

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ТЕОРИИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль): «Экономика организаций»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: магистр

Срок получения образования: очная форма обучения 2 года, заочная форма обучения 2 года 5 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 2 з.е.

в академических часах: 72 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Основы теории деловой коммуникации» по направлению подготовки 38.04.01 Экономика направленность (профиль) «Экономика организаций» составлена Николаевой Е.А., к.филол.н., доцентом кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 939, Профессионального стандарта 08.037 «Бизнес-аналитик», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 сентября 2018 г. № 592н, Профессионального стандарта 08.036 «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 16 апреля 2018 г. № 239н, Профессионального стандарта 08.035 «Маркетолог», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 июня 2018 г. № 366н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол №3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «16» апреля 2021 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	9
6. Лабораторные занятия	10
7. Практические занятия.....	11
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	15
9. Самостоятельная работа студента	15
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	18
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	18
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19
13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	19
13.1. Этапы формирования и процедура оценивания контролируемой компетенции	19
13.2. Индикаторы достижения и критерии оценивания уровня сформированности компетенций, шкала оценивания	22
13.3. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации.....	26
13.4. Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине	30
14. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и текущей аттестации по дисциплине	31
14.1. Материалы для текущего контроля.....	31
14.2. Материалы для проведения текущей аттестации	63
Обновление рабочей программы дисциплины	74

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины заключается в освоении обучающимися теоретических основ деловой коммуникации и применении полученных знаний на практике для принятия оперативных управленческих решений.

Задачи:

- изучение теоретических и методологических основ применения современного инструментария в области деловых коммуникаций;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование систематизированного представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и делового общения в устной и письменной формах;
- изучение специфики технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;
- формирование умения использовать современные информационно-коммуникативные средства в коммуникации;
- понимание возможностей представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат;
- формирование умения составлять, переводить с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в т.ч. на иностранном языке.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы теории деловой коммуникации» относится к факультативным дисциплинам основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.01 Экономика направленность (профиль) «Экономика организаций».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП		Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	
УК-4	Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций	1 сем		Изучаемая
УК-4.2	Методология научного исследования	1 сем		Изучаемая

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП		Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	
УК-4.3	Современные информационно-аналитические технологии	1 сем		Изучаемая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Основы теории деловой коммуникации» направлено на углубление и расширение знаний и умений по дисциплинам, формирующим компетенцию УК-4.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1 Способен составлять, переводить с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в т.ч. на иностранном языке	Знать: теоретические основы деловых коммуникаций и коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров; Уметь: понимать и анализировать, с точки зрения возможностей применения, коммуникационные модели деловых коммуникаций, оценивать их эффективность; Владеть: навыками эффективной реализации коммуникационных моделей делового взаимодействия партнеров;
	УК-4.2 Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат	Знать: особенности осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний; Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания; Владеть: навыками осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;
	УК-4.3 Способен использовать современные информационно-коммуникативные средства в коммуникации	Знать: приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Уметь: применять приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Владеть: навыками реализации приемов и технологий ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 1 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	24,5	24,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	24	24
• занятия лекционного типа	8	8
• занятия семинарского типа:	16	16
практические занятия	16	16
лабораторные занятия	не предусмотрены	
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки	-	-
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	47,5	47,5
- курсовая работа (проект)	не предусмотрена	
- выполнение домашних заданий	40	40
- контрольное тестирование	7,5	7,5
3. Промежуточная аттестация: <i>зачет</i>	-	-
ИТОГО:	ак. часов	72
Общая трудоемкость	зач. ед.	2

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 1 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	8,5	8,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	8	8
• занятия лекционного типа	4	4
• занятия семинарского типа:	4	4
практические занятия	4	4
лабораторные занятия	не предусмотрены	
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки	-	-
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	63,5	63,5
- курсовая работа (проект)	не предусмотрена	
- выполнение домашних заданий	55	55
- контрольное тестирование	8,5	8,5
3. Промежуточная аттестация: <i>зачет</i>		
ИТОГО:	ак. часов	72
Общая трудоемкость	зач. ед.	2

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

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и предмет деловых коммуникаций

Сущность понятия «коммуникация» и «общение». Виды и формы деловых коммуникаций. Уровни и функции коммуникации. Деловые коммуникации и их особенности. Принципы деловых коммуникаций.

Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия

Коммуникационный процесс. Структура коммуникационного процесса. Умение слушать как фактор эффективных деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Способы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием. Приемы привлечения внимания: «нейтральная фраза», «завлечение», установление зрительного контакта. Приемы поддержания внимания: «изолирование», «навязывание ритма», «приемы акцентировки». Использование феномена авторитета для преодоления контрсуггестии «авторитет»: «привлекательность», «социальный статус», «свой – чужой». Четыре уровня непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический.

Тема 3. Вербальная коммуникация

Роль вербальной коммуникации. Сущность и понятие языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая. Формы языка. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль речи и его подстили. Особенности вербальной коммуникации в деловой сфере.

Тема 4. Невербальные деловые коммуникации

Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств общения. Кинетические средства невербального общения. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу. Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Такесические и проксемические средства невербального общения. Визуальный контакт. Межнациональные различия невербальной коммуникации.

Тема 5. Устные формы деловой коммуникации

Деловые переговоры как разновидность деловой коммуникации. Формирование переговорного процесса. Основные приемы, методы и навыки ведения деловых переговоров. Техника и тактика аргументирования. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; анализ проведенного совещания.

Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации. Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.

Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций

Характеристика публичной коммуникации. Подготовка к выступлению. Виды публичных выступлений. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Риторика и аргументация в публичном выступлении.

Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки

Понятие деловой письменной речи. Факторы эффективности письменной деловой коммуникации. Основные требования к письменной деловой речи. Особенности языкового оформления документов. Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение). Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др. Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Понятие конфликта и его социальная роль. Причины и последствия конфликтов. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и т. п. Конструктивные и деструктивные конфликты. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Поле конфликтов. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта. Типология конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Понятие и предмет деловых коммуникаций	1	2	6	9	-
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	1	2	6	9	-
3.	Тема 3. Вербальная коммуникация	1	2	6	9	1
4.	Тема 4. Невербальные деловые коммуникации	1	2	6	9	-
5.	Тема 5. Устные формы деловой коммуникации	1	2	6	9	1
6.	Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций	1	2	6	9	1
7.	Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки	1	2	6	9	1
8.	Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях	1	2	5,5	8,5	-
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	8	16/0	47,5	72	4

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Понятие и предмет деловых коммуникаций	1	-	7,5	8,5	-
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	-	-	8	8	-
3.	Тема 3. Вербальная коммуникация	1	-	8	9	1
4.	Тема 4. Невербальные деловые коммуникации	-	-	8	8	-
5.	Тема 5. Устные формы деловой коммуникации	1	1	8	10	1
6.	Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций	-	1	8	9	-
7.	Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки	1	1	8	10	-
8.	Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях	-	1	8	9	-
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	4	4/0	63,5	72	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Понятие и предмет деловых коммуникаций	Сущность понятия «коммуникация» и «общение». Виды и формы деловых коммуникаций. Уровни и функции коммуникации. Деловые коммуникации и их особенности. Принципы деловых коммуникаций.	2	-
2	Коммуникативная сторона делового взаимодействия	Коммуникационный процесс. Структура коммуникационного процесса. Умение слушать как фактор эффективных деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Способы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием. Приемы привлечения внимания: «нейтральная фраза», «завлечение», установление зрительного контакта. Приемы поддержания внимания: «изоляция», «навязывание ритма», «приемы акцентировки». Использование феномена авторитета для преодоления контрсуггестии «авторитет»: «привлекательность», «социальный статус», «свой – чужой». Четыре уровня непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический.	2	-
3	Вербальная коммуникация	Роль вербальной коммуникации. Сущность и понятие языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая. Формы языка. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль речи и его подстили. Особенности вербальной коммуникации в деловой сфере.	2	-
4	Невербальные деловые коммуникации	Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств общения. Кинетические средства невербального общения. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу. Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации. Паралингвистические особенности	2	-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		<p>невербальной коммуникации. Такесические и проксемические средства невербального общения. Визуальный контакт. Межнациональные различия невербальной коммуникации.</p>		
5	Устные формы деловой коммуникации	<p>Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Формирование переговорного процесса. Основные приемы, методы и навыки ведения деловых переговоров. Техника и тактика аргументирования. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.</p> <p>Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; анализ проведенного совещания.</p> <p>Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.</p> <p>Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.</p> <p>Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации. Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.</p>	2	-
6	Публичное выступление как формат деловых коммуникаций	<p>Характеристика публичной коммуникации. Подготовка к выступлению. Виды публичных выступлений. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Риторика и аргументация в публичном выступлении.</p>	2	-
7	Особенности письменной деловой коммуникации.	<p>Понятие деловой письменной речи. Факторы эффективности письменной деловой коммуникации. Основные требования к письменной деловой речи. Особенности</p>	2	-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	Техника ведения деловой переписки	языкового оформления документов. Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение). Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др. Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.		
8	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Понятие конфликта и его социальная роль. Причины и последствия конфликтов. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и т. п. Конструктивные и деструктивные конфликты. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Поле конфликтов. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта. Типология конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта.	2	-
	Итого		16	0

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Устные формы деловой коммуникации	Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Формирование переговорного процесса. Основные приемы, методы и навыки ведения деловых переговоров. Техника и тактика аргументирования. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; анализ проведенного совещания. Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие	1	-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		<p>решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.</p> <p>Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.</p> <p>Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации. Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.</p>		
2	Публичное выступление как формат деловых коммуникаций	Характеристика публичной коммуникации. Подготовка к выступлению. Виды публичных выступлений. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Риторика и аргументация в публичном выступлении.	1	-
3	Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки	Понятие деловой письменной речи. Факторы эффективности письменной деловой коммуникации. Основные требования к письменной деловой речи. Особенности языкового оформления документов. Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение). Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др. Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.	1	-
4	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Понятие конфликта и его социальная роль. Причины и последствия конфликтов. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и т. п. Конструктивные и	1	-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		деструктивные конфликты. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Поле конфликтов. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта. Типология конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта.		
	Итого		4	0

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Основы теории деловой коммуникации» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение практических заданий;
- выполнение домашних заданий;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к зачету.

Тема 1. Понятие и предмет деловых коммуникаций

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет, подготовка опорного конспекта на тему: «Понятие и предмет деловых коммуникаций» с определением понятия коммуникация, общение.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: коммуникация, деловые коммуникации, общение, принципы коммуникации, основные коммуникативные аспекты, виды и формы деловых коммуникаций.

При изучении темы необходимо обратить внимание на характеристику основных элементов коммуникации, ее видов и форм, уровней.

Оценочные средства: вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль

Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет, подготовка опорного конспекта на тему: «Коммуникативная сторона делового взаимодействия» с определением основных коммуникативных барьеров и способов их преодоления.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: коммуникативный процесс, коммуникативные барьеры, избегание, непонимание, авторитет, семантический барьер, фонетический барьер, стилистический барьер, логический барьер.

При изучении темы необходимо обратить внимание на коммуникативные барьеры, структуру коммуникативного процесса, на повышение эффективности организации деловых коммуникаций, освоить процесс коммуникации, особое внимание следует уделить факторам эффективности межличностной коммуникации.

Оценочные средства: вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль

Тема 3. Вербальная коммуникация

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: вербальная коммуникация, язык, речь, речевая деятельность, функциональный стиль.

Изучая тему, важно приобрести умения производить оценку эффективности вербальной коммуникации.

