



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»  
**INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Факультет мировой экономики и международной торговли  
Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

**УТВЕРЖДЕНО**

на заседании Ученого Совета ИМЭС  
Протокол №11 от 29 июня 2017 года

Ректор ИМЭС

 Т.П. Богомолова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент

Профиль: «Международный менеджмент»

Предназначена для очной, очно-заочной и заочной форм обучения

Москва  
2017

## Оглавление

1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	3
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	3
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования .....	3
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	3
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю) .....	6
7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	16
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	16
7.2. Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций.....	16
7.3. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	17
7.3.1. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний .....	17
7.3.2. Типовые задания и (или) материалы для оценки умений.....	21
7.3.3. Типовые задания и (или) материалы для оценки навыков и (или) опыта деятельности.....	22
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	24
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	27
8.1. Основная литература.....	27
8.2. Дополнительная литература .....	27
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля) и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	27
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	28
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	32

## 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Культура речи и деловое общение» является развитие коммуникативно-речевой компетенции, повышение культуры русской речи будущего специалиста.

### Задачи дисциплины:

- сформировать способность эффективного речевого поведения в ситуациях делового общения;
- сформировать языковую рефлексию - осознанное отношение к своей и чужой речи с точки зрения нормативного, коммуникативного и этического аспектов культуры речи;
- познакомить с основами риторики, развить навыки устного публичного выступления и ведения профессионально ориентированной дискуссии.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	З <sup>1</sup> .1* <sup>2</sup> . – особенности устной и письменной речи в сфере делового общения
		У <sup>3</sup> .1*. – анализировать и критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения
		В <sup>4</sup> .1*. – техникой речи

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования

Учебная дисциплина «Культура речи и деловое общение» входит в вариативную (дисциплина по выбору студентов) часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Международный менеджмент».

Изучению дисциплины опирается на знания, умения и навыки, полученные студентами в средней школе и на дисциплинах, изучаемых параллельно «Психология» и «Культурология». Полученные в результате изучения дисциплины «Культура речи и деловое общение» знания и умения позволяют углубить знания по дисциплинам: «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами».

Дисциплина определяет подготовку экономиста специального профиля для работы в коммерческих структурах, организациях и предприятиях госсектора экономики России.

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, всего – 108 часов.

<sup>1</sup> З. – Знать

<sup>2</sup> 1\* - Этап формирования компетенции из таблицы в п. 7.1 (здесь и далее в таблице)

<sup>3</sup> У. – Уметь

<sup>4</sup> В. – Владеть

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц		
	очное	очно-заочное	заочное
<b>Контактная работа с преподавателем (всего)</b>	<b>36 / 1,00</b>	<b>20 / 0,56</b>	<b>8 / 0,34</b>
В том числе:			
Лекции	16 / 0,44	10 / 0,28	6 / 0,17
Практические занятия (ПЗ)	20 / 0,56	10 / 0,2	6 / 0,17
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>72 / 2,00</b>	<b>88 / 2,44</b>	<b>96 / 2,56</b>
<b>Контроль</b>			<b>4 / 0,1</b>
Форма контроля	зачёт	зачёт	зачёт
<b>Общая трудоемкость 108 ак. часов, 3 зачетные единицы</b>	<b>108 / 3</b>	<b>108 / 3</b>	<b>108 / 3</b>

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
<b>Тема 1.</b> Актуальные проблемы речевой культуры общества	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Норма как основная категория теории и практики культуры речи (литературный язык – основа культуры речи; понятие о языковой норме; вариативность норм литературного языка).</li> <li>2. Коммуникативные качества речи (фактическая и смысловая точность, логичность речи, понятность речи, чистота речи, лексическое богатство русского языка).</li> <li>3. Речевой и поведенческий этикет (специфика русского речевого этикета, связь речевого и поведенческого этикета, формулы выражения речевого этикета).</li> </ol>
<b>Тема 2.</b> Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функциональные разновидности современного русского литературного языка: научный стиль (разновидности научного стиля и качества научной речи; специфика научных текстов; лексические, морфологические и синтаксические особенности; понятие о термине).</li> <li>2. Принципы научной коммуникации и условия ее эффективности (особенности устной научной речи, научная дискуссия, взаимодействие оратора и аудитории).</li> </ol>
<b>Тема 3.</b> Стратегии и тактики делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности официально-делового стиля речи (лингвистические и экстралингвистические особенности, канцелярит).</li> <li>2. Письменные формы делового общения (требования к оформлению реквизитов документов; типы документов; язык деловых бумаг).</li> <li>3. Устные формы деловой коммуникации (жанры деловой коммуникации: переговоры, служебный телефонный разговор, межличностная деловая коммуникация).</li> <li>4. Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры (формы и механизмы передачи корпоративной культуры; особенности работы в коллективе; профилактика конфликтных ситуаций; проблема лидерства)</li> </ol>

**Структура дисциплины  
Очная форма обучения (в часах)**

№ п/ п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа		СРС	Всего
		Лекции	Практиче- ские заня- тия		
1	<b>Тема 1.</b> Актуальные проблемы речевой культуры общества	6	6	24	36
2	<b>Тема 2.</b> Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации	5	8	24	37
3	<b>Тема 3.</b> Стратегии и тактики делового общения	5	6	24	35
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

**Очно-заочная форма обучения (в часах)**

№ п/ п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа		СРС	Всего
		Лекции	Практиче- ские заня- тия		
1	<b>Тема 1.</b> Актуальные проблемы речевой культуры общества	4	3	29	36
2	<b>Тема 2.</b> Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации	3	4	30	37
3	<b>Тема 3.</b> Стратегии и тактики делового общения	3	3	29	35
<b>Итого:</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>88</b>	<b>108</b>

**Заочная форма обучения (в часах)**

№ п/ п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа		СРС	Всего
		Лекции	Практиче- ские заня- тия		
1	<b>Тема 1.</b> Актуальные проблемы речевой культуры общества	2	2	31	35
2	<b>Тема 2.</b> Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации	2	2	31	35
3	<b>Тема 3.</b> Стратегии и тактики делового общения	2	2	30	34
<b>Контроль:</b>					4
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>92</b>	<b>108</b>

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной деятельности, составной частью учебного процесса и имеет своей целью: глубокое усвоение материала дисциплины, совершенствование и закрепление навыков самостоятельной работы с литературой, рекомендованной преподавателем, умение найти нужный материал и самостоятельно его использовать, воспитание высокой творческой активности, инициативы, при-

вычки к постоянному совершенствованию своих знаний, к целеустремленному научному поиску.

Контроль самостоятельной работы, является важной составляющей текущего контроля успеваемости, осуществляется преподавателем во время лекционных и практических (семинарских) занятий и обеспечивает оценивание хода освоения изучаемой дисциплины.

### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Формы и разновидности речи. Устная и письменная речь.
2. Функционально-смысловые типы речи: описание, рассуждение, повествование
3. Функциональный стиль речи: научный.
4. Функциональный стиль речи: официально-деловой
5. Функциональный стиль речи: газетно-публицистический
6. Функциональный стиль речи: разговорный.
7. Функциональный стиль речи: художественный.
8. Понятие «культура речи». Основные компоненты культуры речи.
9. Коммуникативные качества речи. Речь в межличностном и социальном общении.
10. Речевой этикет как элемент речевой культуры. Речевые формулы вежливости (приветствие, благодарность, несогласие, извинение)
11. Подготовка к публичному выступлению. Риторика.
12. Дискуссия и полемика как виды спора. Искусство спорить.
13. Служебно-деловое общение, виды деловых бесед.
14. Виды деловых совещаний. Речевой этикет как средство повышения эффективности делового общения.
15. Правила делового речевого этикета в процессе проведения деловых переговоров
16. Виды служебной документации и правила ее оформления.
17. Что мешает культуре речевого общения? Основные средства повышения речевой культуры.
18. Композиция публичного выступления.
19. Требования к речи выступающего
20. Вступление к речи. Как начать вступление и какие задачи оно должно решать?
21. Основная часть выступления и ее задачи. Методы изложения материала.
22. Приемы управления вниманием аудитории.

### **Вопросы для самостоятельной подготовки, самопроверки к опросам, диспутам на занятиях лекционного, практического типов:**

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения.
3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику.
4. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.
5. Какие Вы знаете фазы коммуникативного акта?
6. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по Э. Берна и П.М. Ершова.
7. Назовите уровни общения по А.Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.

8. Согласны ли Вы с тем, что, в отличие от непринуждённого, дружеского общения, деловое общение — это принудительное, целенаправленное взаимодействие? Аргументируйте свой ответ.

9. Дайте определение понятию «культура речи». Можно ли сказать, что понятия «культурная речь» и «правильная речь» – это синонимы?

10. В чём сущность этического аспекта культуры речи?

11. Назовите наиболее популярные жанры устной и письменной деловой речи. Каковы общие требования, предъявляемые к языку делового общения?

12. Каковы разновидности беседы? Что называется деловой беседой?

13. Расскажите о последовательности проведения деловой беседы.

14. Каковы факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы?

15. Расскажите о правилах убеждения, используемых в ходе деловой беседы?

16. Расскажите о барьерах взаимодействия, возникающих в процессе деловой коммуникации. Как преодолевать барьеры в общении?

17. Какие виды публичных речей вы знаете?

18. Каковы требования к публичной речи?

19. Какой должна быть внутренняя структура речи?

20. Какими способами можно снять "ораторскую лихорадку" перед выступлением?

21. Что влияет на эффективность публичного выступления?

22. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

23. Какие факторы влияют на внимание слушателей?

24. С какими стратегиями противостояния со стороны аудитории может столкнуться оратор (избегание, подрыв авторитета, непонимание и др.) и как следует реагировать на них и на другие неполадки и помехи?

25. Как отвечать на каверзные и провокационные вопросы со стороны аудитории?

26. Каковы особенности бизнес-презентации как публичного выступления?

27. Каковы цели различных презентаций?

28. Сформулируйте собственные критерии эффективной презентации.

29. Какие приемы саморегуляции своего эмоционального состояния в процессе публичного выступления вы знаете и какие уже используете?

30. Охарактеризуйте приемы аргументации в процессе убеждающей коммуникации деловых партнеров. Укажите причины неудачной презентации. Что представляет собой брифинг? С какой целью он проводится? Какова структура пресс-конференции? На какие вопросы нужно иметь ответы перед началом пресс-конференции?

### **Распределение самостоятельной (внеаудиторной) работы по темам и видам**

Согласно Положению о самостоятельной (внеаудиторной) работе студентов распределение объема часов самостоятельной работы студента зависит от места дисциплины и ее значимости в структуре ОП.



Виды, формы и объемы самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов при изучении конкретной учебной дисциплины определяются содержанием учебной дисциплины, степенью подготовленности студентов и утверждаются на кафедре, за которой закреплена данная дисциплина, в виде раздела рабочей программы дисциплины основной образовательной программы.

В связи с вышеизложенным, принимая во внимание объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся, а также баланс времени по видам работы, распределение самостоятельной (внеаудиторной) работы по темам дисциплины представляется следующим образом:

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной (внеаудиторной) работы	Объем самостоятельной (внеаудиторной) работы по формам обучения		
			очная	очно-заочная	заочная
1	<b>Тема 1.</b> Актуальные проблемы речевой культуры общества	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка презентаций, решение задач	24	29	31
2	<b>Тема 2.</b> Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, решение задач	24	30	31
3	<b>Тема 3.</b> Стратегии и тактики делового общения	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка докладов, подготовка к письменной (контрольной) работе	24	29	30
<b>ИТОГО:</b>			<b>72</b>	<b>88</b>	<b>92</b>

### **Занятие №1 по теме 1 «Актуальные проблемы речевой культуры общества»**

**Содержание:** выполнение подготовки презентаций и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** подготовленные презентации по темам:

#### **Подготовить презентации по вопросам:**

- 1.1. Заимствования в современном русском языке.
- 1.2. Владимир Даль – создатель «Толкового словаря живого великорусского языка».
- 1.3. История русской графики.
- 1.4. Городское просторечие.
- 1.5. Проблемы сквернословия в русском языке.
- 1.6. Молодежный жаргон.

## 1.7. Компьютерный жаргон.

### Занятие №2 по теме 1 «Актуальные проблемы речевой культуры общества»

**Содержание:** выполнение подготовки ответов на задания и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** ответы на задания по темам:

#### Подготовить ответы на задания и вопросы:

1. Какова роль коммуникации в деятельности менеджеров? Приведите примеры деловых коммуникаций?
2. В чем заключается общее и различное в понятиях "общение", "коммуникация"?
3. Какова структура общения? Опишите основные компоненты общения.
4. Каковы основные элементы коммуникационного процесса?
5. Что представляют собой вербальные средства коммуникации?
6. Какие преимущества дает деловому партнеру умение "считывать" невербальные сигналы?
7. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
8. Какие жесты выдают черты характера человека и отношение к ситуации?
9. Каково практическое значение для профессиональной деятельности менеджера знание теорий коммуникации?
10. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность? Какие из них Вам необходимо развивать?

#### Задание 1.

Предположите, что Вам предстоит собеседование при приеме на работу. Ответьте на вопросы, наиболее типичные для такого мероприятия. Не скромничайте, подайте себя с лучшей стороны.

#### Задание 2.

Разыграйте *дисциплинарную беседу* «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который действительно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, службы мониторинга, преподаватели и др. сотрудники академии. Задача «сотрудников академии» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам академии» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- выбрать один из методов начала беседы;
- использовать «*приём бутерброда*» во время беседы;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: *осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!*

Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

#### Задание 3.

Возьмите телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

### **Занятие №3 по теме 2 «Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации»**

**Содержание:** выполнение подготовки рефератов и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** подготовленные рефераты по темам:

#### **Подготовить рефераты по вопросам:**

2.1. Мастера академического красноречия (Т.Н. Грановский, В.О. Ключевский, Д.И. Менделеев, П.Ф. Лесгафт и др.).

2.2. Взаимоотношения оратора и аудитории.

2.3. Типы ораторов.

2.4. Внешность оратора (поза, осанка, мимика, одежда)

2.5. Характеристика голоса оратора.

2.6. Язык жестов оратора.

2.7. «Краткое руководство к красноречию» (1747) М.В. Ломоносова.

2.8. «Опыт риторики» (1796) И.С. Рижского.

2.9. Скванность и страх перед публичным выступлением и пути их преодоления.

2.10. Тренировка памяти.

