – либо словами, либо на слайдах;
- информацию на слайдах представить в виде тезисов – они сопровождают подробное изложение мыслей выступающего, а не наоборот;
- для разъяснения положений доклада использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами;
- любая презентация должна иметь собственную драматургию, в которой есть:

«завязка» - пробуждение интереса аудитории к теме сообщения (яркий наглядный пример);

«развитие» - демонстрация основной информации в логической последовательности (чередование текстовых и графических слайдов);

«кульминация» - представление самого главного, нового, неожиданного (эмоциональный речевой или иллюстративный образ);

«развязка» - формулирование выводов или практических рекомендаций (видеоряд).

## 3. Оформление презентации

Оформление презентации включает в себя следующую обязательную информацию:

Титульный лист

- представляет тему доклада и имя автора (или авторов);

- на защите курсовой или дипломной работы указывает фамилию и инициалы научного руководителя или организации;
- на конференциях обозначает дату и название конференции.

#### План выступления

- формулирует основное содержание доклада (3-4 пункта);
- фиксирует порядок изложения информации;

#### Содержание презентации

- включает текстовую и графическую информацию;
- иллюстрирует основные пункты сообщения;
- может представлять самостоятельный вариант доклада;

#### Завершение

- обобщает, подводит итоги, суммирует информацию;
- может включать список литературы к докладу;
- содержит слова благодарности аудитории.

#### 4. Дизайн презентации

##### Текстовое оформление

- Не стоит заполнять слайд слишком большим объемом информации - лучше всего запоминаются не более 3-х фактов, выводов, определений.
- Оптимальное число строк на слайде – 6 -11.
- Короткие фразы запоминаются визуально лучше. Пункты перечней не должны превышать двух строк на фразу.
- Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде
- Если текст состоит из нескольких абзацев, то необходимо установить крас-ную строку и интервал между абзацами.
- Ключевые слова в информационном блоке выделяются цветом, шрифтом или композиционно.
- Информацию предпочтительнее располагать горизонтально, наиболее важную - в центре экрана.
- Не следует злоупотреблять большим количеством предлогов, наречий, прилагательных, вводных слов.
- Цифровые материалы лучше представить в виде графиков и диаграмм – таблицы с цифровыми данными на слайде воспринимаются плохо.
- Необходимо обратить внимание на грамотность написания текста. Ошибки во весь экран производят неприятное впечатление

##### Шрифтовое оформление

- Шрифты без засечек (Arial, Tahoma, Verdana) читаются легче, чем гротески. Нельзя смешивать различные типы шрифтов в одной презентации.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством размера шрифта, его толщины, начертания, формы, направления и цвета;
- Для заголовка годится размер шрифта 24-54 пункта, а для текста - 18-36 пунктов.
- Курсив, подчеркивание, жирный шрифт используются ограниченно, только для смыслового выделения фрагментов текста.
- Для основного текста не рекомендуются прописные буквы.

##### Цветовое оформление

- На одном слайде не используется более трех цветов: фон, заголовок, текст.
- Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать – текст должен хорошо читаться, но не резать глаза.
- Для фона предпочтительнее холодные тона.



- Существуют не сочетаемые комбинации цветов. Об этом можно узнать в специальной литературе.

- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст. Белый на черном читается плохо.

- Если презентация большая, то есть смысл разделить её на части с помощью цвета – разный цвет способен создавать разный эмоциональный настрой.

- Нельзя выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Композиционное оформление

- Следует соблюдать единый стиль оформления. Он может включать определенный шрифт (гарнитура и цвет), фон цвета или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и т.д.

- Не приемлемы стили, которые будут отвлекать от презентации.

- Крупные объекты в композиции смотрятся неважно.

- Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должна преобладать над основной (текстом и иллюстрацией).

- Для серьезной презентации отбираются шаблоны, выполненные в деловом стиле.

Анимационное оформление

- Основная роль анимации – дозирования информации. Аудитория, как правило, лучше воспринимает информацию порциями, небольшими зрительными фрагментами.