Оценочные средства: вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль

Тема 4. Невербальная коммуникация

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: невербальная коммуникация, жесты, позы, мимика, паралингвистические особенности невербальной коммуникации, такесические и проксемические средства невербального общения, визуальный контакт.

Изучая тему, важно приобрести умения воспринимать невербальные сигналы собеседника и правильно их расшифровывать.

Оценочные средства: вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль

Тема 5. Устные формы деловой коммуникации

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные

понятия: деловые переговоры, деловые совещания жесты, деловая беседа, пресс-конференция, презентация.

Изучая тему, важно приобрести умения выявлять ошибки и погрешности в устной деловой коммуникации.

Оценочные средства: вопросы для опроса, деловая игра, практические задания, ситуационные задачи, тестированный контроль

Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: публичное выступление, риторика, оратор, аргументация.

Изучая тему, важно приобрести умения использования правил аргументации в публичных выступлениях.

Оценочные средства: вопросы для опроса, деловая игра, практические задания, тестированный контроль

Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: деловая переписка, деловое письмо, письмо-просьба, сопроводительное письмо, письмо-напоминание, письмо-требование, информационное письмо, извещение, уведомление.

Изучая тему, важно приобрести умения составлять резюме, деловые письма. Особое внимание следует уделить языковым средствам психологического воздействия на адресата.

Оценочные средства: вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль

Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, источников Интернет.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: конфликт, конструктивные и деструктивные конфликты, поле конфликтов.

Изучая тему, важно приобрести умения определять типологию конфликтов, способы нейтрализации конфликтной ситуации.

Оценочные средства: вопросы для опроса, деловая игра, ситуационные задачи, тестированный контроль

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>

б) дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>

2. Деловые коммуникации : учебное пособие / Григан А.М., Чернышев М.А., Анопченко Т.Ю., Репина Е.А., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т. — Москва : КноРус, 2018. — 244 с. — ISBN 978-5-406-05690-5. — URL: <https://book.ru/book/924246>

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <https://rucont.ru/> - Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <https://megapro.msal.ru/> - ЭБС Мега Про
- <https://www.elibrary.ru/> - ЭБС Word Bank eLibrary.ru
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Лицензионно программное обеспечение

Desktop School ALNG LicSAPk MVL (MS Windows, MS Office);

Консультант + версия проф.- справочная правовая система;

Система тестирования INDIGO;

Пакет для вузов Программа «Альт-Инвест Сумм» и Программа «Альт-Финансы».

3. Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО;

Интернет-браузеры: GoogleChrome, Firefox – свободно-

распространяемое ПО.

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа

Учебная мебель:

Стол письменный, столы; стулья; доска аудиторная; трибуна.

Технические средства обучения:

Проектор Optoma X400; настенный проекционный экран Lumien Master Picture 153x203 см; колонки 2.0 SVEN SPS-702; ноутбук DEL Inspiron 15 универсальный потолочный комплект Wize WPC-S.

Учебная аудитория для проведения практических занятий

Учебная мебель:

Стол письменный, столы компьютерные, стулья, доска аудиторная, трибуна.

Технические средства обучения:

Моноблоки ACER C-22-865.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Учебная мебель:

Стол компьютерные; стулья; доска аудиторная; трибуна.

Технические средства обучения:

Процессоры celeron G1610 (Эксимер LIFE-I 9802); мониторы Acer V193HQV (19.3"); клавиатура; мышь.

Помещение для самостоятельной работ

Учебная мебель:

Стол; стул ИЗО; стулья; шкаф книжный.

Технические средства обучения:

Моноблоки IRU Office P2121.

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

13.1. Этапы формирования и процедура оценивания контролируемой компетенции

Основными этапами формирования компетенций является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов и (или) тем учебной дисциплины. Изучение каждого раздела и (или) темы предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями.

Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенции показывает уровень освоения компетенций студентами.

№	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3	Тема 1. Понятие и предмет деловых коммуникаций	вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль, зачет
2		Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль, зачет
3		Тема 3. Вербальная коммуникация	вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль, зачет
4		Тема 4. Невербальные деловые коммуникации	вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль, зачет
5		Тема 5. Устные формы деловой коммуникации	вопросы для опроса, деловая игра, практические задания, ситуационные задачи, тестированный контроль, зачет
6		Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций	вопросы для опроса, деловая игра, практические задания, тестированный контроль, зачет
7		Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки	вопросы для опроса, практические задания, тестированный контроль, зачет
8		Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях	вопросы для опроса, деловая игра, ситуационные задачи, тестированный контроль, зачет

Процедура оценивания

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

Уровень сформированности компетенции (одной или нескольких) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

При выполнении студентами заданий для промежуточной аттестации

оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- знания и умения студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,
- степень владения умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

- сумма баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,
- сумма баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,
- сумма баллов за ответы на дополнительные вопросы.

По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

13.2. Индикаторы достижения и критерии оценивания уровня сформированности компетенций, шкала оценивания

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Хороший (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Достаточный (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1 Способен составлять, переводить с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в т.ч. на иностранном языке Знать: теоретические основы деловых коммуникаций и коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	В полном объеме знает теоретические основы деловых коммуникаций и коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	Хорошо знает теоретические основы деловых коммуникаций и коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	Фрагментарно, не систематизировано, знает теоретические основы деловых коммуникаций и коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	Отсутствие сформированных знаний о теоретических основах деловых коммуникаций и коммуникационных моделях делового взаимодействия партнеров;	2-5
	УК-4.1 Способен составлять, переводить с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в т.ч. на иностранном языке Уметь: понимать и анализировать, с точки зрения	Сформировано умение понимать и анализировать, с точки зрения возможностей применения, коммуникационные модели деловых коммуникаций, оценивать их эффективность;	В целом сформировано умение понимать и анализировать, с точки зрения возможностей применения, коммуникационные модели деловых коммуникаций, оценивать их эффективность;	Частично сформировано умение понимать и анализировать, с точки зрения возможностей применения, коммуникационные модели деловых коммуникаций, оценивать их эффективность;	Не сформировано умение понимать и анализировать, с точки зрения возможностей применения, коммуникационные модели деловых коммуникаций, оценивать их эффективность;	

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Хороший (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Достаточный (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	возможностей применения, коммуникационные модели деловых коммуникаций, оценивать их эффективность;					
УК-4.1 Способен составлять, переводить с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в т.ч. на иностранном языке Владеть: навыками эффективной реализации коммуникационных моделей делового взаимодействия партнеров;	Полностью сформировано владение навыками эффективной реализации коммуникационных моделей делового взаимодействия партнеров;	В целом владеет навыками эффективной реализации коммуникационных моделей делового взаимодействия партнеров;	Фрагментарное, не системное применение навыков эффективной реализации коммуникационных моделей делового взаимодействия партнеров;	Отсутствуют сформированные навыки эффективной реализации коммуникационных моделей делового взаимодействия партнеров;		
УК-4.2 Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат Знать: особенности осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров,	В полном объеме знает особенности осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	Хорошо знает особенности осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	Фрагментарно, не систематизировано, знает особенности осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	Отсутствие сформированных знаний об особенностях осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	2-5	

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Хороший (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Достаточный (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	переговоров, совещаний;					
	УК-4.2 Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;	Сформировано умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;	В целом сформировано умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;	Частично сформировано умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;	Не сформировано умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;	
	УК-4.2 Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат Владеть: навыками осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	Полностью сформировано владение навыками осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	В целом владеет навыками осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	Фрагментарное, не системное применение навыков осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	Отсутствуют сформированные навыки осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний;	
	УК-4.3 Способен использовать современные информационно-коммуникативные средства в коммуникации Знать: приемы и технологии	В полном объеме знает приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки	Хорошо знает приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки	Фрагментарно, не систематизировано, знает приемы и технологии ведения деловой переписки и	Отсутствие сформированных знаний о приемах и технологиях ведения деловой переписки и	2-5

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Хороший (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Достаточный (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	электронных коммуникаций.	электронных коммуникаций.	поддержки электронных коммуникаций.	поддержки электронных коммуникаций.	
УК-4.3 Способен использовать современные информационно-коммуникативные средства в коммуникации Уметь: применять приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	Сформировано умение применять приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	В целом сформировано умение применять приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	Частично сформировано умение применять приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	Не сформировано умение применять приемы и технологии ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.		
УК-4.3 Способен использовать современные информационно-коммуникативные средства в коммуникации Владеть: навыками реализации приемов и технологий ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	Полностью сформировано владение навыками реализации приемов и технологий ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	В целом владеет навыками реализации приемов и технологий ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	Фрагментарное, не системное применение навыков реализации приемов и технологий ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.	Отсутствуют сформированные навыки реализации приемов и технологий ведения деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.		

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
зачтено	8-15	Высокий, хороший, достаточный
не зачтено	Менее 7	недостаточный

13.3. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Для проверки сформированности компетенции (части компетенции – индикатора): УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Вопросы к зачету:

1. Сущность понятия «коммуникация» и «общение».
2. Виды и формы деловых коммуникаций.
3. Уровни и функции коммуникации. Деловые коммуникации и их особенности.
4. Принципы деловых коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией.
5. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
6. Внутренние коммуникации в организации: особенности, структура, виды.
7. Межличностные коммуникации в организации: особенности, стили.
8. Обеспечение процесса коммуникации. Общение как коммуникативный процесс.
9. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
10. Вербальные средства деловой коммуникации.
11. Этические аспекты устной и письменной речи.
12. Понятие о функциональных стилях современного русского языка.
- 18.Официально-деловой стиль речи: сфера его функционирования, жанровое разнообразие.
- 19.Основные стилевые черты официально-деловой письменной речи.
20. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, стилистические, фонетические. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
21. Перцептивный аспект деловых коммуникаций.
22. Стереотипы восприятия партнера.
23. Установки восприятия партнера.
24. Интерактивная сторона деловой коммуникации.
25. Механизмы воздействия в процессе общения: идентификация, эмпатия, аттракция, атрибуция, стереотипизация.
26. Способы воздействия в процессе общения: заражение, внушение, убеждение, подражание.
27. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.
28. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
29. Правила и принципы эффективного слушания.
30. Стили поведения людей при слушании. Компоненты эффективного слушания.
31. Критерии оценки эффективности коммуникаций.

32. Факторы повышения эффективности коммуникаций.
33. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
34. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
35. Кинесические особенности невербального общения.
36. Паралингвистические особенности невербального общения.
37. Такесические и проксемические средства невербального общения.
38. Визуальный контакт.
39. Соотношение механизмов убеждения и внушения.
40. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
41. Деловые беседы и их виды.
42. Организация проведения деловой беседы.
43. Назначение и виды деловых совещаний.
44. Организация проведения деловых совещаний.
45. Деловые переговоры как одна из форм деловой коммуникации.
46. Методы подготовки к деловым переговорам.
47. Способы ведения переговоров.
48. Специфика электронных переговоров.
49. Тактические приемы, использующиеся в переговорах. Показатели успешности переговоров.
50. Пресс-конференция как разновидность деловой коммуникации.
51. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
52. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации.
53. Правила оформления документов. Речевой этикет в документе.
54. Переведите выражение «Considering that weddings do more than 12 billion dollars worth of business annually in the U.S. alone, such activity isn't surprising».
55. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник".
56. Протокол и этикет в деловой коммуникации.
57. Критика и комплимент в деловом общении.
58. Понятие конфликта и его социальная роль.
59. Причины и последствия конфликтов.
60. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения.
61. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
62. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта.
63. Типология конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта.
64. Стадии развития конфликта.
65. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
66. Управление деловыми конфликтами.

