

Министерство образования и науки Российской Федерации
Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
в г.Тихорецке

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22 КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Направленность (профиль) Финансы и кредит
Программа подготовки: академическая
Форма обучения: очная
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
Год начала подготовки: 2015

Тихорецк
2017

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

Программу составил:

Доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин, канд. филол. наук

29 августа 2017 г.



И.Ю. Мысоченко

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин (разработчика)

Протокол № 1 29 августа 2017 г.

Заведующий кафедрой, канд. экон. наук, доц.



Е.В. Мезенцева

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента (выпускающей)

Протокол № 1 29 августа 2017 г.

И.о. заведующего кафедрой, д-р экон. наук, доц.



Е.В. Королук

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала по УГН «Экономика и управление»

Протокол № 1 29 августа 2017 г.

Председатель УМК филиала по УГН «Экономика и управление», канд. экон. наук, доц.



М.Г. Иманова

Рецензенты:

И.С. Оганесова, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО КубГУ в г. Армавире, канд. филол. наук, доц.

Ю.С. Кульбит, доцент кафедры «Философия, история и право» Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», канд. филол. наук

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1.Цель освоения дисциплины:

формирование системного представления и получение знаний и практических навыков в части создания, организации, развития и поддержания эффективных корпоративных, личных, профессиональных и деловых коммуникаций.

1.2.Задачи дисциплины:

- формирование у студентов комплексного представления о содержании, видах деловых коммуникаций: деловая беседа, переговоры; вертикальные, горизонтальные, организационные и межличностные;
- изучение видов и принципов коммуникативных сетей: внутригрупповых и организационных;
- изучение особенностей ведения деловых переговоров; роль и значение риторических и психологических приемов ведения переговоров, правила установления цели и задач переговоров; приемы снятия напряженности, установления контакта, овладения инициативой, тактику и технику нейтрализации замечаний.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Курс «Культура речи и деловое общение» предполагает знание видов, методов коммуникаций в сфере делового общения во всех сферах социальной жизни, методологических и теоретических основ коммуникационного общения как на микроуровне, так и на макроуровне.

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных компетенций: ОК-4, ОК-5.

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	- систему современного русского языка; - нормы словоупотребления; - нормы русской грамматики; - орфографические нормы современного русского языка; - нормы пунктуации и их возможную вариативность; - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка; - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразие	- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет	- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
		разные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста		
ОК-5	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- структуру общества как сложной системы; - структуру коллектива, в котором приходится работать; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека	- корректно применять знания о коллективе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики	- способностями к конструктивной критике и самокритике; - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			1			
Контактная работа (всего), в том числе:		36,2	36,2			
Аудиторные занятия (всего):		32	32	-	-	-
Занятия лекционного типа		16	16	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		16	16	-	-	-
Иная контактная работа (всего):		4,2	4,2			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2	-	-	-
Самостоятельная работа (всего), в том числе:		35,8	35,8			
Курсовая работа		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		10	10	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка рефератов, выполнение упражнений и задач)		19,8	19,8	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		6	6	-	-	-
Контроль:		-	-			
Подготовка к зачету		-	-	-	-	-
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-

	в том числе контактная работа	36,2	36,2			
	зач. ед	2	2			

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре (очная форма).

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Речевая культура и культура речи	9	2	2		5
2	Деловое общение	8,8	2	2		4,8
3	Невербальные средства в деловом общении	10	2	2		6
4	Этикет делового человека	9	2	2		5
5	Понятие языковой нормы	9	2	2		5
6	Язык официально-делового общения	10	2	2		6
7	Письменные и устные формы деловой речи	12	4	4		4
	<i>Итого по дисциплине:</i>		16	16		35,8

2.3. Содержание разделов дисциплины

В данном подразделе приводится описание содержания дисциплины, структурированное по разделам, с указанием по каждому разделу формы текущего контроля: В – вопросы для устного опроса; Р – реферат; З – упражнения и задачи; К – кейсы; Т – тесты.