- Анимация используется для привлечения внимания или демонстрации развития какого-либо процесса

- Не стоит злоупотреблять анимационными эффектами, которые отвлекают от содержания или утомляют глаза читающего.

- Особенно нежелательно частое использование таких анимационных эффектов как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста.

Звуковое оформление

- Музыкальное сопровождение призвано отразить суть или подчеркнуть особенности темы слайда или всей презентации, создать определенный эмоциональный настрой.

- Музыка целесообразно включать тогда, когда презентация идет без словесного сопровождения.

- Звуковое сопровождение используется только по необходимости, поскольку даже фоновая тихая музыка создает излишний шум и мешает восприятию содержания.

- Необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышан всем слушателем, но не был оглушительным.

Графическое оформление

- Рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать её в более наглядном виде.

- Нельзя представлять рисунки и фото плохого качества или с искаженными пропорциями.

- Желательно, чтобы изображение было не столько фоном, сколько иллюстрацией, равной по смыслу самому тексту, чтобы помочь по-новому понять и раскрыть его.

- Следует избегать некорректных иллюстраций, которые неправильно или двусмысленно отражают смысл информации.

- Необходимо позаботиться о равномерном и рациональном использовании пространства на слайде: если текст первичен, то текстовый фрагмент размещается в левом верхнем углу, а графический рисунок внизу справа и наоборот.

- Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Подписи к картинкам лучше выполнять сбоку или снизу, если это только не название самого слайда.

- Если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Таблицы и схемы

- Не стоит вставлять в презентацию большие таблицы – они трудны для восприятия. Лучше заменить их графиками, построенными на основе этих таблиц.

- Если все же таблицу показать надо, то следует оставить как можно меньше строк и столбцов, отобрав и разместив только самые важные данные.

- При использовании схем на слайдах необходимо выровнять ряды блоков схемы, расстояние между блоками, добавить соединительные линии при помощи инструментов Автофигур,

- При создании схем нужно учитывать связь между составными частями схемы: если они равнозначны, то заполняются одним шрифтом, фоном и текстом, если есть первостепенная информация, то она выделяется особым способом с помощью организационных диаграмм.

Аудио и видеоформление

- Видео, кино и теле материалы могут быть использованы полностью или фрагментарно в зависимости от целей, которые преследуются.

- Продолжительность фильма не должна превышать 15-25 минут, а фрагмента – 4-6 минут.

- Нельзя использовать два фильма на одном мероприятии, но показать фрагменты из двух фильмов вполне возможно.

**Подготовка к зачёту.** Готовиться к зачёту нужно заранее и в несколько этапов. Для этого:

- Просматривайте конспекты лекций сразу после занятий. Это поможет разобраться с непонятными моментами лекции и возникшими вопросами, пока еще лекция свежа в памяти.

- Бегло просматривайте конспекты до начала следующего занятия. Это позволит «освежить» предыдущую лекцию и подготовиться к восприятию нового материала.

- Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала.

Непосредственно при подготовке:

- Упорядочьте свои конспекты, записи, задания.

- Прикиньте время, необходимое вам для повторения каждой части (блока) материала, выносимого на зачет.

- Составьте расписание с учетом скорости повторения материала, для чего

- Разделите вопросы для зачёта на знакомые (по лекционному курсу, семинарам, конспектированию), которые потребуют лишь повторения и новые, которые придется осваивать самостоятельно. Начните с тем хорошо вам известных и закрепите их с помощью конспекта и учебника. Затем пополните свой теоретический багаж новыми знаниями, обязательно воспользовавшись рекомендованной литературой.

- Правильно используйте консультации, которые проводит преподаватель. Приходите на них с заранее проработанными самостоятельно вопросами. Вы можете получить разъяснение по поводу сложных, не до конца понятых тем, но не рассчитывайте во время консультации на исчерпывающую информацию по содержанию всего курса.