67. Особенности телефонной коммуникации.
68. Виды публичных выступлений.
69. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете.
70. Интернет и его роль во внутренних коммуникациях.
71. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.
72. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
73. Имидж и внешний облик делового человека.
74. Реклама в деловой речи.
75. Как вы понимаете выражение «Cash now can be obtained from A TM (cash dispensers) by using special cash-cards together with a private code (PIN)».
76. Представление результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.
 - 1) компетентность;
 - 2) порядочность;
 - 3) жесткость и бескомпромиссность;
 - 4) надежность.

2. Выберите верные варианты ответа. Деловая одежда должна соответствовать следующим условиям:
 - 1) время и обстановка;
 - 2) субъективные вкусы сотрудника;
 - 3) субъективные вкусы партнера по переговорам;
 - 4) особенности внешности сотрудника фирмы.

3. You have no work experience. What other factor can this be replaced with to create a strong positive impact?
 - 1) Academic performance.
 - 2) Achievements in college extra-curricular activities
 - 3) Personal talents that can be translated into employable skills
 - 4) All the above

4. Габитарный имидж представляют:
 - 1) одежда, квартира, машина;
 - 2) внешний вид и стиль одежды;
 - 3) мимика, жесты, телодвижения;
 - 4) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.

5. Функции конфликта в организациях бывают:

- 1) только негативными;
- 2) только позитивными;
- 3) негативными и позитивными;
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

6. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- 1) компромисс;
- 2) конкуренция;
- 3) сотрудничество;
- 4) приспособление;
- 5) избегание.

7. К правилам конструктивной критики не относится:

- 1) «разговор ведите при свидетелях»;
- 2) «сохраняйте ровный тон»;
- 3) «найдите повод для похвалы»;
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».
- 5) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

8. Выберите верный (верные) варианты ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:

- 1) трения между сотрудниками;
- 2) неудовлетворенность отношениями между отдельными структурными единицами организации;
- 3) различные формы экономического и социального неравенства;
- 4) все варианты верны.

9. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:

- 1) депрессия;
- 2) конфликт;
- 3) альтернатива;
- 4) аналогия.

10. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:

- 1) коммуникации;
- 2) наличие неформальных групп;
- 3) неудовлетворенность отношениями между отдельными структурными единицами организации;
- 4) стремление к лидерству.

11. Каким образом вы привлекаете внимание аудитории во время своей речи?

- 1) Использую паузы
- 2) Ставлю на стол цветы
- 3) Много жестикулирую

13.4. Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Оценка «не зачтено» ставится студенту за отсутствие способностей применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Критерии оценивания тестовых заданий:

55% -100% правильных ответов – «зачтено»;

Менее 55% -правильных ответов - «не зачтено».

14. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и текущей аттестации по дисциплине

Для проверки сформированности компетенции (части компетенции – индикатора): УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

14.1. Материалы для текущего контроля

Тема 1. Понятие и предмет деловых коммуникаций (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Вопросы для опроса

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
3. Какие элементы включает процесс коммуникации?
4. Каковы три взаимосвязанных стороны коммуникации?
5. Назовите основные уровни, на которых осуществляются коммуникации.
6. Раскройте специфику публичных выступлений на международных мероприятиях.
7. Перечислите основные аспекты коммуникации.
8. Каковы две основные направленности коммуникации?
9. Что представляет собой деловые коммуникации?
10. Реализацию каких условий предполагают деловые коммуникации?
11. Каковы формальные ограничения деловых коммуникаций?
12. Дайте определение деловому общению.
13. Какова специфика делового общения?
14. The employer asked Karen about what motivates her to "go the extra mile" on a project. In this context, to "go the extra mile" means.
15. Перечислите основные этапы делового общения.
16. Что входит в структуру делового общения?
17. Какие типы коммуникаций в бизнесе вы знаете, в чем их сущность?
18. Раскройте понятие фразы: The privately owned business corporation is one type of corporation. Educational, religious, charitable institutions can also incorporate.

Практические задания

Задание 1. Рассмотрите определения понятия «общение». Какое из них вы считаете наиболее точным? Обоснуйте свой ответ.

1) Общение – это процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. Целью общения выступает достижение взаимопонимания (Ковалев А. Г.).

2) Общение есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (Леонтьев А. А.).

3) Общение – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми (Бодалёв А. А.).

4) Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнёрами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями (Руденский Е. В.).

5) Общение может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга (Парыгин Б. Д.).

Задание 2. Разъясните высказывание восточного поэта и мудреца Саади: «Умён ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слово не сказал».

Задание 3. Расскажите о городе, в котором вы родились, с разными целями: а) посоветовать собеседнику, что обязательно нужно посмотреть; б) пригласить собеседника приехать в этот город;

в) поделиться своим отношением к городу; г) убедить собеседника поселиться в этом городе. Как вы представляете себе адресата в каждой из ситуаций, где реализуется одна из этих целей?

Задание 4. В каких ситуациях общения могут быть реализованы следующие мотивы создания положительных оценочных высказываний:

а) поддержание речевого контакта с собеседником;

б) предупреждение негативной реакции собеседника на определенное сообщение;

в) устранение отрицательного отношения собеседника к говорящему;

г) поощрение поступков собеседника? Разыграйте две-три из названных вами ситуаций. Проанализируйте, какое влияние оказали мотивы на цель речи и совпадает ли она с названными мотивами.

Задание 5. Смоделируйте ситуацию коллективного обсуждения какого-либо решения. Постарайтесь (каждый) захватить коммуникативное лидерство и побудить остальных принять ваш вариант решения проблемы. Вы можете задавать вопросы, возражать, убеждать, вносить предложения и т. п. По окончании обсуждения группа определяет коммуникативного лидера, учитывая активность участника и соблюдение им коммуникативных и этических норм.

Задание 6. Реферирование основного содержания текста по специальности на иностранном языке.

1. The function of a market requires that both parties expect to become better off as a result of the transaction. Markets are efficient when the price of a good or service attracts as much demand as the market can currently supply. The chief function of a market is to adjust prices to accommodate fluctuations in supply and demand. An economic system in which goods and services are exchanged by market functions is called a market economy. An alternative economic system in which non-market forces determine prices is called planned economy or command

economy. The attempt to combine socialist ideals with the incentive system of a market is known as market socialism.

2. There are various types of markets and organizational structures to assist their functions. A market can be organized as an auction, as a shopping center, as a complex institution such as a stock market, and as an informal discussion between two individuals.

3. In economics, a market that runs under laissez-faire policies is a free market. It is “free” in the sense that the government makes no attempt to intervene through taxes, subsidies, minimum wages, price ceilings, etc. Markets may be distorted by a seller or sellers with monopoly power, or a buyer with monopsony power. The level of organization or negotiation power of buyers, markedly affects the functioning of the market. Markets where price negotiations do not arrive at efficient outcomes for both sides are said to experience market failure.

4. Most markets are regulated by state wide laws and regulations. While barter markets exist, most markets use currency or some other form of money.

Markets of varying types can spontaneously arise whenever a party has interest in a good or service that some other party can provide. There can be black markets, where a good is exchanged illegally and virtual markets, such as eBay in which buyers and sellers do not physically interact. There can also be markets for goods under a command economy despite pressure to repress them.

Тестируемый контроль

1. Слово "коммуникация" в переводе с латыни означает:

- 1) Частное, не разделяемое ни с кем
- 2) Общее, разделяемое со всеми
- 3) Целое, но не делимое на части
- 4) Особенное, не похожее на других

2. Коммуникация – это

- 1) Обмен идеями;
- 2) Общение;
- 3) Трансляция информации через средства технической связи;
- 4) Стилистическое оформление речи.

3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) Инструментальная;
- 2) Поэтическая;
- 3) Интегративная;
- 4) Магическая;
- 5) Функция социального контроля.

4. "Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире" – это слова:

1. Сент-Экзюпери;
2. П. Чаадаева;
3. Дж. Рокфеллера;
4. И.В. Гете.

5. *Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют общения.*

1. Содержание;
2. Способы;
3. Структуру;
4. Функции.

6. *Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:*

1. Перцептивная;
2. Коммуникативная;
3. Интерактивная;
4. Нейтральная.

7. *Your education information should always include:*

1. The date of graduation and name and subject you majored
2. The subject you majored in and GPA
3. Complete list of major and minor subjects covered, college name
4. Date of graduation, college name and full address

8. *При деловом общении партнеры*

1. Связаны личными интересами;
2. Независимы друг от друга;
3. Связаны интересами дела.

9. *Можно ли отнести общение с человека с самим собой к коммуникации:*

1. Да;
2. Нет;
3. Нельзя, так как процесс коммуникации предполагает диалог;
4. Да, так как происходит обмен информацией.

10. *Первая модель коммуникации была предложена:*

1. Платоном;
2. Аристотелем;
3. Лассуэлом.

Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Вопросы для опроса

1. Что такое коммуникативная компетентность?
2. Какие стили коммуникаций вы знаете?
3. Перечислите основные принципы управления коммуникациями.
4. Назовите коммуникативные барьеры. В чем причины их появления?
5. Каковы причины семантических коммуникативных барьеров?
6. Какие коммуникативные барьеры можно назвать личностными.

Поясните на примерах.

7. Какие препятствия на пути эффективных коммуникаций можно отнести к культурным барьерам?

8. Какие могут возникать организационные коммуникативные барьеры? Поясните на примерах.
7. Назовите социальные коммуникативные барьеры.
8. What is the best way to present your past experience in the CV??
9. С помощью каких методов можно преодолеть организационные коммуникативные барьеры?
10. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
11. Почему при передаче информации происходит ее искажение?
12. Какими способностями должен обладать человек, чтобы уметь эффективно слушать?
13. Какие правила эффективного слушания вы запомнили?
14. Прокомментируйте типичные трудности эффективного слушания.
15. Что можно отнести к внешним, а что к внутренним помехам в процессе слушания?
16. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель? Охарактеризуйте собственные цели слушания.
17. Что такое нерефлексивное слушание и в каких ситуациях оно наиболее эффективно?
18. Назовите виды рефлексивного слушания. Дайте характеристику каждому из них.
19. When you list your experience, what is the most important message that has to get across the employer?
20. Коммуникативные аспекты публичных выступлений различных форматов.

Практические задания

Задание 1. В течение 20 секунд изучите и запомните информацию, взятую из текста «О чае»:

«Чай впервые упоминается в древнекитайских рукописях, относящихся в 2700 г. до н. э. В мире ежегодно расходуется более 2 млн тонн чая. В Россию чай впервые попал в 1638 г., на четверть века раньше, чем в Англию. Лучшие индийские чаи – дарджилингский и ассамский. Чай стареет, полгода – почти предельный срок. Через 15–20 минут после заваривания чай начинает утрачивать некоторые свои качества».

Теперь попробуйте без использования текста ответить на вопросы:

– Когда и в каких источниках впервые упоминается о чае?

– Когда чай был завезен в Англию?

– Назовите лучшие сорта индийского чая. Сверьте свои ответы с текстом.

Задание 2. К каким коммуникативным барьерам можно отнести следующие определения?

Жаргон – техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Сленг – неофициальный нестандартный словарь.

Задание 3. В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный

случай» разговаривают друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин. Сергей Андреевич признается в своих недостатках, мешающих общаться с людьми:

РОЗОВЫЙ. Нет, Паша, не говори: это скверная черта. Постоянно доходят до тебя стороной обидные замечания; постоянно краснеешь, конфузишься сам за себя.