### **Занятие №4 по теме 2 «Письменные и устные формы учебно-научной коммуникации»**

**Содержание:** выполнение подготовки ответов на задания и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** ответы на задания по темам:

#### **Подготовить ответы на задания и вопросы:**

1. Назовите этапы подготовки и проведения совещания.
2. Что может способствовать успеху совещания?
3. Каковы причины неэффективных, «затяжных» совещаний?
4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании?
5. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перифразировании?
6. Каков механизм резюмирования?
7. Какую структуру имеет полный и краткий протокол?
8. С какой целью речь на совещании протоколируется?
9. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
10. Перечислите «вредные привычки» слушания.
11. Каковы виды слушания?
12. Назовите рекомендации идеальному слушателю.
13. Что такое презентация?
14. Какие виды презентаций вы знаете?
15. Какова цель деловой презентации?
16. В какое время лучше всего проводить презентацию?
17. Какие вы знаете коммуникативные подходы к клиентам во время приватной и камерной презентаций?
18. Каковы особенности поведения и реакции людей в большой и маленькой аудитории?
19. Назовите условия проведения эффективной презентации.

20. Каковы принципы построения презентационной речи?

**Задание 1.**

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов, предложений.

Ситуация	Примерные вопросы, предложения
1. Один из коммуникантов употребил какое-то незнакомое выражение или термин.	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете.	
3. Один из участников совещания только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.	
4. Говорящий словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше.	
5. Вам хотелось бы узнать мнение коллег о том, что вами было высказано.	
6. Невербальное поведение одного из участников совещания подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание.	
8. Один из участников совещания не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия.	
9. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с коллегами.	

**Задание 2.**

Какой вид слушания следует использовать:

- если ваш знакомый взволнованно рассказывает о ссоре с близким человеком;
- во время объяснения новой темы преподавателем;
- во время комментирования преподавателем результатов контрольных работ, тестовых заданий, результатов деловых игр;
- во время проведения деловой игры в мини-группе, когда ваш однокурсник высказывает свое мнение по тому или иному вопросу.

**Задание 3.**

Используя приемы расспрашивания и перефразирования, покажите преподавателю **владение изученной темой**. Составьте не менее 3 предложений.

**Занятие №5 по теме 3 «Стратегии и тактики делового общения»**

**Содержание:** выполнение подготовки докладов и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** подготовленные доклады по темам:

### **Подготовить доклады по вопросам:**

- 3.1. Национальные особенности делового общения.
- 3.2. Конфликт в деловом общении.
- 3.3. Спор как форма диалога.
- 3.4. Искусство вести переговоры.
- 3.5. Традиции парламентского красноречия в России.
- 3.6. Мастера судебного красноречия (П.С. Пороховщиков, А.Ф. Кони и др.)
- 3.7. Имидж современного российского делового человека.
- 3.8. История российского предпринимательства и деловая культура.
- 3.9. Этапы формирования официально-делового стиля русского языка.
- 3.10. Этикет в практике деловых отношений: исторический аспект.

### **Занятие № 6 по теме 3 «Стратегии и тактики делового общения»**

**Содержание:** выполнение подготовки ответов на задания и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** ответы на задания по темам:

#### **Подготовить ответы на задания и вопросы:**

1. Назовите и прокомментируйте требования, предъявляемые к документу в любой стране.
2. Какие вы знаете виды документов?
3. Что такое деловое письмо? Каковы разновидности деловых писем?
4. Расскажите о текстовых нормах деловой письменной речи. Какую роль играют реквизиты в деловой переписке? Какие реквизиты являются необходимыми в деловом письме?
5. Расскажите о языковых нормах деловой письменной речи. Что представляют собой стандартные языковые формулы деловой речи? Приведите примеры.

#### **Задание 1.**

Компания получила письмо от клиентов, и неопытному начальнику отдела сбыта было поручено написать *письмо-ответ (с отказом)*. Прочитайте составленный им документ и отредактируйте его в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам. Оформите письмо-ответ (с отказом) со всеми реквизитами (данные о компании можете взять произвольно). Образец текста вы найдете в приложении.

*Наша компания получила Ваше письмо с предложением об изменении срока поставки копировального оборудования. Скажем сразу: Вашу просьбу мы выполнить не можем, ввиду невозможности наших деловых партнёров привезения его на склад. Следовательно, оборудование будет поставлено вам только в срок, указанный ранее в договоре.*

*Искренне Ваш,*

*Начальник отдела сбыта Пупкин Д.В.*

### **Занятие № 7 по теме 3 «Стратегии и тактики делового общения»**

**Содержание:** выполнение подготовки ответов на контрольные вопросы и изучение дополнительной учебной литературы.

**Срок выполнения:** к следующему практическому занятию.

**Отчетность:** ответы на контрольные вопросы по темам:

#### **Подготовить ответы на контрольные вопросы и вопросы:**

❖ Спор: понятие и определение

Контрольные вопросы

1. В чем сходство и различие понятий «диспут», «дискуссия», «полемика», «спор»?
2. Что представляют собой споры на уровне дескрипции и споры на уровне пре-скрипции?

3. Сформулируйте необходимые условия для начала спора.

❖ Споры в Древней Греции

Контрольные вопросы

1. Определите сущность эристического спора и сущность спора диалектического.
2. В чем состоит заслуга Сократа в разработке принципов спора?
3. Назовите исторически складывавшиеся формы спора, укажите их особенности.

❖ Споры в современном обществе

Контрольные вопросы

1. Назовите основные логические элементы структуры дискуссии или спора. Определите их сущность.

2. Что положено в основу различных классификаций споров?

3. Определите особенности следующих видов споров: сосредоточенный и бесформенный, простой и сложный, письменный и устный, спор для разъяснения истины, спор при слушателях и без слушателей, спор для убеждения противника, спор ради победы, спор ради спора, спор-игра.

4. Приведите примеры тех видов споров, в которых вам чаще всего приходилось принимать участие.

❖ Спор как форма организации человеческого общения

Контрольные вопросы

1. Учет каких составляющих человеческого общения следует иметь в виду при участии в аргументационной деятельности?

2. Дайте определение термина «аргументационная конструкция».

3. Определите практические шаги, необходимые для установления тезиса аргументационной конструкции. Что означает установление «количественной» характеристики тезиса и его «модальности»?

4. Сформулируйте сущность и назначение посылок как составной части аргументационной конструкции.

5. Как обычно организуется взаимодействие сторон, участвующих в споре, дискуссии?

6. Охарактеризуйте типичные ошибки в аргументационной деятельности.

❖ Уловки в споре

Контрольные вопросы

1. Что называется уловкой в споре?

2. Опишите сущность допустимых уловок в споре, приведите примеры подобного рода уловок.

3. Какие уловки считаются недопустимыми при проведении дискуссии или спора?

4. Определите сущность софизмов как разновидности уловок.

### **Тематика рефератов, презентаций и докладов по дисциплине**

1. Деятельность говорящего, использующего для общения с другими членами общества средства языка (говорение) или для обращения к самому себе.
2. Образцовый вариант языка, который предназначен для обслуживания разнообразных культурных потребностей всего народа и подчинен строго определенным правилам, которые именуется нормой.
3. Дать определение понятия «функциональный стиль речи».
4. Перечислить основные функции языка и речи.