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Тема 1. Речевая культура и культура речи	Культура речи как лингвистическая дисциплина. Социальные причины актуальности вопроса культуры речи. Содержание дисциплины «Культура речи». Характеристика понятия «культура речи». Культура речи как компонент культуры в целом. Критерии оценки культуры речи. Уровни культуры речи. Нормативный, коммуникативный, этический аспекты общения. Язык как знаковая система. Формы существования языка. Полифункциональность языка. Язык как средство общения. Структура языка. Сферы применения языка. Речь как форма реализации языка. Формы речи. Коммуникативные качества речи. Типы речевых культур. Виды речевой деятельности. литературный язык. Структура национального языка.	В
2	Тема 2. Деловое общение	Деловое общение. Культура делового общения. Социально ориентированное общение: стратегия и тактика речевого общения. Эффективность общения. Коммуникативная и речевая ситуация. Структура (компоненты) коммуникативного акта. Мотив и цель общения. Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения. Виды делового общения.	В
3	Тема 3. Невербальные	Искусство красноречия, как инструмент эффективных	В

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
	средства в деловом общении	коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой делового общения. Невербальные делового общения, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки.	
4	Тема 4. Этикет делового человека	Речевой этикет делового общения. Русский речевой этикет. Основные жанры повседневного общения: приветствие, просьба, извинение, благодарность, прощание. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др. Этикетные речевые формулы, используемые в ситуации делового общения. Этические особенности различных форм передачи информации, культура устной и письменной делового общения. Невербальный аспект этики делового общения. Этика горизонтального и вертикального делового общения.	В
5	Тема 5. Понятие языковой нормы	Норма как центральное понятие культуры речи и основа правильности. Языковая норма. Ее роль в становлении и функционировании литературного языка. Динамичность развития языка и изменчивость норм. Типы норм (фонетические, грамматические, лексические, стилистические, орфографические, пунктуационные). Типы нормативных словарей и принципы работы с ними. Языковые нормы на разных уровнях языка. Орфографическая и пунктуационная грамотность.	В
6	Тема 6. Язык официально-делового общения	Общая характеристика официально-делового стиля. Подстили официально-делового стиля и сферы их применения. Языковые формулы официальных документов. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов.	В
7	Тема 7. Письменные и устные формы деловой речи	Требования к составлению и оформлению документов. Классификация деловых документов по назначению, по характеру. Жанры деловой документации. Письменная деловая коммуникация. Правила оформления документов. Композиционные особенности деловых документов. Речевой этикет делового письма. Типичные ошибки в письменной деловой коммуникации.	В
8	Тема 7. Письменные и устные формы деловой речи	Роды и виды риторики. Этапы подготовки выступления. Структура публичного выступления. Разработка и построение речи. Жанры публичной речи. Создание текста. Риторические тропы и фигуры речи. Произнесение. Подготовка к выступлению. Техника речи. Оценка аудитории. Неречевое поведение оратора. Основные стратегии, тактики и приёмы спора. Аргументация, виды аргументов. Способы создания речевого портрета оратора. Риторическое мастерство как залог успешного развития общества. Тайны контакта с аудиторией. Основы ораторской речи. Качества оратора. Убеждающая речь в деловой коммуникации.	В