ДРУЖНИН. Да чего же конфузиться-то!

РОЗОВЫЙ. Да как же не конфузиться: принимают тебя за дурака, да не то что за дурака, а гораздо хуже, обиднее.

ДРУЖНИН. А тебе что за дело? Всегда найдутся люди, которые сумеют оценить тебя. А что ошибся раза два-три – это не важность. Не уголовное дело, ведь не подлость какую-нибудь ты сделал.

РОЗОВЫЙ. Так ты думаешь, Паша, что это не важность? Поддерживай меня, Паша, а то меня мнительность моя замучает до смерти. Мне иногда приходит в голову, что это в самом деле не важность.

Объясните, о каком коммуникативном барьере идет речь в диалоге.

Задание 4. 2. Рассказ о себе и своей будущей научно-исследовательской работе (на иностранном языке).

Тестируемый контроль

1. Отметьте условия реализации деловой коммуникации:

1. Информационное содержание коммуникации;
2. Обязательность контактов всех участников коммуникации;
3. Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
4. Выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
5. Ситуативные ограничения.

2. Выделите из нижеперечисленных факторов те, которые являются причинами коммуникационных неудач:

1. Логические барьеры;
2. Влияние окружающей среды;
3. Стилистические барьеры;
4. Неправильное оформление сообщения;
5. Межкультурные различия;
6. Несоответствие смысла и содержания информации;
7. Фонетические барьеры;
8. Неконгруэнтность (несоответствие) вербальных и невербальных сигналов;
9. Семантические барьеры.

3. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

1. Барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
2. Логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
3. Логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

4. *Трудности эффективного слушания возникают из-за*
 1. Низкой техники чтения;
 2. Отключения внимания;
 3. Незнания законов построения речи.
5. *Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:*
 1. Отношений;
 2. Установок;
 3. Понимания;
 4. Социально-культурных различий.
6. *Звеньями коммуникативного акта являются: (дополните) коммуникатор, информационное сообщение, канал коммуникации и ...*
 1. Аудитория;
 2. Реакция;
 3. Обратная связь;
 4. Отсутствие обратной связи.
7. *You have received the coordinates of five top companies and you are excited about applying to all of them. To optimize your chances, you should:*
 1. Immediately send your standard CV with a standard cover letter
 2. Write a customized cover letter for each organization, highlighting the match between your skills and the job requirement in max two paragraphs
 3. Send the CV without the cover letter – sometimes this distracts the employer
 4. Send your CV and cover letter printed on a bright colored paper which will all make your application stand out
8. *К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:*
 1. Риторические;
 2. Альтернативные;
 3. Информационные;
 4. Зеркальные.
9. *Необходимый минимум работ для организации эффективных коммуникаций в организации включает в себя:*
 1. Аналитические работы;
 2. Медиарилейшнз;
 3. Планирование и прогнозирование;
 4. Аналитические работы и медиарилейшнз;
 5. Аналитические работы и планирование;
 6. Медиарилейшнз и планирование.
10. *Эффективность коммуникации определяется:*
 1. Получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств;
 2. Личным мнением руководителя организации;
 3. Количеством сэкономленных в результате коммуникации средств;
 4. Количеством привлечённых клиентов.

Тема 3. Вербальная коммуникация (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Вопросы для опроса

1. Дайте определение литературному языку. Какие сферы человеческой деятельности он обслуживает?
2. Назовите функции русского литературного языка.
3. Перечислите основные признаки литературного языка.
4. Назовите формы литературного языка.
5. Чем отличаются устная и письменная разновидности русского литературного языка?
6. В чем отличие литературного языка от его нелитературного варианта?
7. Какие языковые единицы принято относить к нелитературной разновидности языка? Каковы критерии такого выбора?
8. В чем заключаются особенности языка как знаковой системы?
9. What date is represented by '04/11/58'?
10. Какими свойствами обладает язык как специфическая знаковая система?
11. Какова роль языка в формировании нации и духовном развитии личности?
12. Дайте определение диалектизмам. Какие группы диалектизмов выделяют в русском языке?
13. Дайте определение профессионализмам, диалектизмам. Приведите примеры профессионализмов, диалектизмов.
14. Какие подходы существуют в определении термина «стиль»?
15. Какие функциональные стили относятся к числу книжных?
16. На чем основывается классификация функциональных стилей языка (речи)?
17. Какие функции выполняет официально-деловой стиль?
18. How many pages should a CV/resume usually be?
19. Можно ли наблюдать употребление канцеляризмов за пределами сферы официально-делового общения?
20. Имеют ли место факты употребления элементов официально-делового стиля за пределами данной сферы общения? Почему?
21. Современные специалисты выделяют в составе русского литературного языка пять основных функциональных стилей: 1) научный, 2) официально-деловой, 3) публицистический, 4) разговорный, 5) художественный. В какой сфере общения используется каждый из них?

Практические задания

Задание 1. С перечисленными ниже словосочетаниями составьте предложения и объясните в них значение слова «язык».

Общепонятный язык, литературный язык, современный русский литературный язык, невербальный язык, эзопов язык, откровенный язык, деловой язык, острый язык, длинный язык, говорить на разных языках, сорвался с

языка, прикусить язык, корявый язык, ломаный язык.

Задание 2. Как вы понимаете значение следующих пословиц и поговорок?

Живое слово дороже мертвой буквы. Язык разум открывает. Слово может спасти человека, может и убить. Слово не стрела, но пуще стрелы ранит. Не говори всего, что знаешь, но знай все, что говоришь. Не ножа бойся, языка. Кто говорит – сеет, кто слушает – жнет.

Задание 3. Объясните смысл следующих высказываний.

«Русскую речь надо хранить и беречь, как русскую природу. Она столь же прекрасна и беззащитна» (Рина Зелёная);

«Чем проще слово, тем более оно точно, чем правильнее поставлено, тем больше придает фразе силы и убедительности» (М. Горький);

«Неясность слова есть неизменный признак неясности мысли» (Л. Толстой);

«Для интеллигентного человека дурно говорить должно бы считаться таким же неприличным, как не уметь читать и писать» (А. Чехов);

«Не та речь хороша, что убеждает, а та, что, убеждая, объединяет» (Л.Н. Толстой).

«Осла знают по ушам, медведя по когтям, а дурака – по речам» (Вл. Даль);

«Словарь языка свидетельствует, о чем думают люди, а грамматика – как они думают» (Г.В. Степанов);

«Употреблять иностранное слово, когда есть равносильное ему русское слово, – значит оскорблять и здравый смысл, и здравый вкус» (В.Г. Белинский);

«Язык – одежда мыслей» (С. Джонсон);

«Язык – это история народ. Язык – это путь цивилизации и культуры. Именно поэтому изучение и бережение русского языка является не праздным увлечением от нечего делать, а насущной необходимостью» (А.И. Куприн);

«Самый совершенный язык тот, который выражает наибольшее количество понятий наименьшим количеством слов». (П. Буаст)

Задание 4. Реферирование основного содержания текста по специальности на иностранном языке.

1. Until the mid-1970s the proportion of economic activity controlled by the government and the share of taxes in national income tended to increase in most countries. Since then challenges to this growth in the role of government have become increasingly influential, and moves to privatization have been common.

2. There are several types of privatization. One involves the sale to private owners of state-owned assets, and this is most correctly called privatization. Publicly owned houses may be sold to their occupants. Commodity stockpiles may be reduced or disbanded. Increasingly attention has been turned to the sale of publicly owned industries, thus reversing the move to nationalization that occurred around and after World War II.

3. Where the privatized industry operates in a competitive environment, no

new problems arise. Where privatization occurs but monopoly continues, there are new difficulties. Both Japan and the United Kingdom have privatized their telecommunications networks. Although, in certain limited areas of telecommunications, competition is possible—and has been allowed to develop in both the United States and Britain—technical and legal restrictions inhibit* competition in many sectors of the industry.

4. Regulation is necessary to restrict the freedom of privatized monopolies, or near monopolies, to raise prices and to exploit consumers in other ways. In the United States, which has by far the longest history of regulating private utilities, such regulation has normally limited the rate of return that they earn to what is considered a fair level. A disadvantage of this is that it may give the industry no greater incentive to increased efficiency than would exist in public ownership, since higher costs can be passed directly onto consumers. There have been experiments with other forms of regulation, which seek to strike a balance between incentives for better performance and the ability to exploit consumers.

* inhibit – мешать, препятствовать, сдерживать

Задание 5. Определите функционально-стилистическую принадлежность каждого предложения или микротекста и аргументируйте свое мнение.

1) Президент Российской Федерации приступает к исполнению полномочий с момента принесения им присяги и прекращает их исполнение с истечением его пребывания в должности с момента принесения присяги вновь избранным Президентом Российской Федерации. 2) Разработкой комплекса средств для объемного наблюдения тел и процессов, недоступных для визуального наблюдения, не воспринимаемых в видимом свете, занимается новое направление в науке и технике – интроскопия, получившее название от латинского слова *introspecteo*– «вижу изнутри». 3) У нас по соседству жил вольный мужик, и парень у него, сын, уж такой-то был знатный, смирный, работающий, что и говорить, на все и про все парень! 4) Современный русский литературный язык, обладающий большим богатством выразительных и изобразительных средств, выступает в качестве высшей формы языка общенародного и отличается от последнего тем, что это язык, “обработанный мастерами слова”. 5) Товар со склада продается в розницу и оптом. Для оптовых покупателей – существенные скидки! 6) Поздней осенью свежий и колкий бродит ветер, безлюдью рад. В белом инее черные елки на подтаявшем снеге стоят.

Тестируемый контроль

1. Исторически сложившаяся высшая форма национального языка называется:

1. Литературным языком;
2. Диалектом;
3. Жаргоном;
4. Просторечием.

2. Литературным языком необходимо считать:

1. Используемый только в официальной обстановке;
2. Состоящий из специальных терминов;
3. Нормативный, соответствующий установленным правилам;
4. Применяемый в средствах массовой информации.

3. *The Letter of Enquiry is used when:*

1. You enquire about possible openings that fit your experience and job skills

2. You react on a job advertisement
3. When someone referred you
4. You need a job urgently.

4. *Речь – это:*

1. Процесс общения;
2. Лексический запас языка;
3. Интонация голоса;
4. Мыслительная деятельность.

5. *Типы речи можно разделить на:*

1. Повествование, восклицание и побуждение;
2. Описание, повествование, рассуждение;
3. Воздействие, убеждение и рассуждение.

6. *В определённой среде профессиональной деятельности человека*

используется лексика:

1. Общеупотребительная;
2. Диалектная;
3. профессиональная;
4. Жаргонная.

7. *Диалектные слова – это слова:*

1. Употребляемые жителями той или иной местности;
2. Вышедшие из активного употребления;
3. Используемые людьми определённой профессии;
4. Имеющие несколько лексических значений.
5. Повествование, описание и восклицание.

8. *Укажите, что не характерно для публичных выступлений*

международного формата:

1. Бесстрастность, объективность высказывания;
2. Строгое следование стандарту в оформлении текста;
3. Использование речевых штампов, клише;
4. Употребление изобразительно-выразительных средств;
5. Точность, не допускающая иного толкования.

9. *Отметьте, какие жанры не принадлежат к официально-деловому*

стилю:

1. Очерк;
2. Заявление;
3. Отчёт;
4. Объяснительная записка;
5. Договор.