5. Нормы, определяющие правильность выбора слова и уместность применения его в общеизвестном значении и в общепринятых сочетаниях.
6. Научный труд, научная книга, посвященный изучению одной проблемы, одного вопроса.
7. Близкие по звучанию однокоренные слова с разным лексическим значением.
8. Слова, одинаковые по написанию или звучанию, но разные по значению.
9. Перечислить основные уровни языка.
10. Повторение однокоренных слов или одинаковых морфем.
11. Сочинение небольшого размера, в котором автор излагает результаты собственного исследования.
12. Слова, называющие существующие реалии, но вытесненные по каким-либо причинам из активного употребления синонимичными лексическими единицами.
13. Слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначавшихся им понятий: армяк, камзол, бурса, опричник и др.
14. Дать определение понятия «термин».
15. Совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы официально-деловых отношений, реализующихся в законотворчестве, в экономике, в управленческой и дипломатической деятельности.
16. Перечислить основные типы норм.
17. Дать определение понятия «жанра речи».
18. Функциональная разновидность литературного языка, которая является средством общения в области науки и учебно-научной деятельности.
19. Стилистическая фигура, строящаяся на противопоставлении сравниваемых понятий. Лексическая основа этой фигуры - антонимия, синтаксическая основа - параллелизм конструкций.
20. Фигура речи, состоящая в приписывании понятию несовместимого с этим понятием признака, в сочетании противоположных по смыслу понятий.
21. Перечислить основные подстили научного стиля
22. Образное определение, которое имеет переносное значение.
23. Употребление слова в переносном значении, основанное на сравнении предметов.
24. Перестановка синтаксических компонентов предложения, нарушающая их обычный порядок.
25. Тождественное строение двух или более отрезков текста
26. Предложение вопросительное по структуре, но повествовательное по цели высказывания.
27. Троп, состоящий в перенесении свойств человека на неодушевленные предметы и отвлеченные понятия.
28. Перечислите основные подстили публицистического стиля.
29. Перечислите основные качества речи.
30. Употребление в речи близких по смыслу и потому логически излишних слов.
31. Сжатая, краткая характеристика книги (статьи или сборника), ее содержания и назначения.
32. Образное выражение, содержащее непомерное преувеличение какого-либо явления.
33. Воздействующая, убеждающая речь, которая обращена к широкой аудитории, произносится профессионалом речи (оратором) и имеет своей целью изменить поведение аудитории, ее взгляды, убеждения, настроения и т. п.
34. Сложная система принципов, регулирующих речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта и базирующихся на ряде категорий и критериев
35. Словесное изображение какого-либо явления действительности путем перечисления его характерных признаков.

36. Словесное изложение, разъяснение и подтверждение какой-либо мысли, которое передает ход развития мысли, идеи и должно обязательно приводить к получению нового знания о предмете, объекте, поскольку целью является углубление наших знаний об окружающем мире.
37. Рассказ о событиях, который служит для передачи последовательности различных событий, явлений, действий; он раскрывает связанные между собой явления, действия, происходившие в виде некоей цепочки событий в прошлом.

## 7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются порядком изучения дисциплин в соответствии с рабочим учебным планом и представлены в таблице:

Код компетенции (компетенций)	Содержание компетенции (компетенций)	Этапы формирования компетенции (компетенций)	Дисциплины, формирующие компетенцию (компетенции)
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1	Иностранный язык
		1*	Культура речи и деловое общение
		2	Английский язык как язык международного общения
		2*	Английский язык для профессионального общения
		2*	Деловая коммуникация на английском языке

\* - дополнительный этап освоения компетенции (дисциплина по выбору студента)

### 7.2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций

Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций	Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций			
	Не достигнут базовый уровень	Базовый	Повышенный	Высокий
<b>ОК-4 (первый дополнительный этап)</b>				
3.1*. – особенности устной и письменной	Не знает	Знает с ошибками, не име-	Знает с большими по-	Демонстрирует глубокие и



Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций	Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций			
	Не достигнут базовый уровень	Базовый	Повышенный	Высокий
речи в сфере делового общения		ющими решающего значения для восприятия их смыслового наполнения	грешностями, часть из которых способен исправить самостоятельно после наводящих вопросов	уверенные знания
У.1*. – анализировать и критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения	Не умеет	Частичное соответствие требованиям	Выполняет в соответствии с основными требованиями	Выполняет полностью правильно
В.1*. – техникой речи	Не владеет	Демонстрирует частичное	Владение на достаточном уровне	Владение на высоком уровне

### 7.3. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

#### 7.3.1. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний

#### ТИПОВЫЕ ТЕСТЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ЗНАНИЙ ДЛЯ ОК-4

##### 1. Какие аспекты речевой деятельности изучаются дисциплиной «Культура речи»?

- а) Нормативный
- б) Коммутативный
- в) Метафизический
- г) Этический
- д) Коммуникативный

##### 2. Законы современной деловой риторики предписывают:

- а) Учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- б) Ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениям через резюмирование
- в) Демонстрация готовности к сотрудничеству
- г) Воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника

- д) Дезориентирование партнера, манипулирование им
- е) Соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

**3. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...**

- а) Демократичности
- б) Либеральности
- в) Регламентированности
- г) Все ответы верны

**4. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой \_.**

- а) полемикой
- б) ситуацией
- в) встречей

**5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется \_.**

- а) нерефлексивным
- б) рефлексивным

**6. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.**

- а) этическим
- б) коммуникативным
- в) нормативным

**7. Преимущественное восприятие информации в виде зрительных образов характерно для...**

- а) визуалов
- б) аудиалов
- в) верны все ответы
- г) кинестетиков

**8. Социальный статус участников общения, их возраст, пол, характер, национальность, вероисповедание, профессия учитывается с позиций аспекта культуры речи.**

- а) этического
- б) коммуникативного
- в) нормативного

**9. Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга - это \_.**

- а) нерефлексивное слушание
- б) рефлексивное слушание

**10. Отметьте верные суждения.**

а) Принцип Поллианы требует, чтобы содержание речевого общения удовлетворяло критериям оптимистического настроения коммуникантов

б) В деловой коммуникации сообщаемая информация должна быть интересной не только для адресанта, но и для адресата

в) В деловом общении в условиях диалога реактивные реплики адресата (так-так, возможно, неплохо и т.п.) расцениваются как бестактные, как попытки прервать говорящего (адресанта)

г) Принцип кооперации и коммуникативного сотрудничества исключает смену коммуникативных ролей в диалогической речи

**11. Вопрос «Каковы причины роста недоверия к правящей партии?» является..**

а) Открытым, простым

б) Альтернативным

в) Открытым, сложным

г) Закрытым, сложным

д) Закрытым, простым

**12. В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается».**

а) Логическая ошибка, допущенная Сганарелем. называется...

б) «Слишком много доказывается»

в) Подмена тезиса

г) «Предвосхищение основания»

д) «Круг в доказательстве (порочный круг)»

**13. Партнер, оперирующий путаной информацией и полуистинами, использует...**

а) Метод дискредитации партнера

б) Метод отсрочки

в) Метод введения в заблуждение

г) Метод апелляции

**14. Ошибка «слишком много доказывается» является ошибкой по отношению к...**

а) Аргументации

б) Тезису

в) Демонстрации

**15.- Тебе нравится путешествовать? - Да.**

**- Ты любишь путешествия в экзотические страны? - Да.**

**- Ты хочешь, чтобы мы поехали вместе? - Да.**

**- Ты одолжишь мне денег на такое путешествие? - Да.**

**Метод, используемый инициатором диалога, называется...**

- а) Методом изоляции
- б) Методом Аристотеля
- в) Методом Сократа
- г) Методом введения в заблуждение

**16. Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...**

- а) Методом «кусков»
- б) Методом противоречия
- в) Фундаментальным методом
- г) Методом игнорирования

**17. Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...**

- а) Софизмы
- б) Квазипогизмы
- в) Паралогизмы

**18. Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это...**

- а) Демонстрация
- б) Тезис
- в) Аргументация (доводы)

#### **Перечень вопросов к зачёту**

1. Норма как основная категория теории и практики культуры речи.
2. Коммуникативные качества речи.
3. Речевой и поведенческий этикет.
4. Функциональные разновидности современного русского литературного языка.
5. Принципы научной коммуникации и условия ее эффективности.
6. Особенности официально-делового стиля речи.
7. Письменные формы делового общения.
8. Устные формы деловой коммуникации.
9. Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры.
10. Имидж современного российского делового человека.
11. Формы и разновидности речи. Устная и письменная речь.
12. Функционально-смысловые типы речи: описание, рассуждение, повествование
13. Функциональный стиль речи: научный.
14. Функциональный стиль речи: официально-деловой
15. Функциональный стиль речи: газетно-публицистический
16. Функциональный стиль речи: разговорный.
17. Функциональный стиль речи: художественный.
18. Понятие «культура речи». Основные компоненты культуры речи.
19. Коммуникативные качества речи. Речь в межличностном и социальном общении.
20. Речевой этикет как элемент речевой культуры. Речевые формулы вежливости (приветствие, благодарность, несогласие, извинение)
21. Подготовка к публичному выступлению. Риторика.
22. Дискуссия и полемика как виды спора. Искусство спорить.
23. Служебно-деловое общение, виды деловых бесед.
24. Виды деловых совещаний. Речевой этикет как средство повышения эффективности делового общения.

25. Правила делового речевого этикета в процессе проведения деловых переговоров
26. Виды служебной документации и правила ее оформления.
27. Основные средства повышения речевой культуры.
28. Композиция публичного выступления.
29. Требования к речи выступающего
30. Общение как социально-психологическая категория.
31. Сущность коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.
32. Формы коммуникативных барьеров и причины их возникновения.
33. Механизмы перцепции (восприятия) и их краткая характеристика.
34. Понятие коммуникативной культуры в деловом общении.
35. Нравственные требования к общению, составляющие основу коммуникативной культуры.
36. Основные показатели культуры речи в деловом общении.
37. Виды делового общения.
38. Социально-психологические методы управления общением.
39. Принципы речевого воздействия, используемые в деловой риторике.
40. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
41. Культура дискуссии в деловом общении.
42. Системы, представляющие невербальные коммуникации.
43. Факторы, влияющие на невербальные средства общения.
44. Кинесические особенности невербального общения.
45. Визуальный контакт.
46. Проксемические особенности невербального общения.
47. Нормы телефонного разговора.
48. Культура делового письма.
49. Правила подготовки публичного выступления.
50. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
51. Правила проведения собеседования.
52. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
53. Правила проведения переговоров с деловыми партнёрами.
54. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
55. Правила конструктивной критики.
56. Разрешение спорных вопросов и конфликтов в деловом общении.
57. Этикет и имидж делового человека.
58. Внешний облик делового человека.
59. Этикет приветствий и представлений в деловом общении.

### **7.3.2. Типовые задания и (или) материалы для оценки умений**

#### **ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ УМЕНИЙ ДЛЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОК-4**

##### **Задание 1.**

Во время спора на переговорах оппонент:

1. Вместо конкретной ссылки заявляет: «По мнению большинства бизнесменов, с которыми мне пришлось встречаться...»
2. Пытается направить спор в другое «русло», навязывает свой предмет обсуждения.
3. Переходит к обсуждению личных качеств или поступков членов делегации.

*Как психологически грамотно построить речевое поведение в каждой из указанных ситуаций?*

### **Задание 2.**

Во время делового спора на «круглом столе» один из участников, обращаясь к вам, заявляет: «Я как человек, имеющий два высших образования, утверждаю, что...» или «Как человек, который вам в отцы годится, я утверждаю, что...»

*Как достойно ответить ему, сохраняя свое «лицо» и защищаясь от давления оппонента?*

### **Задание 3.**

В деловой беседе генеральный директор компании высказывает предложение, с которым начальник производственного отдела не может согласиться. В споре последний приводит обоснование невозможности выполнения этого предложения. Топ-менеджер, выслушав его доводы и пытаясь склонить начальника отдела в свою сторону, говорит: "Вы как человек умный должны согласиться, что...» или » Неужели вы не знаете, что...»

*Какими фразами начальник производственного отдела может защитить себя от принятия навязываемого высшим руководством предложения?*

## **7.3.3. Типовые задания и (или) материалы для оценки навыков и (или) опыта деятельности**

### **ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ НАВЫКОВ ДЛЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОК-4**

#### **Практическое задание № 1.**

С помощью друзей запишите видеосюжет своего выступления на семинаре по любому предмету. Проанализируйте его с точки зрения сформированных навыков использования невербальных средств (жестов, мимики, позы). В какой степени они были выразительны, оправданы и уместны?

#### **Практическое задание № 2.**

Составьте и произнесите перед зеркалом речь, тема которой – вы сами. Ваше выступление – это ваша визитная карточка. Цель ее познакомить с собой, представить себя, заинтриговать собой, по возможности обаять аудиторию. Найдите для такого хорошо знакомого вам предмета разговора, как информация о себе, своем характере, увлечениях, достоинствах и недостатках, неожиданный прием, ассоциацию, чтобы не только сообщить свои анкетные данные, но и наиболее искренне и полно представить свой внутренний мир. Итак, «заговори, чтобы я тебя увидел», понял и заинтересовался тобой.

На подготовку двух—трех минутной речи можно потратить не более 10 минут. Используйте следующие советы: 1. Произнося речь, написанный текст держите перед собой, лишь изредка заглядывая в него. 2. Избегайте механического чтения.

#### **Практическое задание № 3.**

Представьте себе: Вы являетесь членом делегации на переговорах с представителями российской фирмы. В ходе и после Вашего выступления, естественно, возможны непредвиденные вопросы, на которые надо правильно реагировать, справедливо оценивать и психологически грамотно отвечать. Поэтому готовиться отвечать на возможные

вопросы (особенно на неожиданные и так называемые трудные) следует еще на стадии подготовки публичной речи.

*Продумайте свое поведение в следующих ситуациях:*

а) Вы заранее знаете, что представитель фирмы, задавший вопрос, имеет по нему мнение, которое расходится с Вашим представлением;

б) поступивший вопрос не имеет прямого отношения к Вашему выступлению, а реакция участников переговоров при этом такова:

- незаинтересованная - нейтральная - заинтересованная

в) один из участников переговорного процесса сформулировал вопрос, на который Вы не знаете ответа;

г) Вы чувствуете, что вопрос свидетельствует о некомпетентности партнера в обсуждаемой проблеме;

д) Вам задали вопрос на основе информации, полученной, на Ваш взгляд, из недостоверного источника;

### **Подготовка к письменным (контрольным) работам (В целом по всей дисциплине)**

#### **Контрольные вопросы:**

1. Определение понятия культура речи. Качества культурной речи: правильность, точность, уместность, выразительность, богатство.

2. Понятие языковой нормы. Виды норм русского литературного языка: орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические, орфографические, пунктуационные.

3. Орфоэпические нормы русского литературного языка: произношение гласных, произношение согласных, произношение заимствованных слов, произношение слов с сочетаниями чн, чт.

4. Акцентологические нормы русского литературного языка. Акцентологические варианты. Ударение в собственных именах.

5. Лексические нормы русского литературного языка. Типичные лексические ошибки: употребление слов без учёта их лексического значения или без учёта их лексической сочетаемости, смешение паронимов, плеоназм и др.

6. Морфологические нормы русского литературного языка: род существительных, наименование лиц женского пола по профессии, должности, званию и др., форма существительных множественного числа в родительном падеже, употребление числительных, прилагательных, глаголов и др.

7. Синтаксические нормы русского литературного языка: трудные случаи сочетания слов, сочетания с предлогами благодаря, согласно, вопреки, сочетания с наименованиями руководящих работников, трудные случаи синтаксического управления, построение предложений с причастными и деепричастными оборотами и др.

8. Сущность общения. Содержание, цель, функции делового общения. Принцип кооперации в деловом взаимодействии. Компоненты речевой ситуации делового взаимодействия: обстановка деловой коммуникации, адресат в деловой коммуникации, цели делового взаимодействия.

9. Слушание в деловой коммуникации: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нереклексивное слушание, рефлексивное слушание.

10. Жанры устной и письменной деловой речи. Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Виды деловых бесед.

11. Проведение деловой беседы. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы.

12. Барьеры в общении: барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры. Как преодолеть барьеры в общении?

13. Понятие деловой презентации. Классификация презентаций по отношению аудитории к презентатору (внешние / внутренние), в зависимости от позиции сторон по вертикали (нисходящие/восходящие), с точки зрения размера аудитории (публичные, камерные, приватные). Особенности организации и проведения публичной, камерной и приватной презентации.

14. Правила использования иллюстративных материалов на презентации. Подготовка текста презентационной речи.

15. Специфика такой разновидности деловых коммуникаций, как деловые переговоры. Классификация деловых переговоров в зависимости от сферы деятельности (дипломатические, политические, экономические и т.д.), по цели, которую ставят перед собой их участники (о заключении соглашения, о продлении действующих договорённостей, о координации совместных действий и т.д.), по характеру взаимоотношений между сторонами (партнёрские, конкурентные, конфронтационные). Организация деловых переговоров: методика подготовки к деловым переговорам.

16. Проведение деловых переговоров: техника ведения переговоров, тактика ведения переговоров. Культурные традиции в деловых переговорах.

17. Документ как способ реализации письменной деловой речи. Общие требования, предъявляемые к документу. Виды документов. Текстовые нормы письменной деловой речи. Языковые нормы письменной деловой речи.

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Уровень сформированности компетенции ОК-4 (первый дополнительный этап) оценивается в ходе текущей и промежуточной аттестации студентов согласно Положению о балльно-рейтинговой системе Автономной некоммерческой организации высшего образования «Институт международных экономических связей».

Максимальная оценка текущей работы студентов – 50 баллов, в т.ч:

- посещение аудиторных занятий (контактная работа – лекции, практические работы/семинары) – максимум 20 баллов;

- работа на семинарах и практических занятиях (выступление с докладом, подготовка презентаций, устные ответы, решений задач, работа студентов малых группах, выполнение домашних заданий и т.п.) – максимум 20 баллов;

- письменная контрольная работа – максимум 10 баллов (если две работы – максимум по 5 баллов за каждую).

**Промежуточная аттестация** в соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 Менеджмент (профиль «Международный менеджмент») по дисциплине «Культура речи и деловое общение» проводится в форме зачета.

Максимальная оценка знаний, умений и навыков студента, выявленных в ходе зачета – 50 баллов. Сумма баллов на зачете складывается из оценки правильности выполнения тестовых заданий или устного ответа и решения ситуационных задач.

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности знаний – **20 баллов**. Это могут быть тесты или при устном зачете ответы на вопросы билета (за каждый вопрос не более 10 баллов).

##### **Шкала оценки тестовых заданий**

- Тесты закрытого типа (множественного выбора, альтернативного выбора, исключения лишнего, восстановления последовательности)  
Правильно выбран вариант ответа – 1 балл
- Тесты дополнения



Вписан верный ответ – 2 балла

**Шкала оценивания устного ответа (в баллах) на вопрос на зачете**

Раскрытие темы, использование основных понятий (максимум 3 балла)	Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения	3
	Аргументация на теоретическом уровне неполная, но с опорой на соответствующие понятия	2
	Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен	1
	Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой	0
Изложение фактов и примеров по теме (максимум 3 балла)	Приводятся факты и примеры в полном объеме	3
	Приводятся примеры в полном объеме, но может быть допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла	2
	Приводятся примеры в усеченном объеме, допущено несколько фактических ошибок, не приведших к существенному искажению смысла	1
	Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы	0
Композиционная целостность, логическая последовательность (максимум 3 балла)	Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа	3
	Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа	2
	Есть нарушения композиционной целостности и последовательности, большое количество неоправданных пауз	1
	Не прослеживается логика, мысль не развивается	0
Речевых и лексико-грамматических ошибок нет (1 балл)		1

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности умений и навыков – **30 баллов**.

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности умений – **10 баллов**.

**Шкала оценивания стандартных ситуационных задач**

Понимание представленной информации	0	1	2	3
Изложение фактов	0	1	2	3
Предложение способа решения проблемы	0	1	2	3
Аккуратность оформления				1
<b>ИТОГО:</b>				<b>10</b>

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности владений – **20 баллов**.

Шкала оценивания нестандартных ситуационных задач, требующих аргументации собственной точки зрения

Понимание представленной информации	0	1	2	3
Изложение фактов	0	1	2	3
Предложение способа решения проблемы	0	1	2	3
Обоснование способа решения проблемы	0	1	2	3
Предложение альтернативного варианта	0	1	2	3
Полнота, последовательность, логика изложения	0	1	2	3
Аккуратность и правильность оформления				2
<b>ИТОГО:</b>				<b>20</b>

При выставлении зачета суммируются баллы, полученные в ходе текущей работы и баллы, полученные непосредственно в ходе зачета.

Возможно получение поощрительных баллов, согласно п.2.4 Положения о балльно-рейтинговой системе.

Перевод итоговой суммы баллов по дисциплине из 100-балльной в эквивалент традиционной пятибалльной системе осуществляется в соответствии со следующей шкалой (п. 3.6 Положения о балльно-рейтинговой системе):

Зачет

Баллы по 100-балльной-шкале	Традиционная система оценки
52-100 баллов	Зачтено
51 балл и ниже	Не зачтено

#### Описание шкалы оценивания

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) 51 балл и ниже компетенция (компетенции) не сформирована	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) 52-69 баллов Базовый уровень освоения компетенции (компетенций)	Оценка «хорошо» (зачтено) 70-84 баллов Повышенный уровень освоения компетенции (компетенций)	Оценка «отлично» (зачтено) 85-100 баллов Высокий уровень освоения компетенции (компетенций)
Компетенция (ее часть) не развита. Обучающийся не обладает необходимыми знаниями, не смог продемонстрировать умения и навыки	Компетенция (ее часть) недостаточно развита. Обучающийся частично знает основные теоретические положения, допускает ошибки при определении понятий, способен решать стандартные задачи, допуская небольшие погрешности	Обучающийся владеет знаниями и умениями, проявляет соответствующие навыки при решении стандартных и нестандартных задач, но имеют место некоторые неточности в демонстрации освоения материала	Обучающийся обладает всесторонними и глубокими знаниями, уверенно демонстрирует умения, сложные навыки, уверенно ориентируется в практических ситуациях.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **8.1. Основная литература**

1. Громова Н.М. Основы деловой переписки. Учебное пособие. –М.: The ABC of business correspondence, 2012.

[Суспицына И.Н.](#), [Ворошилова М. Б.](#), [Дзюба Е.В.](#), [Еремина С.А.](#), [Попова Э.Ю.](#) Русский язык. 2. 2. Культура речи. Риторика. Учебное пособие. [Электронный ресурс ] / Е.: Уральский государственный педагогический университет, 2012.- 223 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137755&sr=1>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Руденко А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах, Учебное пособие , - 2. Ростов н/Д: Феникс, 2014.

2. [Невежина М. В.](#), [Шарохина Е. В.](#), [Михайлова Е. Б.](#), [Бойко Е. А.](#), [Бегаева Е. Н.](#) Русский язык и культура речи. Учебное пособие. [Электронный ресурс ] / М.: Юнити-Дана, 2012. – 352 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117759&sr=1>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля) и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. <http://www.askeri.ru/>- сайт института профессиональных управляющих Аскери.
2. <http://www.abercade.ru/>- сайт Интернет-ресурсов для профессиональных финансистов, обозначен как «Финансы в Интернете», содержит большое количество материалов периодики, глоссарий финансиста, глоссарий инвестора финансовых отчетов организаций.
3. <http://biblioclub.ru>
4. <http://www.hist.msu.ru/ER/index.html> Библиотека электронных ресурсов МГУ им. М.В. Ломоносова.

5. <http://www.encyclopedia.ru> Мир энциклопедий.

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows.
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.
3. Антивирусные программы.
4. Программы-архиваторы.
5. Электронное хранилище научно-образовательных ресурсов с возможностями удаленного доступа на базе современного телекоммуникационного комплекса.
6. Базы данных электронных публикаций, электронных периодических изданий научного и учебно-методического направления.
7. Электронный библиотечный фонд (каталог).

Также используется программное обеспечение электронного ресурса сайта ИМЭС, включая картотеку ИМЭС, систему тестирования Moodle, а также сетевую версию АСУ «Спрут».

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «Университетская библиотека онлайн», Консультант плюс, виртуальные справочные службы, Библиотеки, англоязычные ресурсы и порталы по экономике.

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### *Подготовка к лекциям*

Для успешного изучения курса студент должен быть готов к лекции. Для того чтобы подготовиться к активной работе во время лекции, следует заранее ознакомиться с соответствующим разделом программы, с рекомендованной литературой, просмотреть записи предыдущей лекции. Некоторые студенты считают, что, имея хорошие учебные пособия, лекцию можно не записывать. Однако, преподаватель, как правило, не излагает учебное пособие, а освещает наиболее важные проблемы. И еще один аргумент в пользу ведения записи лекции на занятии – студент, который только слушает, быстрее устает и часто отвлекается.

Лекцию не следует записывать дословно. «Погоня» за словами преподавателя отвлекает студента от его мысли, а это приводит к тому, что в конспекте появляются обрывки фраз. Даже если студент записал все, что говорит преподаватель, это отвлекает его от анализа и осмысления материала.

В ходе лекции необходимо обращать внимание на интонацию преподавателя. Если по какой-либо причине что-то не удалось записать, то надо сделать на полях конспекта пометку и постараться завершить работу над лекцией после ее окончания.

Для записей лекций нужно завести общую тетрадь. На каждой странице следует оставлять поля для заметок, вопросов, собственных мыслей, возникающих в ходе лекции и при последующей работе с записями.

### *Подготовка к практическим занятиям*

Необходимым продолжением лекции является практическое занятие, подготовку к которому следует начинать с изучения плана практического занятия, затем разобраться в списке рекомендованной литературы, и только потом внимательно прочитать конспект лекций, учебник и учебное пособие.

На семинарах, практических занятиях и в процессе подготовки к ним студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, овладевают основными методами и приемами анализа различных процессов и явлений, приобретают навыки практического применения теоретических знаний, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к выполнению контрольной работы. Важной задачей является развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по основным научным проблемам как в устном, так и письменном виде.

На каждом практическом занятии проводится опрос студентов на предмет знания или фактически изученного материала (по лекциям и по дополнительной литературе).

Также каждое практическое занятие включает в себя решение практических задач (кейсов), тестирование и обсуждение текущих событий, касающихся непосредственно изучаемой дисциплины. На базе прочитанных материалов периодических изданий осуществляется моделирование практических ситуаций и их совместная проработка. Также студенты обязаны сделать доклад на предложенную тему.

Преподаватель и студенты оценивают сообщения на практических занятиях по форме и по содержанию.

### *Работа с литературой*

На студенческой скамье надо научиться самостоятельно работать с книгой, и делать это так, чтобы культура чтения стала признаком профессиональной квалификации.

Работа с учебником или учебным пособием требует определенных навыков. Существует несколько форм ведения записей: план (простой и развернутый), выписки, тезисы, аннотации, резюме, конспект.

План – самая краткая форма записей. Он является основной частью большинства других форм ведения записей. План может быть простым (кратким) и развернутым. Им можно воспользоваться, чтобы сориентироваться в содержании произведения, найти

быстрее в книге нужное место. Развернутым планом удобно пользоваться при подготовке текста собственного сообщения.

Выписки - это либо цитаты какого-либо отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, факты, статистические материалы и т.п., либо краткое, близкое к дословному, изложение таких мест. Их можно дословно воспроизвести в тетради, на отдельных листках или карточках. Они необходимы при подготовке доклада, реферата, устного сообщения. Выписки являются основной составной частью тезисов и конспектов.

Тезисы – это сжатое изложение основных мыслей прочитанного произведения и подготавливаемого сообщения. Они носят утвердительный характер (по-гречески «тезо» означает «утверждаю»).

Аннотация – краткое обобщение содержания произведения, дающее лишь общее представление о книге, брошюре, статье. Аннотация может содержать не только оценку, но и отдельные фрагменты авторского текста.

Резюме – краткая оценка прочитанного произведения, которая характеризует его выводы, главные итоги, а не содержание произведения как аннотация.

Конспект (от лат. conspectus – «обзор», «изложение») – это наиболее совершенная, наиболее развернутая форма записей, включающая в себя план, выписки и тезисы. Конспект кратко передает все содержание произведения и содержит фактический материал.

Умение конспектировать – это основа успешного усвоения учебного материала. Конспект составляется в соответствии с планом. В конспекте следует выделять наиболее значимые места. Он может содержать диаграммы, схемы, хронологические и другие таблицы, которые позволяют лучше усвоить материал.

#### *Самостоятельная работа*

Основным условием успеха самостоятельной работы является её систематичность и планомерное распределение в течение всего периода изучения дисциплины.

Характер самостоятельной работы студентов может быть репродуктивным (самостоятельное прочтение, конспектирование учебной литературы и др.), познавательно-поисковым (подготовка презентаций и выступление) и творческим (подготовка эссе, выполнение специальных творческих заданий и др.).

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение настоящей дисциплины, лучше всего осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в списке рекомендуемой литературы. По каждой из тем для самостоятельного изучения, приведенных в программе дисциплины, следует сначала прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и нужных для освоения последующих разделов.

#### *Работа с Интернет-источниками*

Работа с Интернет-ресурсами позволяет активизировать самостоятельную деятельность студентов. Задания, которые даются в Институте, могут быть построены таким образом, что возникает необходимость обратиться к тем или иным сайтам, чтобы найти дополнительный материал, провести поиск или сравнение. К тому же, современные Интернет-ресурсы привлекательны не только наличием разнообразного текстового материала, но и мультимедийного, что повышает эмоциональную составляющую и заинтересованность студента в образовательном процессе и самостоятельном поиске информации.

Размещенную в сети Интернет информацию можно разделить на три основные группы:

- справочная (электронные библиотеки и энциклопедии);
- научная (тексты книг, материалы газет и журналов);
- учебная (методические разработки, рефераты).

Наиболее значимыми являются электронные библиотеки. Электронные библиотеки обеспечивают доступ к полным текстам учебников, учебных, учебно-методических пособий, справочников, энциклопедий и пр.

Институт международных экономических связей (ИМЭС) подключен к Электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>). Базы данных ресурса содержат необходимую литературу из раздела 8.

Для входа в систему с домашних ПК необходимо авторизоваться (ввести логин и пароль), который присвоен каждому студенту индивидуально и выслан на личную электронную почту с объяснением пользования данным ресурсом<sup>5</sup>.

Также на официальном сайте ИМЭС студенты могут воспользоваться электронным каталогом библиотеки ИМЭС.

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 18 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 3200 российских научно-технических журналов, в том числе более 2000 журналов в открытом доступе.

Для пользования данным ресурсом студенты регистрируются на данном портале, указав полное название Института в поле "организации". Доступ осуществляется с компьютеров ИМЭС.

#### *Написанию рефератов:*

Реферат (от lat. «докладывать», «сообщать») представляет собой письменный доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников, а также собственные выводы по основным вопросам данной темы. Реферат является первой ступенью на пути освоения навыков проведения научно-исследовательской работы.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- составление плана;
- подбор источников и их изучение;
- написание текста работы и ее оформление.

Тему реферата студент выбирает самостоятельно, опираясь на предлагаемую тематику. В работе на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия и других источников). Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения подобранные самостоятельно. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями. Кроме того, не лишним будет ознакомиться с рефератами предшественников по аналогичной или похожей теме, где можно почерпнуть некоторые идеи (при этом обязательно сделать сноску в тексте работы), а также принять во внимание правила оформления реферата. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал тему работы.

Структурными элементами реферата являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения.

---

<sup>5</sup> Логин и пароль можно получить также в деканате факультета мировой экономики и международной торговли.

Во «введении» необходимо рассмотреть актуальность темы с точки зрения современной науки, нынешнего состояния общества и культуры. Следует указать место обозначенной проблемы среди других, как частных, так и более общих, а также избранное Вами направление ее рассмотрения.

Введение оканчивается формулированием цели и задач исследования. Цель реферата может заключаться в том, чтобы обобщить или сравнить различные подходы к рассмотрению проблемы, выявить наименее или наиболее изученные ее стороны, показать основной смысл исследовательского направления, наметить пути его дальнейшего развития. Задачи (их может быть несколько) отражают более детальное рассмотрение цели. В качестве задач могут выступать: анализ литературы по избранной теме, сравнение различных подходов к решению проблемы, исторический обзор, описание основных понятий исследования и т.д.

«Основная часть» посвящена самому исследованию. В ней, в соответствии с поставленными задачами, раскрывается тема работы. Здесь нужно проследить пути решения поставленной проблемы. Это делается с помощью цитирования и пересказа текста используемых вами литературных источников. Собственные слова, как правило, здесь нужны для смысловых связей и для высказывания своего отношения к позиции автора.

При подготовке реферата важно научиться выделять главное в текстах первоисточников, с которыми Вы работаете. Прежде всего, надо «понять» название монографии или статьи, потому что именно в нем, как правило, концентрируется основная идея автора. Затем посмотреть оглавление и предметный указатель (чтобы понять, есть ли в книге то, что вам нужно). Потом следует найти те части текста, которые содержат ключевые положения изучаемой научной проблемы, причем изложить не только выводы авторов, но и те исследования, которые к ним привели.

Для написания основной части требуется особенно тщательно выделять из прочитанных научных текстов главные положения, относящиеся к проблеме, а затем кратко, логично и литературно грамотно их излагать. С этой целью полезно идти от общего к частному: название и ключевые понятия теории, ее автор, когда была предложена и почему, к каким результатам привела, кем и как критиковалась, кто дополнял и развивал ее, каково современное состояние проблемы, мнение автора по этой проблеме.

Основная часть может представлять собой цельный текст, а может состоять из нескольких параграфов, начинающихся пронумерованным подзаголовками. Для иллюстрации основного содержания можно использовать рисунки, схемы, графики, таблицы, диаграммы и прочие наглядные материалы.

Выводы завершают основную часть. В них кратко излагаются основные результаты работы по пунктам, соответствующим задачам исследования и отражается мнение автора о результатах сравнения и/или обобщения точек зрения различных ученых. В выводах должно быть показано, что цель исследования достигнута.

«Заключение» представляет собой общий итог работы с кратким перечислением выполненных автором этапов исследования. Здесь же можно отметить пути дальнейшего исследования, возможности практического применения полученных результатов и т.д. Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

**Оформление реферата** обычно содержит  $18 \pm 3$  страниц печатного текста. Количество страниц зависит от объективной сложности раскрытия темы и доступности литературных источников.

Первый лист реферата – титульный (на титульном листе номер страницы не ставится, хотя и учитывается).

Список литературы не должен ограничиваться только учебниками и не может быть менее 5 источников. Список литературы должен содержать названия источников, фамилии и инициалы их авторов, издательство, место и год опубликования, а также общее количество страниц. Библиография выстраивается в алфавитном порядке.

В процессе работы необходимо делать ссылки на работы ученых, мысли которых использованы в работе, и по мере надобности оформлять сноски.

<b>Наименование</b>	<b>Формат</b>
Формат бумаги	A4
Шрифт	Times New Roman, размер (кегель) 14
Междустрочный интервал	1,5
Поля: слева/справа/сверху/снизу	3/1,5/2/2
Сноски (шрифт)	Times New Roman, размер 10
Номер страницы	1,2,3 .... n

**Критерии оценки реферата:**

- умение сформулировать цель работы;
- умение подобрать литературу по теме;
- полнота и логичность раскрытия темы;
- самостоятельность мышления;
- стилистическая грамотность изложения;
- корректность выводов;
- правильность оформления работы.

В случае если работа не будет соответствовать предъявляемым к ней требованиям, она будет возвращена автору на доработку.

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «**Культура речи и деловое общение**» используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, в том числе с набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля) и аудитории для проведения занятий семинарского типа.

Для самостоятельной работы студентов используются помещения, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

**Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:**

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства	Лекционные, практические и семинарские занятия	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц
2.	Учебно-наглядные пособия	Практические занятия	Иллюстрационный и раздаточный материал

Все вышеперечисленные объекты должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.



**Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры  
гуманитарных и социально-экономических дисциплин  
Протокол №6 от 22 июня 2017 г.**

**Автор: В.Н. Никитин**