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	Тема 1. Речевая культура и культура речи	1. Понятие «культура речи». 2. Аспекты культуры речи. 3. Критерии оценки культуры речи. 4. Уровни культуры речи. 5. Коммуникативные качества речи. 6. Литературный язык и его характерные черты.	Р, З, Т
2	Тема 2. Деловое общение	1. Основные характеристики делового общения. 2. Устная форма делового общения. 3. Письменные виды делового общения. 4. Этапы делового общения.	Р, З, Т
3	Тема 3. Невербальные средства в деловом общении	1. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником. 2. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов. 3. Изучение собеседника по его манере поведения. 4. Анализ различных типов собеседников. 5. Сознательное и бессознательное в речевой делового общения.	З, Т
4	Тема 4. Этикет делового человека	1. Речевой этикет делового общения. 2. Этикетные речевые формулы, используемые в ситуации делового общения. 3. Составляющие имиджа делового человека. 4. Факторы, влияющие на создание имиджа. 5. Формирование, управление и защита деловой репутации.	Р, З, Т
5	Тема 5. Понятие языковой нормы	1. Правильность и чистота речи. 2. Понятие о норме русского литературного языка. 3. Орфоэпические, акцентологические нормы. 4. Лексические нормы. 5. Грамматические нормы. 6. Орфографические нормы.	Р, З, Т
6	Тема 6. Язык официально-делового общения	1. Официальной - деловой стиль. 2. Языковые средства, используемые в деловой речи. 3. Деловая коммуникация как процесс.	З, Т
7	Тема 7. Письменные и устные формы деловой речи	1. Особенности общения по Интернету. 2. Деловые письма. 3. Типичные ошибки в языке деловых бумаг.	К
8	Тема 7. Письменные и устные формы деловой речи	1. Разновидность устной речи: монолог, диалог, полилог. 2. Понятие и структура публичного выступления. 3. Особенности публичной речи. Оратор и его аудитория. 4. Подготовка речи. 5. Композиция речи. 6. Качества публичной речи: убедительность, информативность и точность, ясность, уместность, выразительность.	З, Т

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Самостоятельная работа студентов: методические рекомендации для бакалавров направления подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденные кафедрой экономики и менеджмента (протокол №1 от 29.08.2017 г.)
2	Подготовка к текущему контролю	
3	Подготовка рефератов	Письменные работы студентов: методические рекомендации для бакалавров направления подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденные кафедрой экономики и менеджмента (протокол №1 от 29.08.2017 г.)
4	Выполнение упражнений и задач	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины занятия лекционного типа и занятия семинарского типа являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной системы.

В учебном процессе используются следующие образовательные технологии:

- технология проблемного обучения: последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешая которые студенты активно усваивают знания;
- технология развивающего обучения: ориентация учебного процесса на потенциальные возможности человека и их реализацию;
- технология дифференцированного обучения: усвоение программного материала на различных планируемых уровнях, но не ниже обязательного;
- технология активного (контекстного) обучения: моделирование предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности;

Также при освоении дисциплины в учебном процессе используются активные и интерактивные (взаимодействующие) формы проведения занятий.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Фонд оценочных средств по дисциплине оформлен как отдельное приложение к рабочей программе.

Примерные вопросы для устного опроса

Тема 1. Речевая культура и культура речи

1. Что включает в себя понятие «высокая речевая культура»?
2. Что входит в понятие культуры речи?
3. При помощи каких средств осуществляется передача информации?
4. Что представляет собой коммуникативный процесс?
5. Какие условия необходимо соблюдать для эффективного взаимодействия между людьми?
6. Каковы функции восприятия в процессе общения?
7. Можно ли достичь максимального взаимопонимания людей? Если нет, то почему? Если да, то на каком уровне?
8. В чём проявляется индивидуальный стиль общения?
9. Какие требования к деловому общению составляют основу коммуникативной культуры?
10. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня культуры делового общения?

Примерные темы рефератов

Тема 1. Речевая культура и культура речи

1. Современный русский литературный язык – основа культуры речи.
2. Понятие литературного языка.
3. Признаки литературного языка.
4. Роль языка в жизни общества. Русский язык, его место среди других языков мира.
5. Писатели и ученые о богатстве и выразительности русского языка.
6. Культура речи в сфере профессионального общения.

Примерные упражнения и задачи

Тема 1. Речевая культура и культура речи

1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:
Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?
2. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.
3. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)
Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но...
Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.
4. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.
5. Работа над правильностью речи.
1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.
3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.
4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.
6. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.
 1. Встреча прошла с большим интересом.
 2. Я заметил характерную ему ошибку.
 3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
 4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
 5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
 6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
 7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
 8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
 9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
 10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
 11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
 12. Я понял, какой намек мне дали.
 13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
 14. Я не хочу нагнетать обстановку.
 15. Николай ждал меня на коридоре.
 16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
 17. Все это сказывается на работу.
 18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.
7. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Примерные кейсы

Тема 7. Письменные и устные формы деловой речи

Кейс-задание. Непредвиденная ситуация.