10. Официально-деловому стилю свойственно употребление

1. Простых предложений;
2. Обратного порядка слов;
3. Клишированных оборотов;
4. Фразеологизмов;
5. Сложных предложений;
6. Прямого порядка слов.

Тема 4. Невербальная коммуникация (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Вопросы для опроса

1. Объясните, что такое вербальные средства коммуникации и в чем заключается их эффективность.
2. Охарактеризуйте роль слушания для повышения эффективности коммуникаций.
3. Проанализируйте правило коммуникаций «Держите дистанцию».
4. Охарактеризуйте кинетические особенности невербального общения.
5. Охарактеризуйте паралингвистические особенности невербального общения.
6. Охарактеризуйте такесические и проксемические средства невербального общения.
7. What should you NOT include in your opening statement of the cover letter?
8. Перечислите межнациональные различия невербального общения.

Практические задания

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие – труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Задание 2. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это

не звучит диссонансом».

Задание 3. 1. Чтение и письменный перевод с иностранного языка на русский текст по специальности

The privately owned business corporation is one type of corporation. Educational, religious, charitable institutions can also incorporate. They are called governmental corporations. As a rule such corporations are nonprofit and they do not issue stocks.

There are several advantages of the corporate form of ownership. None are as important as limited liability, which means that business is legally separated from its owners. If your corporation does not pay its debts, the creditors cannot usually get their money from your personal assets. Sole proprietorships and partnerships, on the other hand, are legally inseparable from their owners. The latter are personally liable for all the business debts and obligations.

A corporation is a business unit that is legally separated from its owners. The owners, whose ownership is represented by shares of stock in the corporation, do not directly control the operations of the corporation. Instead they elect the board of directors who run the corporation for the benefit of the stockholders. In exchange for limited involvement in the corporation's actual operations, stockholders enjoy limited liability. That is, their risk of loss is limited to the amount paid for their shares. If they wish, stockholders can sell their shares to other persons without affecting corporate operations. Because of this limited liability, stockholders are often willing to invest in riskier, but potentially profitable, activities. Also, because ownership can be transferred without dissolving the corporation, the life of the corporation is unlimited and not subject* to the whims and health of a proprietor or partner.

Corporations have several important advantages over proprietorships and partnerships that make them very efficient in amassing* capital for the formation and growth of very large companies. Even though corporations are fewer in number than proprietorships and partnerships, they contribute much more to the U.S. economy in monetary terms.

Задание 4. Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Задание 5. Поприветствуйте аудиторию, задавая тональность общения с помощью громкости голоса, интонации, использования жестов, мимики, положения в пространстве. Каким образом вы обозначите официальные отношения, дружеские отношения, стремление поболтать, желание обсудить серьезные вопросы?

Задание 6. Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложения и найдите его характеристику в списке жестов:

Вареники лепят вот так.

Ну, это что-то такое огромное, необъятное.

Замкнутый круг какой-то.

Машинка шьет зигзагом.

Есть у вас дырокол?

Его надо держать крепко, а то разболтается.

Полюбуйтесь-ка на него,

Описание жеста: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывается круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом; зашипывающие движения пальцами.

Задание 7. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:

Все это не для меня

Стучат, стучат и вверху и внизу.

Пришли и те и другие.

Пусть это останется между нами.

Мы-то с тобой дойдем друг друга.

Пускай, пускай, оставь его.

Да что там, ну пусть.

Избавьте меня от этого, я этого не хочу.

Нет-нет, ни за что.

Так все напутано, такая неразбериха.

Никто ничего не поймет, полная сумятица.

Все это не совсем так.

Тут как-то все, знаете, эдак.

Тестируемый контроль

1. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинетические средства делового общения

1. Поза, жесты, мимика;
2. Речь, интонация;
3. Взгляд, походка;
4. Одежда, прическа.

2. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового общения

1. Громкость голосового тона, тембр голоса;
2. Поза, мимика;
3. Сила ударения, высота голоса;
4. Аксессуары к одежде;

3. The interviewer asks you a really tough question. Do you:

1. Ask for a minute to collect your thoughts before your answer?
2. Start to answer immediately and work out your reply as you go along?
3. Say "I'm sorry. I don't know"?

4. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового общения

1. Дистанция между партнерами во время общения;
2. Рукопожатие;
3. Телодвижения;
4. Тембр голоса;

5. Выберите верный вариант ответа. К невербальным средствам общения не относится:

1. Мимика;
2. Контакт глаз;
3. Жесты;
4. Речь.

6. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:

1. Такесика;
2. Проксемика;
3. Паралингвистика;
4. Экстралингвистика.

7. Личная зона в общении составляет

1. 0- 45 см;
2. 45-120 см;
3. 120-300 см;
4. Более 300 см.

8. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет означают

1. Открытую враждебность;
2. Открытость, готовность к контактам, доброжелательность;
3. Скрытую неприязнь;
4. Огорчение.

9. Человек прикрывает руками рот. Он проявляет

1. Радость, позитивный настрой;
2. Сопереживание, сочувствие;
3. Сдерживаемое возражение, негативное отношение;
4. Желание высказаться.

10. Голова, наклоненная вниз, означает

1. Позитивный настрой;
2. Раздумья, сомнение, неприятие;
3. Желание показать себя с хорошей стороны;
4. Доминирующую позицию.

Тема 5. Устные формы деловой коммуникации (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Деловая игра «Деловое совещание»

Процедура. Все участники разбиваются на группы по 5 — 7 человек, которые образуют фирмы. Каждой фирме надо за 10 — 15 минут придумать название, разработать бизнес-план производства определенного товара (по усмотрению команды), назначить главного специалиста.

Затем ведущий приглашает на производственное совещание главных специалистов, с которыми будут обсуждаться проблемы финансирования их проектов. Каждый главный специалист должен изложить суть проекта своей

фирмы, оценить ценность других проектов и в ходе обсуждения выбрать наилучший проект, который получит финансирование.

При подготовке к защите своего проекта команда должна ответить на следующие вопросы.

1. Какую продукцию Вы выпускаете или какие услуги оказываете?

2. Ваша стратегия на перспективу? Конкурентен ли Ваш товар? Какова система сбыта Ваших товаров?

3. Какова платежеспособность Вашей фирмы, источники финансирования? Какое финансирование требуется?

Анализ ситуации. Участники совещания должны оценить проекты по десятибалльной системе, предварительно выбрав ведущего совещания — главного финансиста. Наблюдатели фиксируют ход совещания, анализируют его этапы, позиции взаимодействия участников и ведущего, характер конфликта мнений и исход совещания.

Результаты своей деятельности представьте группе.

Вопросы для опроса

1. Какие основные функции выполняет беседа в деловом мире?

2. Расскажите об основных этапах делового разговора.

3. Проработку каких вопросов должна включать подготовка к деловой беседе? В какой последовательности эти вопросы лучше рассматривать?

4. Какие психологические приемы уместно использовать в начале беседы?

5. Что такое светский разговор? Как его можно применить в деловой беседе?

6. How have you been trying to find ads that describe the job you want?

7. Какие темы наиболее подходят для ведения светской беседы?

8. Приведите небольшую импровизацию светской беседы с малознакомым человеком в виде монолога.

9. Каковы основные задачи информирования присутствующих?

10. Чем может помочь правильная постановка вопроса в процессе деловой беседы?

11. Какие задачи позволяет решить такой этап в деловой беседе, как аргументирование выдвигаемых положений?

12. How do you choose your references?

13. Назовите задачи этапа завершения деловой беседы.

14. При наличии каких условий можно завершать беседу?

15. Что нужно предпринять, если ваш собеседник в завершающей фазе отвергает ваши предложения?

16. В каких случаях целесообразно проведение совещаний?

17. Какие вопросы прорабатываются на этапе подготовки к деловому совещанию?

18. Какие альтернативы проведению очных публичных выступлений могут рассматриваться?

19. Какое время наиболее благоприятно для проведения делового

совещания?

20. Какую информацию должна содержать повестка совещания, рассылаемая его участникам?

21. Какие типы совещаний можно выделить в зависимости от содержания обсуждаемых вопросов и проблем?

22. Каких правил в процессе проведения совещания должен придерживаться руководитель (председатель), а каких – участники совещания?

23. Назовите пять основных этапов принятия решения в процессе совещания.

24. Что такое протокол совещания, какая информация должна в нем содержаться?

25. Какова оптимальная продолжительность делового совещания?

26. Прокомментируйте этапы активности участников совещания в зависимости от его продолжительности.

27. Как можно рассчитать затраты, связанные с проведением совещаний?

28. Какие могут быть цели переговорного процесса?

29. Назовите преимущества проведения переговоров на собственной территории и на территории партнера по переговорам.

30. Какие организационные вопросы необходимо проработать на этапе подготовки к переговорам, если эти переговоры организуете вы?

31. Which phrase means the same as “hang on a moment?”

32. Определив тему переговоров, приведите несколько примеров общих, взаимоисключающих и непересекающихся интересов сторон переговоров.

33. Какую информацию о партнере желательно иметь до начала переговорного процесса?

34. С чего начинается этап ведения переговоров? Из каких последовательных этапов он состоит?

35. Какие цели этапа анализа итогов деловых переговоров? Какие выводы из данного анализа должны сделать партнеры по переговорам?

36. Чем характеризуются конфронтационный и партнерский подходы к ведению переговоров? Как выбирается подход к ведению переговоров участниками переговорного процесса?

37. Какие тактические приемы ведения переговоров могут использовать партнеры? Чем они характеризуются?

38. Какие некорректные тактические приемы может применить партнер-манипулятор? Как им можно противостоять?

39. Приведите примеры использования различных методов аргументации и контраргументации.

40. Назовите условия эффективности переговоров?

Практические задания

Задание 1. Ниже приведен отрывок из повести Л. Словина «Подставное

лицо»: разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?

– Вчера была выемка вещей из ячеек? – спросил Денисов.

– А как же!

– Ячеек освободили много?

– Полно...

– А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?

– Сейчас, — дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. — Точно, изымали...

– Что там лежало, в ячейке?

– Портфель и целлофановый пакет.

– Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

– Палец дежурной скользил по строчкам.

– Когда изымаем, шифр обязательно указываем, — она поправила очки.

–Пожалуйста... Шифр «Б-042».

Задание 2. Чтение и письменный перевод с иностранного языка на русский текста по специальности.

Exchange is the marketplace for buying and selling both the securities and commodities. According to this there are two main types of exchanges - the Commodity Exchange and the Stock Exchange.

Commodity Exchange is the marketplace where goods are bought and sold according to grades or standards on the basis of standard contract terms. Commodity Exchanges usually deal in raw materials and some items of mineral products, such as cotton, wheat, vegetable oils etc. as these goods can be accurately graded and the grades practically remain unchanged every year. And Commodity Exchanges are called accordingly: the Wheat Exchange, the Metal Exchange and so on. Prices at these exchanges are determined by a combination of factors. It may be said that the main factors governing prices are the interaction of supply and demand, the quality of the goods offered, the terms of contracts.

Stock Exchange is the marketplace where listed securities can be traded publicly. Most free economies have stock markets which provide companies with a means of raising capital from investors in order to finance their businesses. They provide a wide variety of investment products to meet the varying needs and financial goals of the investing public.

Stock Exchange brings together those wanting to raise capital (whether individuals or government) with those who wish to invest. It is made up of a broad range of participants including listed companies, individual investors, institutional investors, securities firms and dealers with assigned responsibility. The most famous and oldest Stock Exchanges that have a long history are the London Stock Exchange, the NYSE (New York Stock Exchange) and the Tokyo Stock Exchange. Each year many domestic and overseas companies turn to them to raise capital for their businesses or to have their shares more widely traded. The stocks of

the largest and best-known companies are listed i these Stock Exchanges.