Описание: Группе предоставляют информацию в виде фактов, основывающихся на реальной ситуации и просят обсудить проблемы, проанализировать вопросы и дать рекомендации.

Влияние на групповую динамику: повышает: непонятная инструкция, наличие правильного ответа и его поиск, “подстегивание” временем», сравнение с другими, неправильно выбранное время для кейса (когда нет лидера), тема далека или не понятна, острая тема, мало времени, недостаток информации.

Снижает: знакомая тема, подсказки, шутки, снятие рамок, множественность решений.

Количество участников: группа не более 10 человек

Как создать кейс на тренинге с помощью участников:

Группа делится на подгруппы по 5 – 10 человек.

Шаг 1 – Группе дается задание.

Задание: Опишите случай из вашего опыта, относительно данной темы. (*Например:* месяц назад, у нас в отделе, случилась такая ситуация...”)

Требования к случаю:

— должен быть основан на реальной ситуации

— должна быть четко определена задача (проблема), вокруг которой строится анализ. Например тема: “Способы нематериальной мотивация персонала”.

Случай должен содержать следующие пункты:

- места, позиции и роли основных действующих лиц. Например: директор, сотрудник, и т.п.
- краткое описание — только факты — основных этапов развития событий и действий действующих лиц. Например: “Вы новый директор по развитию в компании. Компания выходит на новый рынок, перед вами поставлена задача...Сотрудники реагируют так то ... “

Шаг 2 – Группы меняются описанием ситуаций.

Задание: Продумайте решение данной ситуации, напишите варианты решения данной ситуации и аргументируйте выбранные действия.

Шаг 3 — Презентация решений и оценка решений по группам.

Так группа, которая создавала кейс, дает обратную связь по предложенному решению.

Примерные тесты

Тема 1. Речевая культура и культура речи

1. Эстетичность речи проявляется

1. в следовании этическим, морально-нравственным и другим правилам общения;
2. все перечисленное;
3. в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения.

2. Заимствованные слова – это слова:

1. из других текстов;
2. из других языков;
3. из других стилей.

3. Для официально-делового стиля характерно использование:

1. речевых клише;
2. эмоционально-окрашенных слов;
3. профессиональных слов.

4. Лексика – это:

1. новые слова, появляющиеся в языке;
2. совокупность слов данного языка, весь его словарный состав;
3. словарный запас одного человека.

5. Эвфемизм – это:

1. слово или выражение, служащее в определенных условиях для замены таких обозначений, которые представляются говорящему нежелательными, не вполне вежливыми или слишком резкими;
2. иноязычные по происхождению наименования вещей и понятий, свойственных жизни и культуре того или иного народа;
3. это устаревшие слова, вышедшие из активного употребления, вместо которых в современном русском языке употребляются другие слова.

6. Культура речи – это

1. умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи;
2. все перечисленное;
3. владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики).

7. Литературный язык характеризуется основными свойствами:

1. использованием всех средств языка (в т.ч. жаргона, просторечия, диалекта);
2. ни одно из названных;
3. обработанностью и нормированностью.

8. Речевой этикет – это

1. умение говорить и писать хорошим языком;
2. искусство говорить комплименты;
3. национально специфические правила речевого поведения, применяемые в ситуациях вступления собеседником в контакт и для поддержания общения в избранной тональности соответственно обстановке общения, социальным признакам коммуникантов и характеру их взаимоотношений.

9. Точность высказывания - это

1. употребление слов с определенной целью;
2. соответствие речи мыслям говорящего или пишущего;

3. соблюдение языковых норм (произносительных, грамматических, стилистических и др.).