Ситуационные задачи

Ситуация 1. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Ситуация 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуация 3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Ситуация 4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Тестируемый контроль

1. Укажите формы делового общения

1. Прием подчиненных;
2. Личная встреча со старым другом;
3. Деловое выступление;
4. Деловое совещание;
5. Бытовой спор.

2. Укажите структурные элементы беседы

1. Установление места и времени встречи;
2. Неречевые компоненты общения не имеют значения;
3. Подведение итогов беседы;
4. Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

3. Choose the correct word: "Please and I'll put you through."

1. stop
2. stay
3. talk
4. hold

4. Укажите особенности деловых переговоров

1. Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров;
2. Решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов;

3. Поиск партнеров;
4. Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

5. *Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?*

1. Подбор специалистов в состав делегации;
2. Выбор деловых костюмов;
3. Подготовка документов, образцов изделий;
4. Уточнение погодных условий;

6. *Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров*

1. Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками;

2. Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров;

3. Оформление именных табличек участников с названием организаций;

4. Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

7. *Укажите действия, значимые для проведения переговоров*

1. Способ размещения делегатов за столом переговоров;

2. В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а также скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение;

3. Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера;

4. Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

8. *Укажите основные положительные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.*

1. Использование мнений авторитетных экспертов;

2. Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам;

3. Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами;

4. Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

9. *К формам делового общения не относится:*

1. Публичное выступление;

2. Деловые переговоры;

3. Неформальная вечеринка сотрудников;

4. Беседа с клиентом.

10. *Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:*

1. Информационная;

2. Контрольная;

3. Отвлекающая;

4. Рекламная.

Тема 6. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Деловая игра «Дебаты»

Правила игры: 1. В начале игры из группы выбираются 3–5 студентов, которые будут исполнять роль жюри: следить за соблюдением регламента выступления и фиксировать результаты игры.

2. В игре участвуют две команды, принимающие противоположные точки зрения «За» и «Против».

3. Базовый тезис, который командам предстоит защищать или опровергать, определяется заблаговременно.

4. Лидер команды «За» утверждает тезис в ходе своего первого выступления, используя набор аргументов, выстроенных в логической последовательности; время выступления 5–7 минут (первая часть).

5. Лидер команды «Против» опровергает доводы своего оппонента и выдвигает оппозиционные аргументы; время выступления 5–7 минут (вторая часть).

6. В рамках третьей части в ход игры вступают остальные члены команд, поочередно выдвигая аргументы и опровергая доводы соперника; время выступления 8–10 минут.

7. Заключительная часть дебатов представляет собой подведение итогов, судьи анализируют ход игры, состоятельность аргументов, определяют победителя игры. Примечание: базовый тезис не должен содержать в себе утверждения, заведомо определяющего позицию победителя.

Примеры базовых тезисов:

1. Африканский континент в результате мощнейшей вулканической активности уйдет под воду.

2. Жизнь после смерти есть.

3. Инопланетяне существуют.

4. Параллельные прямые пересекаются.

5. Взрослому человеку в сутки необходимо употреблять 150 граммов сыра.

Результаты своей деятельности опубликуйте группе.

Вопросы для опроса

1. Дайте определение понятию «ораторское искусство». Перечислите характерные особенности ораторского искусства как социального явления.

2. Назовите основные факторы, позволяющие установить контакт между оратором и аудиторией.

3. What information is not necessary for you to leave on your personal voice mail?

4. Что следует понимать под композицией речи? Из каких основных

элементов она состоит?

5. Что понимается под логическим ударением, речевым тактом, интонацией? Назовите виды пауз.

6. Назовите основные интонационные конструкции.

Практические задания

Задание 1. Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступить предлагается перед:

а) уставшими студентами в конце занятий;

б) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Задание 2. Проанализируйте приведенный ниже фрагмент текста публичного выступления. Какие требования к языку и стилю нарушены оратором?

Ну, прежде всего, позвольте мне как от своего имени, так и от себя лично выразить глубокую благодарность за ту возможность, которая мне представлена. В общем, доклад произносится в ту минуту, когда все присутствующие осознают, что они являются свидетелями явления особой важности. Приступая к изложению материала, разрешите остановиться на том, что вместе с тем нельзя не отметить. Рассмотрим, значит, это несколько подробнее. Во-первых, так сказать, следует выделить то существенное и главное, что неуклонно развивается по пути дальнейшего совершенствования. Во-вторых, короче говоря, необходимо подчеркнуть, что в условиях все увеличивающегося нарастания трудно переоценить ту роль, которая, даже по самым скромным подсчетам, все выше и выше играет значение в различных вопросах жизни и деятельности. Именно эту мысль, в общем-то, я пытаюсь продолжить с тем, чтобы попытаться остановиться.

Задание 3. Проанализируйте высказывание ак. Д.С. Лихачева:

«Общественные устные выступления обычны теперь в нашей жизни. Каждому надо уметь выступать на собраниях, а может быть, с лекциями и докладами.

...Скажу лишь одно, самое простое: чтобы выступление было интересным, выступающему самому должно быть интересно выступать. Ему должно быть интересно изложить свою точку зрения, убедить в ней, материал лекции должен быть для него самого привлекательным, в какой-то мере удивительным. Выступающий сам должен быть заинтересован в предмете своего выступления и суметь передать этот интерес слушателям – заставить их почувствовать заинтересованность выступающего. Только тогда будет его интересно слушать.

И еще: в выступлении не должно быть несколько равноправных мыслей, идей. Во всяком выступлении должна быть одна доминирующая идея, одна мысль, которой подчиняются другие. Тогда выступление не только заинтересует, но и запомнится. А по существу, всегда выступайте с

добрых позиций. Даже выступление против какой-либо идеи, мысли стремитесь построить как поддержку того положительного, что есть в возражениях спорящего с вами. Общественное выступление всегда должно быть с общественных позиций. Тогда оно встретит сочувствие». (Д. Лихачев)

Задание 4. Напишите текст выступления, включив в него одно или несколько из приведенных ниже изречений:

1. Старая мудрость гласит: много говорить и много сказать — не одно и то же. 2. Учитель не тот, кто учит, а тот, у кого учатся. 3. У мудрости есть граница, глупость же безгранична (Я. Райнис). 4. Смелые мысли играют роль передовых шашек в игре: они гибнут, но обеспечивают победу (Гете). 5. Живи с людьми так, чтобы твои друзья не стали твоими недругами, а недруги стали друзьями (Пифагор), б. Смех — это солнце: оно прогоняет зиму с лица человека (Гюго). 7. Лень — это ржа ума и тела: ключ, которым часто пользуются, всегда блестит, как новый (Б. Франклин). 8. Когда человек не знает, к какой пристани он держит путь, для него ни один ветер не будет попутным (Сенека). 9. Представьте себе, какая была бы тишина, если бы люди говорили только то, что знают (К. Чапек). 10. Что самое общее для всех? — Надежда, ибо если у кого и ничего нет, то она есть (Фалес).

Задание 5. Подготовьте публичное выступление, выбрав дискуссионную тему. Основная цель выступления: убедить аудиторию в верности выдвигаемых вами аргументов.

Примерная тематика выступлений:

1. Современные дети не самостоятельны.
2. Интернет-зависимость существует.
3. Студент должен работать.
4. Не стоит проявлять лидерские качества в сложившемся коллективе.

Тестируемый контроль

1. *Какое утверждение соответствует действительности?*

Подготовка речи начинается...

1. С определения темы;
2. С нахождения цитаты;
3. С составления плана;
4. С набросок тезисов.

2. *К какому принципу построения выступления относятся следующее определение: Организация материала должна соответствовать намерению оратора и самому материалу*

1. Принципу экономии;
2. Принципу органического единства;
3. Принципу усиления;
4. Принципу последовательности.

3. *Что из перечисленного не является недостатком композиции выступления:*

1. Нарушение логической последовательности;
2. Большое количество затронутых вопросов;

3. Отсутствие доказательности;
4. Аппелляция к событиям, известным оратору и аудитории.
4. *Какие нарушения допускает оратор, употребляющий в речи слова-паразиты?*

1. Нарушает чистоту речи;
2. Нарушает логичность речи;
3. Нарушает точность речи;
4. Нарушает частоту речи.
5. *The single most important factor in leaving a voice mail message is*

1. Leave a message that's short and to the point
2. Humor
3. Leaving as much information as possible
4. Speaking clearly and succinctly

6. *Какой из способов выступления требует не только подготовки, но и большого опыта, эрудиции?*

1. Чтение текста;
2. Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов;
3. Воспроизведение по памяти заученного текста;
4. Импровизация.

7. *Что призван подчеркнуть внешний вид оратора?*

1. Характер;
2. Профессионализм;
3. Происхождение;
4. Принадлежность к определенной социальной группе.

8. *Отметьте утверждение, не соответствующее действительности.*

Риторика – это...

1. Ораторское искусство;
2. Наука, изучающая ораторское искусство;
3. Теория красноречия;
4. Культура речи.

9. *Какое утверждение соответствует действительности? Успех выступления прежде всего зависит...*

1. От наличия плана выступления;
2. От наличия контакта с аудиторией;
3. От внешнего вида оратора;
4. От мимики и жестов оратора.

10. *Какая речь требует особенно тщательной подготовки?*

1. Информационная речь;
2. Траурная речь;
3. Приветственная речь;
4. Научный доклад.

Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации. Техника ведения деловой переписки (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Вопросы для опроса

1. Какие этикетные требования предъявлялись к деловому письму в разные исторические периоды?
2. Прокомментируйте понятия, определяющие качество делового письма.
3. Какие составные части для делового письма являются обязательными? Приведите примеры возможного их содержания в деловой переписке.
4. Какие требования предъявляются к внешнему виду письма и оформлению конверта?
5. На что следует обратить внимание, если вы пишете иностранному деловому партнеру?
6. Какие преимущества и ограничения имеет электронная почта по сравнению с обычной деловой корреспонденцией?
7. In the unlikely event that you reach receptionist or secretary when making a business call (instead of voice mail of the person you are calling), how should you address the call taker?
8. Прокомментируйте структуру делового электронного письма.
9. Какие поля и каким образом должны быть заполнены при отправке электронного сообщения?
10. Что такое электронная подпись? Какую информацию она должна содержать? Какие требования к ней предъявляются?

Практические задания

Задание 1: Какое из слов, заключенных в скобки, следует употребить в приведенном отрывке из официального документа?

1. Гарантийное обслуживание (проводится, осуществляется) только при наличии (правильно, надлежащим образом) (заполненного, оформленного) гарантийного талона. Гарантийный срок (рассчитывается, исчисляется) со дня продажи. В случае полной комплектности товара, сданного на гарантийное обслуживание, возврат денег производится по (минимальной, наименьшей) из цен из (текущего прайс-листа, гарантийного талона и прочих документов, которыми была оформлена покупка) и из цены (такого же, аналогичного) изделия. В случае если при приеме изделия (нельзя, невозможно) (почему-то, каким-либо причинам) (найти, обнаружить) его однозначную неисправность, попадающую под гарантийный ремонт, товар может быть принят от клиента на "условную гарантию" сроком до 7 дней, в течение которых производится тестировка изделия.

Задание 2. Реферирование основного содержания текста по специальности на иностранном языке.