10. Отметьте правильные утверждения:

1. Уместность речи подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь, отвечающей целям и условиям общения;
2. Уместность речи подразумевает употребление эмоционально нейтральных слов вместо слов или выражений, представляющихся говорящему неприличными, грубыми, нетактичными;
3. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста ситуации, психологических характеристик личности собеседника.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Культура речи как самостоятельная дисциплина. Предмет изучения.
2. Этапы развития культуры речи как науки.
3. Коммуникативный аспект культуры речи. Коммуникативные качества речи.
4. Этический аспект культуры речи. Речевой этикет.
5. Понятие делового общения: виды, функции.
6. Целевая аудитория делового общения, информационное поле деловой среды.
7. Основные модели и стили делового общения.
8. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства делового общения.
9. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение делового общения.
10. Символы и значения делового общения, денотация и коннотация, интерпретация.
11. Вербальные и невербальные средства общения.
12. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, позы и т. д.
13. Отражение и восприятие в деловом общении.
14. Различия этики устного, письменного и виртуального делового общения.
15. Имидж и репутация их соотношение.
16. Психологические особенности формирования имиджа.
17. Деловое общение в организациях и менеджмент репутации.
18. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
19. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
20. Корпоративная культура, структурирование информации по бизнес-целям.
21. Теория и практика переговорного процесса.
22. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
23. Деловое общение в ситуации конфликта и организационных изменений.
24. Нормативный аспект культуры речи. Понятие языковой нормы.
25. Виды норм современного русского языка.
26. Фонетико-орфоэпические нормы русского языка. Основные черты русского литературного произношения.
27. Особенности русского словесного ударения. Акцентологические варианты. Причины изменения и колебания русского ударения.
28. Общая характеристика морфологических норм русского языка.
29. Синтаксические нормы русского языка. Особенности согласования сказуемого с подлежащим.
30. Лексические нормы русского языка. Лексический состав языка.
31. Лексика русского языка в динамическом аспекте. Устаревшая лексика и новые слова.
32. Заимствования в современном русском языке.
33. Понятие стиля. Общая характеристика стилей современного русского языка.
34. Официально-деловой стиль. Общая характеристика.
35. Деловое общение и власть.
36. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
37. Критерии и условия успешной презентации.
38. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
39. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этических групп.
40. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

41. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
42. Типы и виды деловой документации.
43. Требования к языку и стилю документов. Унификация языка деловых бумаг.
44. Этапы развития русского официально-делового письма.
45. Понятие риторики. Основные этапы развития риторики как науки.
46. Этапы подготовки к выступлению.
47. Композиция речи.
48. Методы изложения материала в ораторской практике.
49. Искусство оратора. Техника выступления.
50. Телефонное деловое общение и особенности общения по Интернету.

Критерии оценивания ответа на зачете

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач. Зачет - форма промежуточной аттестации, в результате которого обучающий получает оценку в двухбалльной шкале («зачтено», «не зачтено»).

Оценка «зачтено» ставится студенту, который прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; без ошибок выполнил практическое задание. Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе. Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной работы, систематическая активная работа на семинарских (практических) занятиях.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

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

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Основная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>

2. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/32E0CAD2-3095-45F1-AF3B-715A9FB30630

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1 Буторина, Е. П. Русский язык и культура речи : учебник для академического бакалавриата / Е. П. Буторина, С. М. Евграфова. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 281 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3015D1D9-8984-44C6-8A55-982CEBFD8712

2 Голубева, А. В. Русский язык и культура речи. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / А. В. Голубева, З. Н. Пономарева, Л. П. Стычишина ; под ред. А. В. Голубевой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 256 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9CD6E853-E185-4CE6-AE25-09BF912E8EEF

3 Казакова, О. А. Практикум по культуре речевого общения на русском языке. Грамматика и чтение : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Казакова, Т. Б. Фрик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/31DA09E7-0E30-4946-953D-85340DFFB3A

4 Психология делового общения руководителя образовательной организации: курс лекций : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 177 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456087>

5 Психология делового общения руководителя образовательной организации: практикум : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 175 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456088>

6 Русский язык и культура речи : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Д. Черняк [и др.] ; под ред. В. Д. Черняк. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 363 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/18123737-25B1-4814-A50D-CA80986AA535

5.3 Периодические издания:

Вопросы психологии

Человек. Сообщество. Управление

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде организации и к профессиональным базам данных, электронным образовательным ресурсам, Интернет-сайтам специализированных ведомств.