GOVERNMENT ACTIVITIES AND THE U.S. ECONOMY

1. While consumers and producers make most decisions that mold the economy, government activities have a powerful effect on the U.S. economy in at least four areas. Perhaps most importantly, the Federal Government guides the overall pace of economic activity, attempting to maintain steady growth, high

levels of employment, and price stability.

2. By adjusting spending and tax rates or managing the money supply and controlling the use of credit, it can slow down or speed up the economy's rate of growth, affecting the level of prices and employment.

3. After the Great Depression of the 1930s, recessions were viewed as the greatest of economic threats. When the danger of recession appeared most serious, government sought to strengthen the economy by spending heavily itself or cutting taxes so that consumers would spend more, and by fostering rapid growth in the money supply. In the 1970s, major price increases, particularly for energy, created a fear of inflation. As a result, government leaders came to concentrate more on controlling inflation than on combating recession by limiting spending, resisting tax cuts, and reining in growth in the money supply.

4. Ideas about the best tools for stabilizing the economy changed substantially between the 1960s and the 1990s. In the 1960s, government had great faith in fiscal policy—manipulation of government revenues. Since spending and taxes are controlled by the president and the Congress, these elected officials played a leading role in directing the economy. A period of high inflation, high unemployment, and huge government deficits weakened confidence in fiscal policy as a tool for regulating economic activity. Instead, monetary policy—controlling the nation's money supply through such devices as interest rates—assumed growing prominence. Monetary policy is directed by the nation's central bank (the Federal Reserve Board) independent of the president and the Congress.

Задание 3. Прочитайте предложения. Объясните, чем мотивировано употребление действительного и страдательного залогов в текстах документов.

Оплата гарантируется. Извещение отправлено. Ваш факс получен. Сроки поставки оборудования срываются. Ваше предложение принято. Указанная документация будет отправлена в сроки, указанные договором. Завод не гарантирует качество изделий по истечении шести месяцев с момента отгрузки. Начальник отдела комплектации нарушает правила внутреннего распорядка. Главное управление не возражает, чтобы завод приступил к выпуску самосвалов с ноября 2020 года. Несмотря на неоднократные напоминания, комбинат задерживает отгрузку металлических профилей

Задание 4. Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Составьте предложения.

Образец: акт — составить, предъявить. Члены комиссии составили акт о списании оборудования.

Претензия, благодарность, виза, выговор, договор, документ, заявка, иск, соглашение, приказ, отчет, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, предписание, предупреждение, содействие, учет, проект, протокол, расписка, распоряжение, резолюция, резюме, рекомендация, решение, справка, счет, требование, характеристика, санкции.

Задание 5. Составьте ответ на письмо.

«Уважаемый директор центра социальной помощи семье и детям!

Вот уже 12 лет проживаю я в аварийном доме в комнате 10 м² с тремя детьми. Младшему 2 года, старшей дочери – 8 лет. Муж трагически погиб в прошлом году. Однако, несмотря на все мои обращения и ходатайство с работы, мне не выделяют жилье – обещают только через 5 лет. Но вряд ли мы сможем прожить 5 лет в таких невыносимых условиях. Не могли бы вы помочь мне в получении жилья и оказать хоть какую-нибудь социальную поддержку. Прошу также разъяснить, какими льготами может пользоваться моя семья.

Паланова Анна Петровна»

Задание 6. Определите коммуникативные функции данных языковых моделей. Закончите фразы деловых писем.

На основании договора о намерениях ...

В ответ на Вашу просьбу ...

Считаем необходимым еще раз напомнить Вам ...

Ставим Вас в известность о ...

Ваше предложение отклонено ...

Мы можем предложить Вам ...

Мы будем весьма признательны Вам за участие в ...

Убедительно просим Вас ...

Задание 7. Напишите резюме, предполагая, что вы являетесь соискателем на должность:

– *Экономиста планово-экономического отдела;*

– *Эксперта отдела экономики и управления эффективностью предприятия.*

Тестируемый контроль

1. *Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)*

1. Бумага должна быть хорошего качества;

2. Ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;

3. Абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;

4. На телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

2. *Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа)*

1. Письмо-соболезнование;

2. Письмо-благодарность;

3. Письмо-поздравление;

4. Письмо-просьба.

3. *Что такое деловое письмо?*

1. Выражение уважительного отношения к другим людям;

2. Документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;

3. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит

обмен информацией и опытом;

4. Выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

4. In informal letters you can use:

1. unprintable language.

2. formal language.

3. professional terms.

4. abbreviated language.

5. К группе «Деловая переписка» относится...

1. Резюме;

2. Расписка;

3. Извещение;

4. Докладная записка.

6. К группе «Административно-организационные документы» относится...

1. Сожаление;

2. Докладная записка;

3. Контракт;

4. Протокол.

7. Языку деловой переписки свойственно

1. Разнообразие употребляемых слов;

2. Обширное применение эпитетов;

3. Использование клише (речевых штампов);

4. Широкое употребление сравнений.

8. Цель письма-рекламации

1. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств;

2. Прекращение дальнейших отношений с данным партнером;

3. Выражение благодарности за успешное и плодотворное сотрудничество;

4. Рекламирование товаров и услуг, предлагаемых организацией.

9. Информационное письмо применяется для всего перечисленного, кроме

1. Информирования адресата;

2. Установления более широких деловых и личных контактов;

3. Высказывания претензий;

4. Пропаганды деятельности организации.

10. Сопроводительное письмо служит для того, чтобы

1. Передать информацию о направлении адресату каких-либо документов, материалов;

2. Запросить нужную информацию у партнера, побудить к ее отправке;

3. Выполнить рекламную акцию;

4. Установить первичный контакт между организациями.

Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

Деловая игра «Критика»

Описание ситуации

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.

Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.

Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»

Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

Г-н А: «Все, разговор окончен».

Постановка задачи

На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

Методические указания

На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики. На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики. По каждому из выделенных моментов участники устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации. На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний. При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

Результаты своей деятельности огласите группе на английском языке.

Вопросы для опроса

1. Дайте определение понятию «конфликт» и назовите типы

конфликтов.

2. Назовите стили и правила поведения в конфликтных ситуациях.

3. You work for an airline corporation that emits high levels of CO₂ each year. You are aware of the latest eco-friendly technologies. In a presentation, how can you improve your chances of engaging your CEO?

5. Назовите признаки стрессового напряжения.

Ситуационные задачи

Ситуация 1. Вы начальник планово-финансового отдела. В отделе напряжённая обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчинённую – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите её в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос: как вы поступите в этом случае? Объясните своё поведение.

Ситуация 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос: в чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 3. В ответ на критику со стороны подчинённого, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос: в чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 4. Мальчик, сын японского дипломата, работающего в США, учится в американской школе. Во время перемены он, по мнению учителя, повел себя некорректно по отношению к другим ученикам. Учитель отвел ученика в угол и стал говорить ему, что он повел себя неправильно. Во время беседы мальчик смотрел в пол и молчал. На вопрос учителя, понял ли мальчик суть его замечания, ребенок продолжал смотреть в пол и молчать. После беседы учитель пожаловался директору на некорректное поведение ученика и его неуважение к учителю. Мальчик же, придя домой, рассказал о ситуации родителям, те посчитали, что учитель повел себя не совсем правильно, и пожелали встретиться с директором школы.

Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Опишите структуру конфликта и его причины. Почему этот конфликт можно считать межкультурным?

2. Как, по вашему мнению, воспринимают эту ситуацию учитель и родители ученика?

3. Какую стратегию разрешения конфликта следует выбрать, учитывая причины ситуации, а также принятые в соответствующих культурах способы разрешения конфликтов? Представьте, что вы приглашены на встречу директора и родителей мальчика в качестве медиатора. Какую тактику вы

избрали бы, общаясь сначала с директором и родителями ребенка по отдельности, а затем при их личной встрече?

Тестируемый контроль

1. Конфликт представляет собой форму

1. Коммуникации;
2. Межличностной перцепции;
3. Межгрупповой перцепции;
4. Взаимодействия.

2. Эскалация конфликта означает, что

1. В конфликте сталкиваются идеи, а не личности;
2. Конфликт переходит от конструктивного к деструктивному;
3. Конфликт переходит от деструктивного к конструктивному;
4. В конфликт не втягиваются посторонние участники.

3. You are in a presentation, which of the following is the best way to start a story?

1. "I have a story that is mind boggling!"
2. "For centuries, people have wondered.."
3. "Imagine that you are in a beach."
4. "A guy walks in to a bar."

4. Функции конфликта в организациях бывают:

1. Только негативными;
2. Только позитивными;
3. Негативными и позитивными;
4. Негативными, в редких случаях позитивными.

5. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

1. Компромисс;
2. Конкуренция;
3. Сотрудничество;
4. Приспособление;
5. Избегание.

6. К правилам конструктивной критики не относится:

1. «Разговор ведите при свидетелях»;
2. «Сохраняйте ровный тон»;
3. «Найдите повод для похвалы»;
4. «Критикуйте поступки, а не личные качества человека».

7. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

1. Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту;
2. Использование подарка может снять недопонимание;
3. От телефонного разговора предпочтительней уклониться;
4. Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.
8. Конфликт, в основе которого лежит служебная целесообразность,

и он носит конструктивный характер — это конфликт ...

1. Деловой;
2. Внутриличностный;
3. Межгрупповой;
4. Социальный.

9. Основной тип конфликтной личности в коллективе:

1. Демонстративные;
2. Неуправляемые;
3. Ригидные;
4. Сверхточные.

10. Разрешение межличностных форм конфликтов возможно через:

1. Уклонение от проблемы конфликта;
2. Компромисс и решение проблемы;
3. Принуждение;
4. Все ответы верны.

14.2. Материалы для проведения текущей аттестации

Для проверки сформированности компетенции (части компетенции – индикатора): УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Текущая аттестация обучающихся проводится с учетом своевременности, полноты и правильности выполнения зачетных заданий в разрезе тем дисциплины, активности обучающихся

Пример заданий для контрольной работы по дисциплине «Основы теории деловой коммуникации»

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в

- 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процессе взаимодействия
- 4) личном плане

2. Специфической особенностью делового общения является

- 1) неограниченность во времени
- 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

3. Какие виды устного делового общения относятся к монологическим?

- 1) интервью;
- 2) совещание;
- 3) приветственная речь;
- 4) переговоры.

4. Манипулятивное общение – это:

- 1) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- 2) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- 3) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

5. К коммуникативной стороне общения относят:

- 1) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
- 2) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т. д.;
- 3) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.

6. К коммуникационным барьерам, зависящим от отправителя информации, относятся:

- 1) погрешности логики сообщения;
- 2) отсутствие внимания и интереса;
- 3) недостаточная убедительность аргументов;
- 4) некачественное построение сообщения.

7. К интерактивной стороне общения относят:

1) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;

- 2) процессы взаимодействия партнеров по общению;
- 3) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.

8. Элементы коммуникационного процесса включают:

- 1) руководителя предприятия;
- 2) отправителя информации;
- 3) работников, специалистов;
- 4) получателя информации;
- 5) канал связи;
- 6) технические средства;
- 7) информацию.

9. Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций:

- 1) вертикальные «снизу – вниз»;
- 2) горизонтальные;
- 3) вертикальные «снизу – вверх»;
- 4) диагональные;
- 5) прямые.

10. “Шум” в процессе коммуникаций - это:

- 1) слишком громкая эмоциональная речь собеседников;
- 2) внешние отвлекающие звуковые помехи;
- 3) сознательное искажение сообщений;
- 4) случайное искажение сообщений;
- 5) избыточное количество информации.

11. К приемам формирования аттракции относят прием ...

- 1) «зацепки»;
- 2) снятия напряженности;
- 3) «терпеливый слушатель»;
- 4) «нейтральной фразы».

12. Фрагмент текста относится к _____ стилю.

По инициативе организации контракт может быть досрочно расторгнут без дополнительных выплат и компенсаций в случае нарушения трудовой дисциплины. В остальных случаях при досрочном расторжении контракта по инициативе организации, последняя обязана выплатить среднемесячный заработок в качестве выходного пособия.

- 1) официально – деловому;
- 2) художественному;
- 3) публицистическому;
- 4) научному.

13. Для официально – деловых текстов характерно употребление названий лиц по профессии, представленных в рядах ...

- 1) адвокат Петрова, администратор Степанова;
- 2) директор Николаева, экономист Федотова;
- 3) прокурорша Иванова, врачиха Егорова;
- 4) лаборантка Смирнова, профессорша Громова.

14. К числу стандартных языковых формул официально-деловой речи не относятся...

- 1) так как я болел в течение целого семестра...
- 2) из-за того, что я должен срочно уехать...
- 3) в связи с отсутствием средств...
- 4) согласно утвержденному плану...

15. Назовите кинесические средства делового общения.

- 1) поза, жесты, мимика;
- 2) речь, интонация;
- 3) взгляд, походка;
- 4) одежда, прическа.

16. Назовите просодические средства делового общения.

- 1) громкость голосового тона, тембр голоса;
- 2) поза, мимика;
- 3) сила ударения, высота голоса;
- 4) аксессуары к одежде.

17. Назовите такесические средства делового общения.

- 1) тембр голоса;
- 2) рукопожатие, похлопывание;
- 3) мимика, позы.
- 4) поцелуи.

18. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового общения.

- 1) дистанция между партнерами во время общения;
- 2) рукопожатие;
- 3) телодвижения;
- 4) Тембр голоса.

19. During your presentation, you notice that your fellow employees are starting to lose interest. Which of the following lines has the best chance of getting their interest back?

- 1) "Guys, listen up!"
- 2) "Excuse me, please pay attention"
- 3) "With a show of hands, who here has watched a foreign film?" +
- 4) None of the above.

20. Проксемика – это наука, изучающая:

- 1) жесты и телодвижения;
- 2) мимику;
- 3) ориентацию и дистанцию;
- 4) все вышеперечисленное.

21. Направление движения глаз при деловом контакте:

- 1) на лоб собеседника;
- 2) в глаза собеседнику;
- 3) в сторону;
- 4) все ответы неверны.

22. Цель деловых переговоров:

- 1) оказать давление на партнёра;
- 2) достижение делового соглашения;
- 3) добиться односторонней выгоды;
- 4) выслушать собеседника.

23. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

- 1) подчеркивание общности;
- 2) завышение требований;
- 3) двойное толкование.

24. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

- 1) подчеркивание общности;
- 2) разделение проблемы на отдельные составляющие;
- 3) двойное толкование.

25. Тип совещания:

- 1) оперативное;
- 2) конструктивное;
- 3) стратегическое;
- 4) тактическое.

26. Беседу с посетителем нельзя завершать

- 1) высказыванием обобщающего или завершающего замечания;
- 2) прекращением разговора;
- 3) вставанием;
- 4) шуткой.

27. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как

- 1) медленный, вялый, четкий;
- 2) средневысокий;
- 3) средний;
- 4) все ответы неверны.

28. Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются:

- 1) персональная зона;
- 2) социальная зона;
- 3) интимная;
- 3) публичная зона.

29. Реакция делового человека на комплимент — это:

- 1) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
- 2) ответный комплимент;
- 3) благодарность;
- 4) молчание.

30. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:

- 1) корпоративная
- 2) визитная карточка для коротких встреч и переговоров
- 3) бейдж
- 4) персональная деловая визитная карточка

Методические рекомендации: проверка знаний, умений и навыков сформированности компетенций по всем темам изучаемой дисциплины.

Критерии оценивания:
для контрольной работы

Оценка	Баллы
Отлично	26-30
Хорошо	22-25
Удовлетворительно	16-21
Неудовлетворительно	15 и менее

Материалы для проведения текущей аттестации

Для проверки сформированности компетенции (части компетенции – индикатора): УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Комплект заданий для проведения текущей аттестации №1 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Основы теории деловой коммуникации»

Задание 1. Исправьте, где это необходимо, «нанизывание» падежей, неоправданное контекстом и затрудняющее понимание.

1. Автор не согласился с оценкой критики его романа. 2. Докладчик остановился на некоторых новейших оценках науки влияния на природу химического производства. 3. Недавно создана постоянная межведомственная комиссия для объединения и руководства коллективными усилиями специалистов. 4. Для выполнения задачи устранения отставания производства деталей намечены конкретные мероприятия. 5. Речь была встречена депутатами шумными аплодисментами. 6. Наш представитель второй раз выдвинут депутатами председателем комиссии. 7. Ведутся изыскания возможности создания самостоятельных независимых издательств. 8. С выходом книги читатели смогут ознакомиться с пониманием наших проблем известного современного писателя. 9. Мы беседовали с педагогом с большим стажем. 10. Нельзя было ограничиться принятыми студентами решениями. 11. Решение о ремонте школы было принято в целях дальнейшего улучшения качества воспитания подрастающего поколения.

Задание 2. В приведенных ниже предложениях найдите лишние слова и выражения, «общие фразы», устранив многословие, запишите правильный вариант.

1. Сегодня коллектив архитекторов этого института по праву может называться молодежным. 2. За истекший период в журнале опубликовано 640 специальных статей различного содержания, кроме того, 50 статей под рубрикой «Из опыта работы проектных организаций» и около 100 заметок. В написании статей и заметок приняли участие около 600 авторов. 3. По проекту архитекторов Ф. Багирова и А. Курбаналиева строится монумент в память воинам, павшим в Великой Отечественной войне. 4. Работа здесь всегда проходит в творческом содружестве архитекторов младшего и старшего поколений. 5. Метод фотоупругости является весьма эффективным при исследовании динамического напряженного состояния строительных конструкций. 6. Именно такую задачу поставили себе четыре английских автора, объединившихся для написания целостной по содержанию книги «Биология человека». 7. Для очищения жала паяльника при отпайке радиодеталей одной английской фирмой использовано применение сжатого

воздуха. 8. Откажитесь от планирования, тайм-менеджмента и прочих любимых приемов преактивной молодежи. 9. По области бродят толпы вооруженных людей. 10. Предприятию удалось получить крупный заказ благодаря проведенной модернизации и внедрению новых технологий. 11. Министерство природопользования провело проверку акваторий водных объектов области. 12. По результатам проверки квартального отчета выявлено, что в апреле месяце прибыль от продаж сократилась.

Задание 3. Перепишите предложения, замените цифры словами, обратите внимание на правильное произношение числительных, а так же составьте грамотный перевод данного текста на английском языке.

1. Газеты сообщили, что за истекший год было собрано более 580 тысяч тонн зерна. 2. Более 2500 человек обратились с просьбой улучшить жилищные условия. 3. Прибыл поезд с 287 экскурсантами. 4. Длина окружности равна 422 сантиметрам. 5. Из 596 вычтеть 387. 6. Высота Останкинской башни со стальной трубчатой антенной равна 540 метрам 74 сантиметрам. 7. Самые быстрые бегуны мира развивают скорость от 36 до 43 километров в час. 8. К 1778 прибавить 852. 9. От 17464 отнять 11090. 10. Из 1109 важнейших объектов было введено лишь 749. 11. Сметная стоимость второй очереди канала составляет более 455 миллионов.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов практического контрольного задания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или при выполнении контрольного задания некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на практическое контрольное задание тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на практическое контрольное задание вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

«Аттестован» - выставляется студенту, если он выполнил контрольную работу на оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

«Не аттестован» - выставляется, если студент выполнил контрольную работу на оценку «неудовлетворительно».

Комплект заданий для проведения текущей аттестации №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Основы теории деловой коммуникации»

Задание 1. Исправьте ошибки, связанные с употреблением слова в несвойственном ему значении.

1. Жизнь поставила перед нашей героиней неразрешимый тупик. 2. Мне хотелось более образно живописать картину морских учений. 3. Линяют лисицы, у куниц скоро появится наследство. 4. Закадычная подруга. 5. В последние годы было создано массовое количество инновационных форм. 6. Эти данные позволили автору основать следующие выводы. 7. Вся публика была уже в триумфе. 8. Были обнаружены остатки царской семьи. 9. Студент перепутал не только все мифы, но и фамилии античных героев и богов. 10. Декада узбекской кухни будет проходить в ресторане пять дней. 11. Сейчас многие писатели пристально занимаются политикой. 12. Ученики сами могут поставить вопросы выступающему. 13. «Гранатовый браслет» – одно из самых подтверждающих произведений Куприна. 14. На заводском дворе стояла длинная кавалькада готовых к отправке коробок с уникальным оборудованием. 15. Фасад дворца был украшен небольшими, но изящными фигурами колоссов. 16. Его врожденная скромность и интеллигентный апломб вызывали симпатию коллег. 17. Глина – это очень пластический материал. 18. Я люблю старые патриотические песни. 19. Духота сместилась прохладой. 20. Дочка полтора месяца лежала без названия.

Задание 2. Объясните ошибки в предложениях, запишите правильный вариант на английском языке.

1. Переговоры состоялись на Украине. 2. Я скучаю по вас, думаю за тобой. 3. Приятель сказал то, что книга ему очень понравилась. 4. Отправившись в лес, у меня разболелась голова. 5. Добро побеждает над злом – в этом убеждают даже сказки. 6. По приезду в город желательно уточнить туристический маршрут. 7. Я люблю хоккей, бокс и плавать в бассейне. 8. Бабушка восьми лет отвезла внука на Кавказ. 9. Шёл человек с улыбкой на лице и большим жизненным опытом. 10. Художник изобразил, как Петр I ведёт войска в бой, придерживаясь манеры Сурикова. 11. Мой новый знакомый спросил меня, что далеко ли я живу. 12. Студенты поделились впечатлениями о экскурсии.

Задание 3. Объясните ошибки в предложениях, внесите правку.

Согласно распоряжения декана вход на факультет производится только при предъявлении студенческого билета. Вопреки неблагоприятных погодных условий график работы аэропорта был восстановлен. Благодаря умелого руководства, в истекшем году прибыль возросла почти вдвое. Согласно приказа ректора университет переходит на шестидневную форму обучения. В случае нарушения данной инструкции учащийся допускается к

занятиям только с письменного разрешения заведующего лаборатории. Пассажир должен удостовериться в агентстве о времени и месте отправления. Вследствие изменению расписания движение поездов было приостановлено. Руководитель предприятием обязан, в частности, контролировать соблюдение правил техники безопасности. Управляющий производства отклонил данное предложение. Заместитель декана, в частности, должен курировать научной работой студентов старших курсов.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов практического контрольного задания и умение уверенно применять их на практике.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или при выполнении контрольного задания некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, в заданиях допустил многочисленные ошибки, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который допускает грубые ошибки при выполнении контрольных заданий.

«Аттестован» - выставляется студенту, если он выполнил контрольную работу на оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

«Не аттестован» - выставляется, если студент выполнил контрольную работу на оценку «неудовлетворительно».

Обновление рабочей программы дисциплины

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Рабочая программа:
обновлена, рассмотрена и одобрена на 20___/___ учебный год на заседании
кафедры _____ от _____ 20___ г.,
протокол № _____