Наименование сайта	Адрес сайта
Национальная электронная библиотека	http://нэб.рф/
Электронный архив документов КубГУ	http://docspace.kubsu.ru
Министерство культуры Российской Федерации	http://mkrf.ru/
Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	http://rkn.gov.ru/

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При изучении дисциплины используются следующие формы работы.

1. Лекции, на которых рассматриваются основные теоретические вопросы данной дисциплины.
2. Практические занятия, на которых разбираются проблемные ситуации, решаются задачи, заслушиваются доклады, опрос по теоретическим вопросам изучаемых тем и тестирование. При подготовке к практическому занятию следует:

- использовать рекомендованные преподавателями учебники и учебные пособия - для закрепления теоретического материала;
- подготовить доклады и сообщения, разобрать проблемные ситуации;
- разобрать совместно с другими студентами и обсудить вопросы по теме практического занятия и т.д.

3. Самостоятельная работа, которая является одним из главных методов изучения дисциплины.

Цель самостоятельной работы – расширение кругозора и углубление знаний в области теории и практики вопросов изучаемой дисциплины.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на семинарских занятиях. Это текущий опрос, тестовые задания, подготовка рефератов.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными библиотечными системами;
- изучение материалов периодической печати, Интернет - ресурсов;
- выполнение рефератов;
- индивидуальные и групповые консультации;
- подготовку к зачету.

4. Зачет по дисциплине. Зачет сдается в устной форме. Представляет собой структурированное задание по всем разделам дисциплины. Для подготовки к зачету следует воспользоваться рекомендованным преподавателем учебниками, методическими указаниями к практическим занятиям и самостоятельной контролируемой работе студента по дисциплине, глоссарием, своими конспектами лекций и практических занятий, выполненными самостоятельными работами.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

8.1 Перечень информационных технологий

1. Проверка домашних заданий и индивидуальное консультирование посредством электронной почты.
2. Использование электронных презентаций при проведении лекционных занятий.
3. Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения

При изучении дисциплины может быть использовано следующее программное обеспечение:

- комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами ПК и организации взаимодействия с пользователем (операционная система Windows XP PRO);
- пакет приложений для выполнения основных задач компьютерной обработки различных типов документов (Microsoft Office 2010) в состав которого входят:

MS Word – текстовый процессор – для создания и редактирования текстовых документов;

MS Excel – табличный процессор – для обработки табличных данных и выполнения сложных вычислений;

MS Access – система управления базами данных – для организации работы с большими объемами данных;

MS Power Point – система подготовки электронных презентаций – для подготовки и проведения презентаций;

MS Outlook – менеджер персональной информации – для обеспечения унифицированного доступа к корпоративной информации;

MS FrontPage – система редактирования Web-узлов – для создания и обновления Web-узлов;

MS Publisher – настольная издательская система – для создания профессионально оформленных публикаций:

- программа для комплексной защиты ПК, объединяющая в себе антивирус, антишпион и функцию удаленного администратора (Kaspersky endpoint Security 10);

- пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF (Adobe Reader);

- прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов, компьютерных файлов и их каталогов, управления веб-приложениями, а также для решения других задач (Google Chrome);

- программы, предназначенные для архивации, упаковки файлов путем сжатия хранимой в них информации (7zip).

8.3 Перечень информационных справочных систем

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, справочным и поисковым системам.

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1	Занятия лекционного типа	Учебная аудитория оснащенная оборудованием (мультимедийный проектор, персональный компьютер, выход в Интернет, учебная мебель, доска учебная, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации)
2	Занятия семинарского типа	
3	Групповые и индивидуальные консультации	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	
5	Самостоятельная работа	Кабинет оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета