

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет
имени И. Т. Трубилина»

Экономический факультет

Кафедра русского языка и речевой коммуникации

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические рекомендации

для организации самостоятельной работы обучающихся
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность подготовки
Инновационный менеджмент
(программа прикладного бакалавриата)

Краснодар
КубГАУ
2021

Составитель: О. С. Сахно

Деловые коммуникации : метод. рекомендации / сост. О. С. Сахно. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 49 с.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся содержат материалы, определяющие процедуру оценки знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций; включают основные темы лекционного курса, планы практических занятий, задания к самостоятельной работе, реферативные, тестовые задания, контрольные вопросы к зачету, список обязательной и дополнительной литературы.

Предназначены для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность подготовки «Инновационный менеджмент» (программа прикладного бакалавриата).

Рассмотрено и одобрено методической комиссией экономического факультета Кубанского госагроуниверситета, протокол № 13 от 28.06.2021.

Председатель
методической комиссии

А. В. Толмачев

- © Сахно О. С.,
составление, 2021
- © ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубилина», 2021

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов практических умений и навыков организации деловой коммуникации, овладение этическими аспектами трудовой деятельности, освоение технологий делового общения: умения корректно строить устную и письменную деловую речь, точно и понятно выражать мысли, аргументированно обосновывать выдвигаемые положения, владеть культурой делового общения. Полученные знания позволят студентам быть конкурентоспособными на рынке труда, эффективно работать по специальности на уровне мировых стандартов.

Задачи дисциплины:

формирование коммуникативной компетенции в области деловой коммуникации;

- формирование навыков публичного выступления в деловой коммуникации;

- формирование навыков оформления управленческой документации и документов, сопровождающих деловую коммуникацию;

- формирование представления о технологиях делового общения, об основных этических концепциях, лежащих в основе профессиональной деятельности, о способах и целях проведения деловых переговоров, бесед, совещаний, о принципах делового этикета.

1 ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ»

№ п/п	Темы практических занятий	Компетенции	Виды самостоя- тельной работы
1	<p>Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие национального языка. 2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи. 3. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка. 4. Этапы формирования русского официально-делового стиля. 5. Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля. <p>Понятие деловой коммуникации, ее особенности, принципы и функции.</p>	УК-4	Устный опрос, письменное выполнение заданий, контрольная работа, доклады, рефераты, кейс-задания, научная дискуссия, тестирование
2	<p>Этический компонент деловой коммуникации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование 2. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета. 3. Обращение в деловом этикете 4. Этические аспекты документной коммуникации <p>Формулы речевого этикета в документе</p>	УК-4	
3	<p>Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности устной деловой коммуникации 2. Деловая беседа 3. Переговоры 4. Совещание <p>Разговор по телефону</p>	УК-4	
4	<p>Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика публичной речи 2. Адаптация к аудитории 3. Подготовка к выступлению 4. Виды публичных выступлений. Самопрезентация. 5. Составляющие успеха публичного выступления <p>Невербальные средства</p>	УК-4	
5	<p>Основы полемического мастерства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика понятия «полемическое мастерство» 2. Виды споров 3. Основные правила ведения спора 	УК-4	

№ п/п	Темы практических занятий	Компетенции	Виды самостоя- тельной работы
	4. Полемиические приемы Уловки в споре		
6	Особенности письменной деловой комму- никации и ее эффективность 1. Речевая ситуация письменной дело- вой коммуникации 2. Критерии эффективности письмен- ной деловой коммуникации и причины ком- муникативных неудач письменного делового общения 3. Интернациональные требования к письменному деловому общению 4. Специфические особенности рус- ской официально-деловой письменной речи Оформление деловых бумаг личного харак- тера (заявление, объяснительная, автобио- графия, резюме)	УК-4	
7	Языковые особенности документов 1. Унификация языка и текста доку- мента 2. Языковые формулы официальных документов 3. Формулы речевого этикета в доку- менте 4. Особенности языкового оформления документов Новые тенденции в практике документной коммуникации	УК-4	
8	Виды служебных документов и деловых писем 1. Особенности составления и оформ- ления организационно-распорядительных, справочно-информационных и справочно- аналитических документов 2. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции 3. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки 4. Требования к документам, составля- емым при устройстве на работу. Особенно- сти электронного делового письма	УК-4	

2 ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1 Подготовка к устному опросу

Устный опрос – метод (форма) учебной работы, который позволяет оценить знания и кругозор обучающихся, умение логически построить ответ, владение монологической речью, коммуникативными качествами речи и иные коммуникативные навыки, знание стилистических особенностей каждого из функциональных стилей.

Устные опросы проводятся на каждом практическом (семинарском) занятии с целью контроля подготовки обучающихся к изучению новой темы. Основные вопросы для опроса доводятся до сведения обучающихся на лекционном или предыдущем практическом (семинарском) занятии. При проведении опроса в обсуждение вовлекается максимальное количество обучающихся в группе, выявляется взаимосвязь изучаемого материала с пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами.

2.2 Письменное выполнение заданий

Учебные задания и конкретные ситуации специально разработаны на основе фактического материала с целью последующего разбора на учебных занятиях. При выполнении письменных заданий обучающемуся рекомендуется обращаться к лингвистическим словарям, справочникам.

2.3 Контрольная работа

Контрольная работа – это промежуточный этап контроля за обучаемыми с целью выявления уровня остаточных знаний, проводится письменно, после изучения раздела.

2.4 Доклад

Доклад – это устное сообщение, посвященное заданной теме, которое содержит описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Он должен включать публичную презентацию.

Доклад планируется как устное выступление и должен соответствовать следующим критериям:

– устное выступление должно быть интересно поданным для аудитории, т. е. хорошо восприниматься на слух;

– доклад должен быть четко структурирован, т.е. состоять из трех частей: введения, где указывается тема и цель доклада, даются определения новым терминам, определяется проблема; основное содержание доклада, где последовательно раскрывается основной смысл; заключение, где приводятся основные результаты и собственное мнение автора;

– выступление должно быть построено в соответствии с регламентом: не более семи минут;

– после выступления обязательно предполагается обсуждение доклада.

Чтобы ярко и четко изложить материал доклада желательно составить тезисы – опорные пункты выступления докладчика (обоснование актуальности, описание сути работы, выводы), ключевые слова, которые помогают логически стройному изложению темы, схемы, таблицы и т. п.

2.5 Реферат

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

2.6 Кейс-задание

Кейс-задание является одним из способов эффективного применения теории в реальной жизни через решение учебно-

конкретных ситуаций. Кейс-метод предусматривает письменно представленное описание определенных условий из жизни хозяйствующего субъекта, ориентирующее студентов на формулирование проблемы и поиск вариантов ее решения.

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

2.7 Дискуссия

Дискуссия – это метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. Дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т. д.

2.8 Тест

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

2.9 Зачет

Зачет – форма проверки успешного выполнения студентами лабораторных работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе лабораторных занятий, самостоятельной работы.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи зачета.

Контрольные требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

3 ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема 1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации

1. Вопросы по теме 1

1. Понятие национального языка.
2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
3. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
4. Этапы формирования русского официально-делового стиля.
5. Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля.
6. Понятие деловой коммуникации, ее особенности, принципы и функции.

2. Письменное выполнение заданий

2.1. Заполните таблицу «Функциональные стили современного русского литературного языка»

Стиль	Функция	Сфера применения	Жанры	
			устной речи	письменной речи
Научный				
Официально-деловой				
Публицистический				
Художественный				
Религиозный				
Разговорный				

--	--	--	--	--

2.2. Выпишите признаки, характерные для официально-делового стиля русского литературного языка.

1) Объективность; 2) точность; 3) логичность; 4) лаконичность; 5) экспрессивность; 6) декларативность; 7) авторизованность; 8) образность; 9) безличность; 10) стандартизованность; 11) простота; 12) обобщенность; 13) выразительность; 14) конкретность; 15) спонтанность; 16) нормированность; 17) официальность; 18) использование ненормированных языковых средств.

2.3. Подчеркните слова и выражения, которые употребляются только в текстах официально-делового стиля.

Пренебрежительный, психовать, потребитель, угасший, докладная записка, уста, подлежать изъятию, как будто, командировочное удостоверение, добрососедские отношения, пожитки, содружество, вольнодумец, роптать, дорога, моющее средство.

2.4. Заполните таблицу «Подстили официально-делового стиля»

<i>Подстиль</i>	<i>Сфера применения</i>	<i>Жанры</i>	
		<i>устной речи</i>	<i>письменной речи</i>
Законодательный			
Юридический			
Административный			
Дипломатический			

Тема 2. Этический компонент деловой коммуникации

1. Вопросы по теме 2

1. Понятие делового этикета.
2. Коммуникативные ситуации и формулы речевого этикета.
3. Обращение в деловом этикете.
4. Этические аспекты документной коммуникации.
5. Формулы речевого этикета в документе.

2. Темы докладов

1. Деловой этикет (международный аспект).
2. Особенности ведения деловых переговоров в разных странах:
 - США;
 - Финляндия;
 - Франция;
 - Германия;
 - Япония;
 - Италия;
 - Португалия;
 - Арабские страны;
 - Великобритания;
 - Австралия, Новая Зеландия;
 - Испания;
 - Китай;
 - Швеция
 - Индонезия и Юго-восточная Азия.

3. Письменное выполнение заданий

3.1. Прокомментируйте письменно высказывания:

1. Ласковым словом можно и слона на волоске водить (Саади)
2. Вкус хлеба зависит от выражения лица хозяина (Пословица)
3. Осторожность в словах выше красноречия (Бэкон)
4. Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого как вежливость (Сервантес)

5. Общение – это дорога с двусторонним движением (Правила светской жизни и этикета)
6. Если культуры нет у человека в сердце, то нигде её больше быть не может (Дюамель)
7. Не столько ум, а сколько сердце помогает человеку сближаться с людьми и быть им приятными (Платон)
8. Вежливость порождает и вызывает вежливость (Э. Роттердамский)
9. Воспитание – дело совести, образование дело науки (В. Гюго)

3.2. Письменно объясните, как вы понимаете слова А.П. Чехова: *«Обязательный признак хорошего воспитания заключается не в том, что ты не прольешь за обедом соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой».*

3.3. Познакомьтесь с отрывком из книги известного лингвиста М. Кронгауза «Русский язык на грани нервного срыва». Письменно прокомментируйте утверждения автора.

Особую роль в общении по-русски играют личные имена. Можно даже сформулировать основное правило: «Если знаешь имя собеседника, используй его». В течение беседы мы повторяем имена друг друга несколько раз, как бы поддерживая ее, делая нашу речь более интересной и контактной. Интересно, что, например, японцев это скорее пугает, поскольку в японском общении личные имена избегаются, слишком уж интимное это дело. Редко используют имена финны и некоторые другие народы. <...>

Речевой этикет меняется на наших глазах, и это касается как раз наиболее нейтральных обращений. За последние два десятка лет заметно сузилась сфера использования имен-отчеств. Отчество практически исчезло из тех сфер общения, которые наиболее подвержены иностранному влиянию, то есть из бизнеса (в политике мы имеем причудливую смесь нового бизнес-этикета и старого советского). Новый речевой этикет во многих деловых коллективах подразумевает обращение только по имени, в том числе и к начальнику, и к деловому партнеру, то есть в тех ситуациях, где ранее нейтральным было обращение по имени-отчеству. <...>

Изменения речевого этикета относятся, пожалуй, к самым неосознаваемым в языке. Появление новых слов отмечают все — кто с возмущением, кто с любопытством. Речевой этикет, в отличие от слов, практически нигде не фиксируется. И сегодня люди так привыкли к новому этикету, что уверены в том, что он существует всегда. Те, кто вырос после перестройки, воспринимают его как норму, те же, кто постарше, если и морщатся при таких обращениях, то не всегда понимают почему. Вот так мы и меняемся, даже не замечая этого.

5. Кейс-задания

Задание 1. В процессе межличностной коммуникации люди, как правило, демонстрируют устойчивые способы поведения, которые характеризуют их коммуникативные стили. Какие коммуникативные стили используете лично вы во взаимодействии с друзьями, коллегами по работе, студентами своей учебной группы и т.д.?

Задание 2. Вы присутствуете на научной конференции (например, студенческой). Такое коммуникативное событие может быть описано с точки зрения моделей официального общения, различающихся регламентом и характером аргументирования. Основываясь на знании стратегий и тактики аргументации, охарактеризуйте приемлемые для научной конференции модели официального общения.

Тема 3. Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры

2. Вопросы по теме 3

1. Особенности устной деловой коммуникации
2. Деловая беседа
3. Переговоры
4. Совещание

5. Разговор по телефону

3. Кейс-задания

Задание 1. Для создания атмосферы доверия в ходе деловых переговоров используются некоторые приемы выравнивания напряжения, связанные с формой обращения к партнеру. Сконструируйте 2 (две) ситуации, основываясь на собственном практическом опыте, примерах из кино или книг и знании стратегии и тактики аргументации.

Задание 2. Западные бизнесмены стараются вести свои переговоры в конфиденциальной атмосфере, с глазу на глаз. В арабской культуре в помещении присутствуют другие люди, и на вашу просьбу поговорить в иной обстановке араб лишь приблизит к вам свою голову. Прокомментируйте эту ситуацию, применяя знания, полученные при изучении невербальной и межкультурной коммуникации.

Задание 3. В процессе межличностной коммуникации люди, как правило, демонстрируют устойчивые способы поведения, которые характеризуют их коммуникативные стили. Какие коммуникативные стили используете лично вы во взаимодействии с друзьями, коллегами по работе, студентами своей учебной группы и т.д.?

Задание 4. Для создания атмосферы доверия в ходе деловых переговоров используются некоторые приемы выравнивания напряжения, связанные с формой обращения к партнеру. Сконструируйте 2 (две) ситуации, основываясь на собственном практическом опыте, примерах из кино или книг и знании стратегии и тактики аргументации.

4. Темы рефератов

1. Особенности профессиональной речи.

2. Мимика и взгляд как невербальные средства коммуникации.
3. Жесты как невербальное средство коммуникации.
4. Национальная специфика жестов.
5. Использование жестов в ораторской речи.
6. Европейская модель общения.
7. Арабо-мусульманская модель общения.
8. Японская модель общения.
9. Китайская модель общения.
10. Русская модель общения.
11. Американская модель общения.

5. Письменное выполнение заданий

5.1. Заполните таблицу «Структура телефонного разговора»

Структурные компоненты	Продолжительность протекания, с
Взаимные представления	
Введение собеседника в курс дела	
Обсуждение ситуации	
Заключительное слово	

5.2. Запишите требования, предъявляемые к разговору по телефону.

5.3. Изучите правила пользования мобильным телефоном. Приведите 2-3 примера нарушения этих правил.

- 1) Не следует мешать присутствующим своим разговором, по возможности нужно выходить в другую комнату.
- 2) Необходимо говорить тихо. Если плохо слышно, целесообразно проверить громкость своего аппарата.
- 3) Нарушением этикета считаются звонки во время совещания, заседания, переговоров, лекции, концерта, спектакля и т.п.
- 4) При ожидании важного звонка рекомендуется включать беззвучный режим.
- 5) Во многих ситуациях целесообразно использовать автоответчик.
- 6) Неэтично прерывать разговор с собеседником из-за звонка.

- 7) Следует отключать мобильный телефон в самолетах и других местах, когда подается сигнал «Пожалуйста, отключите телефон».
- 8) Нельзя отвлекаться на звонки, управляя автомобилем.
- 9) Не полагается без разрешения фотографировать кого-либо мобильной камерой. Следует уважать частную жизнь других людей.
- 10) Неприлично пользоваться чужим телефоном или сообщать его номер без разрешения владельца.

Тема 4. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления

1. Вопросы по теме 4

1. Характеристика публичной речи
2. Адаптация к аудитории
3. Подготовка к выступлению
4. Виды публичных выступлений. Самопрезентация.
5. Составляющие успеха публичного выступления
6. Невербальные средства

2. Темы докладов.

1. Сопоставительная характеристика основных положений риторики Др. Греции и Древнего Рима.
2. Структура публичной речи и особенности каждой из частей.
3. Приемы установления контакта оратора с аудиторией.
4. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории в ходе публичного выступления.
5. Ораторские приемы эффективности публичного выступления и уловки в речи.
6. Пространственные зоны.
7. Классификация жестов.
8. Жесты лжи.
9. Жесты у разных народов.

3. Темы рефератов

1. Ораторы Др. Греции (по выбору).

2. Основные принципы ораторского искусства Аристотеля
3. Виды публичных выступлений в Др. Греции и их особенности.
4. История развития риторики от античности до наших дней.
5. Ораторы Древнего Рима (по выбору).
6. Цицерон как символ оратора.
7. Выдающиеся ораторы России (по выбору).
8. Особенности российской риторики 19 в.

4. Письменное выполнение заданий

4.1. Заполните таблицу «Виды публичных выступлений, их жанры»

Виды выступлений	Жанры

4.2. Укажите, когда оратор нарушает правила эффективности публичной речи:

- 1) если допускает речевые ошибки
- 2) если выглядит хуже, чем его слушатели
- 3) если выглядит значительно лучше, чем его слушатели
- 4) если ведёт себя авторитетно
- 5) если создает во время своего выступления приятельскую, непринужденную атмосферу
- 6) если создает во время своего выступления деловую атмосферу.

4.3. Какой аспект техники речи оратора (дыхание, голос, громкость, дикция, скорость, интонация, паузы) оставляет желать лучшего, если его слушатели думают:

- 1) Что он всё всхлипывает?
- 2) Бубнит, как из бочки.
- 3) Что он сказал? В странЕ или В странУ? Ксерокс или серость?
- 4) Ну, совсем уснул!
- 5) Что? Ничего не понял! Повторите, пожалуйста!
- 6) Что, он думает, мы уж совсем писать не умеем?
- 7) Что он всё хихикает?
- 8) Господи, опять ЗНАЧИТ!

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

- 1) С чего начинать молодому ученому, с каких задач?

Если начинающего альпиниста отправить сразу на покорение больших вершин, он наверняка свернет себе шею. Если же постоянно давать ему сверхумеренные задания, он настолько измельчает в своих навыках, что так никогда и не поднимется на сколько-нибудь значимую высоту. Здесь-то и проявляется искусство воспитателя, чувство и понимание меры тренировки, точного дозирования заданий — по трудности и качеству.

Большие ученые, как правило, порядочные люди. Порядочный человек никогда не станет занимать не свое место в науке, человек не на своем месте уже аморален. И здесь я хочу еще раз подчеркнуть важность научной школы как среды подлинного понимания научных проблем и этики ученого (*академик Г.И. Будке*).

- 2) Мне кажется, что нет неувлекательных специальностей. Есть лишь пассивные люди, неспособные увлечься тем, что перед ними. Ведь в любой области деятельности есть нераспаханные пласты, нерешенные проблемы, они ждут любознательных, жаждущих нового. И живой, деятельный человек всегда найдет себе поле деятельности там, где ленивый мечтатель увидит лишь скуку. Трудолюбие — мать таланта, а значит, оно ведет к успеху и признанию (*академик А.И. Берг*).

4.5. Подготовьте убеждающую речь, рассчитанную на 2 минуты, посвященную значению знаний по риторике и важности

для современного человека умения говорить публично. Запишите тезисы своей речи.

5. Темы научных дискуссий по теме «Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления»

1. Что такое подлинная культура? Как воспитать культурного человека?
2. Почему плохим языком не построишь хорошую жизнь?
3. Что мы поем и будем петь? Скажи, что ты поешь – я скажу, кто ты.
4. Интернет: надо ли опутаться всемирной паутиной?
5. Что есть человек в мире современных технологий?
6. ТВ – глас народа или услаждающий обман?
7. Чем ты увлечен, современный человек?
8. Компьютер: убивает ли он способность к живому общению?
9. Надо ли нам гнаться за успехом? Что такое успех?
10. Можно ли научиться ораторскому искусству? Как?
11. Слово об искусстве Слова. Есть ли «подвиг общения»?
12. Стоит ли учиться за границей?
13. Сохранится ли в будущем понятие «Родина»?
14. Можно ли говорить о равенстве между мужчиной и женщиной?
15. Можно ли прожить без обмана?
16. Всегда ли политика «грязное дело»? Каких «хороших» политиков я знаю?
17. Возможно ли в бизнесе «честное слово» и «чистое дело»?
18. Нужно ли уметь прощать?
19. Зачем нужно знать историю?
20. Какой день в истории вы хотели бы прожить?

Тема 5. Основы полемического мастерства

1. Вопросы по теме 5

1. Характеристика понятия «полемическое мастерство».
2. Виды спора.
3. Основные правила ведения спора.
4. Полемические приемы.

5. Уловки в споре.

2. Темы докладов

1. Психологические особенности различной аудитории и их учет оратором.
2. Психологические особенности детской и молодежной аудитории и их учет оратором.
3. Психологические особенности разновозрастной «взрослой» аудитории и их учет оратором.
4. Вербальный имидж оратора и его составляющие.
5. Виды средств общения
6. Организационно-процедурные манипуляции
7. Психологические манипуляции

3. Темы рефератов

1. Структура и приемы психологической подстройки к партнеру по деловому общению
2. Приемы воздействия на партнера по общению
3. Манипуляции
4. Типы собеседников и правила поведения с ними
5. Общение по телефону
6. Деловая переписка
7. Деловая беседа
8. Деловое совещание
9. Деловые переговоры
10. Тактика ведения переговоров
11. Межнациональные различия ведения переговоров (на примере различных стран)

4. Письменное выполнение заданий

4.1. Выпишите из словарей русского литературного языка определения значений следующих слов: *дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения*. Проанализируйте определения. Укажите, что является общим в значении этих слов.

4.2. Пользуясь материалом лекции, сформулируйте основные правила ведения спора. Запишите их.

4.3. Соотнесите полемический прием с его содержанием.

Полемический прием	Содержание приема
<i>Прием бумеранга</i>	Суть этого приема — показать ложность тезиса или аргумента, так как следствия, вытекающие из него, противоречат действительности.
<i>«Доведение до нелепости», «сведение к абсурду»</i>	Полемический прием заключается в том, что тезис или аргумент обращается против тех, кто их высказал.
<i>применение юмора</i>	прием в полемике, когда вместо обсуждения по существу того или иного положения начинают оценивать достоинства и недостатки человека, его выдвинувшего.
<i>«Довод к человеку»</i>	Этот прием усиливает полемический тон речи, ее эмоциональное воздействие на слушателей, помогает разрядить напряженную обстановку, создают определенный настрой при обсуждении острых вопросов, помогают полемистам добиться успеха в споре.
<i>«Атака вопросами»</i>	Этот прием состоит в том, что полемисты начинают ответ издалека, с чего-нибудь не имеющего прямого отношения к данному вопросу; ставят вопросы в связи с приведенным доводом, как бы для выяснения его; сначала опровергают второстепенные аргументы, а затем, собрав силы, разбивают главные доводы противника,
<i>«Оттягивание воз- ражения»</i>	Цель этого приема — сделать положение оппонента затруднительным, заставить его защищаться, оправдываться, создать для себя наиболее благоприятные условия спора.

4.4. Определите, какой прием использовал в одном из своих выступлений на суде Ф.Н. Плевако, замечательный русский адвокат, обладавший удивительным даром речи. Ответ аргументируйте.

По воспоминаниям писателя В.В. Вересаева, он выступил в защиту старушки, укравшей жестяной чайник стоимостью 50 копеек. В обвинительной речи прокурор отметил, что кража незначительна, что на преступление бедную старушку толкнула горькая нужда, что подсудимая вызывает не негодование, а только жалость. Но, несмотря на это, подчеркнул он, старушка должна быть осуждена, так как она посягнула на собственность, а собственность священна, все гражданское благоустройство держится на собственности, и если позволить людям покушаться на нее, страна погибнет. После него выступил защитник Плевако.

«Много бед и испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование. Печенеги терзали ее, половцы, татары, поляки. Дванадцать языков обрушились на нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолела Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... старушка украла старый чайник ценою в пятьдесят копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно».

И суд оправдал старушку.

Тема 6. Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность

1. Вопросы по теме 6

- 1.Речевая ситуация письменной деловой коммуникации.
- 2.Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
- 3.Интернациональные требования к письменному деловому общению.
- 4.Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи.

5. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление, объяснительная, автобиография, резюме).

2. Темы докладов

1. Особенности служебно-делового общения.
2. Типовые коммуникативные ситуации.
3. Технические средства информирования.
4. Типы документов.

3. Письменное выполнение заданий

3.1. Проанализируйте приведенный текст автобиографии. Дайте письменную оценку его коммуникативной эффективности по следующим параметрам: 1) информативность; 2) точность; 3) конкретность. Внесите необходимые изменения и дополнения в текст.

Автобиография

Я родился в семье врача. С 10 лет являлся суворовцем и учился в суворовском училище. Проходил службу в воинской части особого назначения и являлся военным переводчиком. Теперь являюсь лейтенантом запаса. Закончил медицинский институт и являюсь врачом высшей категории. Являлся главным врачом родильного дома. Был избран народным депутатом и являюсь членом комитета по делам беженцев.

3.2. Составьте текст автобиографии с опорой на личные данные.

3.3. Познакомьтесь с образцом резюме. Представьте, что после окончания КубГАУ уже прошло 5 лет. У вас есть опыт работы по специальности. С учетом этого составьте собственное резюме.

Контактные сведения:

сот.

89025437865

e-mail alexeev@mail.ru

Алексеев Сергей Иванович

29.10.2019

Цель

руководитель планового отдела

Опыт работы	<p>2000 –2019 гг. ТОО «Башмачок» руководитель планового отдела:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ввел новую систему планирования. · Увеличил объемы продаж на 13%. · Уменьшил издержки производства на 23%. <p>1995–2000 гг. ТОО «Башмачок» заместитель руководителя планового отдела</p> <ul style="list-style-type: none"> · Увеличил объемы продаж на 7%. · Организовал единую компьютерную сеть. · Ввел в строй 4 филиала предприятия. <p>1991–1995 Трикотажная фабрика № 3 старший экономист</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ввел новую систему расчетов с торговлей. · Улучшил связь с поставщиками. · Стажировался на головном предприятии. <p>1985–1991 Трикотажная фабрика № 3 экономист</p> <ul style="list-style-type: none"> · Увеличил объём продаж на 40%. · Четыре года подряд признавался лучшим сотрудником организации. · С отличием окончил курсы повышения квалификации.
Образование	<p>1980–1985 Институт легкой промышленности Факультет: Экономика легкой промышленности. Специальность: Экономист.</p>
Дополнительная информация	<p>имею навыки работы на ПК, имею водительские права категории В, свободно владею английским языком</p>
Увлечения	<p>компьютеры, автомобили, чтение.</p>
Личные качества	<p>коммуникабельность, организаторские способности, ответственность, пунктуальность.</p>

3.4.Познакомьтесь с образцом объяснительной записки. Напишите объяснительную записку декану своего факультета, в которой вы объясняетесь за отсутствие на лекции по математике. Аргумент подберите самостоятельно.

Декану экономического
 факультета
 проф. К.Э. Тюпакову
 студента гр. ИМ2121
 Иванова Ивана Ивановича

Объяснительная записка

Я, Иванов Иван Иванович, отсутствовал на занятиях с 15.12.2021 по 20.12.2021 в связи с вынужденным отъездом к заболевшей матери.

Справку о болезни из поликлиники прилагаю.

22.12.2021

(подпись)

3.5. Укажите реквизиты на прилагаемой копии. Объясните функции этих реквизитов. К какому виду относится этот документ? Резюмируйте письменно его содержание.

Уважаемые коллеги!

Приглашаем вас принять участие в Международной научно-практической конференции «Современные СМИ как отражение аксиологических ориентиров общества», которая состоится **24–25 мая 2018 г** на базе **Кубанского государственного аграрного университета им. И. Т. Трубилина (г. Краснодар).**

Секции конференции:

1. Аксиологический подход к изучению культуры
2. Аксиосфера современного публицистического дискурса
3. Проблемы межкультурной коммуникации сквозь призму лингвоаксиологии.

Публикация статей **бесплатная**, осуществляется за счет средств **гранта РФФИ.**

Участие в конференции **очное** и **заочное**, языки конференции – русский, английский, французский.

Статьи принимаются до **4 мая 2018 г.**

Условия участия:

1. Статьи и заполненные заявки участников с обязательным указанием секции для публикации на каждого автора направляются по электронному адресу: agrrusyaz@yandex.ru (фамилия первого автора – название файла, например, **Иванова_Статья.doc; Иванова_Заявка.doc**).

2. Каждый автор представляет не более 2 статей, включая соавторство с коллегами и аспирантами. К началу конференции планируется издание печатного сборника материалов конференции, который будет размещен в базе данных научного цитирования (РИНЦ) и в течение месяца после конференции вместе с сертификатом участника будет отправлен авторам по почте.

3. Общий объем материалов, включая список использованных источников, не более 5 страниц. Основные требования и правила оформления приведены в отдельном файле. В материалах не

должно быть рисунков и таблиц. Обязательно наличие аннотации и ключевых слов на русском (французском, английском) и английском языках (до основного текста).

4. Все поступающие статьи проверяются на оригинальность. Материалы, не прошедшие порог уникальности (70 %), отправляются авторам на доработку. Рекомендуется самостоятельно использовать систему «Антиплагиат» для предварительной оценки материала.

Статьи с отклонениями от данных правил не будут приниматься к публикации.

Телефоны для справок:

Председатель программного комитета – Ольга Евгеньевна Павловская, (861) 221–00–00;

Председатель оргкомитета – Ольга Владимировна Рыбальченко, 89180000000

Тема 7. Языковые особенности документов

1. Вопросы по теме 7

1. Унификация языка и текста документа
2. Языковые формулы официальных документов
3. Формулы речевого этикета в документе
4. Особенности языкового оформления документов
5. Новые тенденции в практике документной коммуникации

2. Письменное выполнение заданий

2.1. Прочитайте приведенные ниже термины. Разбейте их на три группы: 1) термины, которые вы можете объяснить; 2) термины, значения которых вы знаете приблизительно; 3) термины, которые вам незнакомы. Проверьте значение слов по словарю.

Дефолт, аккредитив, бартер, брокер, гиперинфляция, профицит, секвестр, девальвация, демпинг, дивиденд, дилер, инвестиция, картель, клиринг, конвертируемость, лизинг, лицензия, лот, маркетинг, менеджер, оферта, резидент, стагнация, эргономика, инаугу-

7) К нашему большому сожалению, в договоре необходимо срочно исправить еще два момента.

2.4. Расставьте ударение в словах. В затруднительных случаях обращайтесь к словарям. Запомните место ударения в этих словах:

а) агент, агрономия, аналог, аргумент, алфавит, алкоголь, арест, бензопровод, ветеринария, газированный, генезис, диспансер, документ, добыча, договор, досуг, жалюзи, заговор, знамение, зоотехния, иксы, индустрия, каталог, квартал, кулинария, кладовая, маркетинг, обеспечение, оптовый, столяр, украинец, симметрия, отрочество, процент, псевдоним, пуловер, танцовщик, упрочение, электропривод;

б) августовский, валовой, грошовый, грушевый, домовая, единовременный, избалованный, красивее, кухонный, килограммовый, оптовый, переходный сливовый, тигровый, титульный, избалованный, премированный, подростковый;

в) девайс, логин, плагин, серверы(а), скрипты, виндоус, шрифты;

г) балансировать, баллотировать, баловать, избаловать, закупорить, звонить, копировать, маркировать, облегчить, плесневеть, подбодрить, принудить, принять, присовокупить, премировать, пломбировать, убыстрить, уведомить, упомянуть, усугубить, формировать, черпать.

2.5. Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами (в их терминологическом значении).

Образец: Приказ — издать; благодарность — объявить.

Выговор, документ, заявка, иск, соглашение, отчет, письмо, подпись, порицание, постановление, предложение, расписка, распоряжение, резолюция, резюме, рекомендация, решение, справка, счет, требование, характеристика, санкции.

2.6. Отредактируйте предложения, устраняя не оправданные повторы и речевую избыточность.

1. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой.

2. Для принятия жизненно важного решения для наших с Вами работников предлагаем организовать встречу на уровне руководителей.
3. Необходимо провести хронометраж времени бесперебойной работы каждого узла подстанции.
4. Провести поэтапное оформление земельных участков с оформлением права собственности.
5. Если в Вашем регионе спрос на Вашу продукцию удовлетворен и Вы ищете новые возможности на новых рынках, то мы готовы Вам помочь организовать сбыт Вашей продукции в нашей сбытовой сети.

3. Контрольные задания

Вариант 1.

Прочитайте коммерческие письма и выполните задания.

*АО «АСТРО» Россия, 107078, Москва,
Каланчёвская ул., 31
Тел. (095) 208-51-25*

«Балма» Г-ну Вацеху Познанска, 167

62-080 Тарново Подгорне Польша 2 июля 20.... г.

Уважаемый господин Вацех!

Мы получили Ваше письмо с просьбой снизить цены на наше оборудование. К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу. Наши цены в данный момент очень низкие. К тому же они включают стоимость упаковки, страховки и транспортировки до границы.

Мы установили низкие цены (ниже, чем у конкурентов) на продукцию высокого качества для того, чтобы внедрить наше оборудование на европейский рынок.

Должны сообщить Вам, что в ближайшем будущем стоимость нашего оборудования повысится, так как постоянно растут цены на сырье.

Сегодня мы предлагаем Вам цены по ныне действующему экспортному прейскуранту.

Мы очень сожалеем, но, если Вы будете настаивать на своих ценах, мы будем вынуждены отклонить заказ.

1. Тема письма —

а. изменение объема поставок

б. изменение качества продукции

в. изменение цены

2. Письмо представляет собой ответ на предложение

а. изменить условия платежа

б. снизить цену

в. повысить цену

3. Российская фирма отказалась удовлетворить просьбу, потому что

а. цены на российское оборудование очень низкие

б. качество оборудования высокое

в. цены рассчитаны очень точно

4. Цены на оборудование

а. не содержат стоимости транспортировки

б. включают стоимость только упаковки

в. содержат стоимость транспортировки, страховки и упаковки

Вариант 2.

Фирма «Юмерски» София Болгария

АО «ВЕТТО» Россия, 192289, Санкт-Петербург,

ул. Фонтанка, 14015 мая 20.... г.

О сроках поставки
Уважаемые господа!

Мы получили ваш запрос от 10 мая т.г., касающийся сроков и условий поставки товара.

Сообщаем вам, что товар будет поставлен в течение 10 дней от даты заключения контракта.

Товар будет упакован в пластиковую тару для предотвращения повреждений при перевозке. Транспортировка будет производиться в смешанном сообщении: автомобиль — железная дорога.

Просим сообщить, устраивает ли вас подобный способ перевозки. Мы согласны изменить кое-какие детали в соответствии с вашими пожеланиями.

С уважением Димитрий Станичев Младенов, менеджер по поставкам

5. Письмо адресовано

- а. поставщику
- б. заказчику
- в. посреднику
- г. банкиру

6. Письмо представляет собой

- а. запрос
- б. ответ на запрос
- в. заказ
- г. предложение

7. В письме идет речь о

- а. пробной поставке партии товара
- б. объемах поставки
- в. сроках и условиях поставки
- г. условиях платежа

8. Экспортные заказы фирма обычно перевозит

- а. морем
- б. по воздуху
- в. по суше

г. автомобильным и железнодорожным транспортом

9. Отгрузка товара будет осуществлена

а. после заключения контракта

б. после заключения контракта в течение 10 дней

в. в течение 10 дней от даты заключения контракта

г. в течение ближайших 10 дней

Тема 8. Виды служебных документов и деловых писем

1. Вопросы по теме 8

1. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных, справочно-информационных и справочно-аналитических документов.

2. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции.

3. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки.

4. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу. Особенности электронного делового письма.

2. Письменное выполнение заданий

2.1. Проанализируйте приведенные ниже фрагменты распорядительных документов. Что общего в оформлении постановления, распоряжения, приказа? Чем отличаются эти виды распорядительных документов?

1

ПРИКАЗ

Директора Института Минералогии

№ 20

г. Хабаровск

25 декабря 2019 г.

О материальном поощрении работников института

В соответствии с «Положением о материальном стимулировании работников института...»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Выплатить денежную премию за 2019 г. следующим работникам:

.....Ф.И.О.
.....Ф.И.О.
.....Ф.И.О

2. Произвести выплату премии в указанных размерах согласно приложениям 1 и 2 к настоящему приказу.

Приложение 1.....

Приложение 2.....

Директор Института
доктор геологических наук
профессор
И.О.Ф.

(подпись)

2

Глава Администрации Ростовской области
РАСПОРЯЖЕНИЕ

19.04.2019 № ____ 165 ____
Дону

г. Ростов-на-

О назначении на должность Соколова В.В.

В соответствии со статьей 75 Устава Ростовской области и постановлением Главы Администрации области от 25.12.2018 № 503

«Об утверждении штатного расписания аппарата Администрации области и установлении работникам аппарата Администрации области должностных окладов и надбавок к должностным окладам»

назначить Соколова Василия Владимировича с 24 апреля 2019 года на должность главного специалиста отдела отбора и подготовки кадров управления по работе с кадрами Администрации области в порядке перевода с должностным окладом..., на период отпуска по уходу за ребенком Котловой Натальи Александровны, главного специалиста этого же отдела, в пределах ее срочного трудового договора.

Установить Соколову В.В. квалификационную надбавку к должностному окладу в размере ...

Глава администрации
(губернатор) области
И.О.Ф

Распоряжение вносит
управление по работе с кадрами
Администрации области
Подпись

3

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от <....>... .. Г.

№...

Москва

О внесении изменений и дополнений в Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов

Правительство Российской Федерации
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Утвердить прилагаемые изменения и дополнения, которые вносятся в Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 610 (Собрание законодательства Российской Федерации. 1995. № 27. Ст. 2580).

Председатель Правительства
Российской Федерации
Ф.И.О.

2.2. Исправьте текст приказа, отделив констатирующую часть от распорядительной. Внесите необходимые исправления в оформление, допишите текст документа.

Приказ

В целях расширения спектра образовательной деятельности вуза, в соответствии с реально складывающейся конъюнктурой на рынке интеллектуальных услуг и во исполнение Постановления Ученого совета университета от 28.04.20, протокол №8, приказываю: 1. Организовать Институт современных технологий управления... 2. Утвердить временное положение об... 3. Назначить директором... Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на...

3.Тест

1. Официально-деловую письменную речь отличают:

- а) свобода в выборе языковых средств; б) лексическое однообразие;
- в) использование канцеляризмов.

2. К особенностям русской официально-деловой письменной речи относятся:

- а) слабая индивидуализация стиля;
- б) проявление любезности и сердечности; в) «мы-подход» в подаче информации.

3. К языку и стилю документов предъявляют требования:

- а) однозначность используемых слов и терминов;
- б) использование эмоционально-экспрессивной лексики; в) использование языковых формул.

4. При выборе формы обращения в документе учитывается:

- а) служебное положение адресата; б) степень личного знакомства;
- в) физическое состояние адресата.

5. Причины создания документа выражают языковые формулы:

- а) сообщаем вам, что...;
- б) прошу вас направить в мой адрес...; в) в связи с завершением работы...

6. Составителям деловых бумаг не рекомендуется:

- а) намекать получателю на его мнимую невнимательность; б) излагать мотивацию принятого решения;
- в) проявлять уважительное отношение к адресату.

7. Мотив создания документа выражают языковые формулы:

- а) в ответ на Ваш запрос сообщаем...;
- б) направляем описание автоматических систем управления...; в) изыскать дополнительные возможности для...

8. Распоряжение, приказ выражают языковые формулы:

- а) Ставим Вас в известность о том, что...;
- б) контроль за исполнением оставляю за собой;
- в) в целях обмена опытом направляем в Ваш адрес...

9. Формуляр документа — это:

- а) обязательные признаки документа, позволяющие его идентифицировать;
- б) совокупность реквизитов документа, расположенных в установленном порядке;
- в) стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа.

10. Реквизит «Адрес» оформлен правильно:

- а) А.И. Донцову д. 34, кв. 17, ул. Днепроvская, г. Ростов н/Д, 344016;
- б) Донцову А.И. ул. Днепроvская, д. 34, кв. 17, г. Ростов н/Д, 344016;
- в) г. Ростов н/Д, ул. Днепроvская, д. 34, кв. 17, 344016 Донцову А.И.

11. Редакторской правки требует предложение:

- а) К нашему большому сожалению, в договоре необходимо исправить еще два момента.
- б) К сожалению, мы не можем получить паспорт сделки без вышеуказанных исправлений.

в) Пожалуйста, отправьте нам по электронной почте файл с исходным текстом договора.

12. Тексту коммерческого письма соответствует предложение:

а) Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01–05.326 от 15.03.2011.

б) Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24–16 от 16.03.2011 Вы должны завершить разработку проекта до 16.11.2011. Просим Вас сообщить о состоянии работы.

в) Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам 200 комбайнов марки В-45.

13. Письмо-поздравление не должно содержать смысловые аспекты:

а) обращение;

б) указание на повод написания письма; в) просьба прислать приглашение.

14. Действующий ГОСТ, регламентирующий оформление унифицированной системы организационно-распорядительной документации, имеет обозначение:

а) Р 5.20–1999;

б) Р 7.80–2004;

в) Р 6.30–2003.

15. Письма-извинения входят в группу документов:

а) служебная переписка;

б) коммерческая переписка; в) этикетная переписка.

16. К группе этикетных писем относятся:

а) сопроводительное письмо; б) письмо-поздравление;

в) рекомендательное письмо.

17. В структуру письма-рекламации не должны входить содержательные элементы:

а) ссылки на нормативные акты;

б) конкретные требования стороны, предъявляющей претензию;

в) оценка действий стороны, нарушившей обязательства.

18. Окраску официально-делового стиля имеют слова (словосочетания):

а) предписывать;

б) оказать содействие; в) советовать.

19. Ошибка в употреблении предложных конструкций допущена в словосочетании:

а) ведение делопроизводства по личному составу; б) сведения по товарообороту;

в) договор по оказанию услуг.

20. Способ изложения в деловых письмах:

а) формально-логический;

б) дедуктивный;

в) индуктивный.

21. Унификация языка документов — это:

а) сокращение видов документов, приведение к единообразию их форм, структуры и операций по обработке, учету и хранению;

б) приведение к единообразию системы языковых средств, используемых при создании документных текстов: сокращение диапазона употребляемых единиц языка, формирование единых критериев их отбора, использование языковых клише;

в) способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, которая зависит от конкретной ситуации.

22. К коммуникативной неудаче письменного делового общения могут привести:

а) лексические ошибки;

б) орфографические ошибки;

в) орфоэпические ошибки.

23. К официальным документам относятся:

а) деловые письма;

б) распорядительные документы;

в) мемуары.

24. Стиль зарубежного делового письма:

а) надличностный характер изложения;

б) использование этикетных речевых моделей выражения радости, надежды, уверенности, одобрения;

в) строгая функциональность.

25. Особенности этикетного оформления электронного делового письма:

а) обращение: «Уважаемый (имя, отчество)!»; б) приветствие: «Здравствуйте, (имя)!»;

в) отсутствие этикетной формулы установления контакта.

4. Вопросы к зачету

1. Понятие национального языка.
2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
3. Признаки литературного языка.
4. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
5. Этапы формирования русского официально-делового стиля.
6. Основные стилевые черты русского официально-делового стиля.
7. Основные языковые особенности официально-делового стиля.
8. Словообразовательные и морфологические черты официально-делового стиля.
9. Особенности синтаксиса официально-делового стиля
10. Понятие деловой коммуникации, ее особенности.
11. Эффективная деловая коммуникация.
12. Принципы и функции деловой коммуникации.
13. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование.
14. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета.
15. Обращение в деловом этикете.
16. Этические аспекты документной коммуникации.
17. Формулы речевого этикета в документе.
18. Особенности устной деловой коммуникации.
19. Деловая беседа.
20. Переговоры.
21. Совещание.
22. Разговор по телефону.
23. Характеристика публичной речи.
24. Адаптация к аудитории.
25. Подготовка к выступлению.
26. Виды публичных выступлений.
27. Особенности самопрезентации.
28. Понятие деловой риторики.
29. Составляющие успеха публичного выступления.
30. Невербальные средства коммуникации. Их классификация.
31. Характеристика понятия «полемическое мастерство».

32. Виды споров.
33. Основные правила ведения спора.
34. Полемические приемы.
35. Уловки в споре.
36. Приемы воздействия на партнера по общению.
37. Манипуляции.
38. Типы собеседников и правила поведения с ними.
39. Тактика ведения переговоров.
40. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации.
41. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации.
42. Причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
43. Интернациональные требования к письменному деловому общению.
44. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи.
45. Стандартизация и унификация как обязательные признаки деловой речи.
46. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление и объяснительная).
47. Оформление деловых бумаг личного характера (автобиография, резюме).
48. Унификация языка и текста документа.
49. Языковые формулы официальных документов.
50. Формулы речевого этикета в документе.
51. Особенности языкового оформления документов.
52. Соблюдение языковых норм в официально-деловом стиле.
53. Новые тенденции в практике документной коммуникации.
54. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов.
55. Особенности составления и оформления справочно-информационных документов.
56. Особенности составления и оформления справочно-аналитических документов.
57. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции.

58. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки.

59. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу.

60. Особенности электронного делового письма.

5. Критерии процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

5.1. Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

Оценка «**отлично**» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «**хорошо**» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

5.2. Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Оценка «**отлично**» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «**хорошо**» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет

применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, 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 контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.3. Критерии оценки доклада

Оценка **«отлично»** ставится в случае выполнения всех требований к изложению доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан регламент (5–7 мин), представлена презентация.

Оценка **«хорошо»** ставится тогда, когда основные требования к докладу выполнены, но при этом имеются недочёты, например, неточности в изложении материала; отсутствие логической последовательности в суждениях; не выдержан регламент; в презентации не раскрыта сущность.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, когда имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы, нет презентации, не выдержан регламент, доклад читается студентом.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится в случае, если тема доклада не раскрыта, существенном непонимании проблемы или когда доклад не представлен.

5.4. Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка **«отлично»** – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка **«хорошо»** – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка **«удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка **«неудовлетворительно»** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

5.5. Критерии оценивания выполнения кейс-заданий

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка **«отлично»** – при наборе в 5 баллов.

Оценка **«хорошо»** – при наборе в 4 балла.

Оценка **«удовлетворительно»** – при наборе в 3 балла.

Оценка **«неудовлетворительно»** – при наборе в 2 балла.

5.6. Критерии оценки за участие в дискуссии

Оценка **«отлично»** ставится, если: студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка **«хорошо»** ставится, если ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного

материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

5.7. Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

5.8. Критерии оценки знаний при проведении зачета

Оценка «зачтено» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «не зачтено» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная учебная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85883.html>

2. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>

3. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 148 с. — 978-5-9585-0653-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>

Дополнительная учебная литература

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>

3. Машина, О. Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Ю. Машина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 168 с.: (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-00784-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002703>

4. Русский язык и культура речи : курс лекций для бакалавров всех направлений / составители И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова.

— Саратов : Вузовское образование, 2016. — 72 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/54478.html>

5. Русский язык и культура речи : учебное пособие / М. В. Неvejeина, Е. В. Шарохина, Е. Б. Михайлова [и др.]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 351 с. — ISBN 5-238-00860-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71053.html>

6.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины обучающимися производится в соответствии с локальными нормативными актами:

- Пл КубГАУ 2.2.4 «Фонд оценочных средств»;
- Пл КубГАУ 2.5.18 «Организация образовательной деятельности по программам бакалавриата»;
- Пл КубГАУ 2.5.29 «О формах, методах и средствах, применяемых в учебном процессе».

6.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

**Материально-техническое
Перечень рекомендуемых интернет сайтов:**

№	Наименование	Тематика	Электронная почта
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
2	Гарант	Правовая	http://www.garant.ru/
3	Консультант-Плюс	Правовая	http://www.consultant.ru/

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Русский язык и культура речи»	4
2	Требования к организации самостоятельной работы	6
2.1	Подготовка к устному опросу	6
2.2	Письменное выполнение заданий	6
2.3	Контрольная работа	6
2.4	Доклад	6
2.5	Реферат	7
2.6	Кейс-задание	7
2.7	Дискуссия	8
2.8	Тест	8
2.9	Зачет	8
3	Задания для самостоятельной работы	9
Тема 1.	Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации	9
Тема 2.	Этический компонент деловой коммуникации	11
Тема 3.	Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры	13
<u>3</u>		
Тема 4.	Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления	
<u>166</u>		
Тема 5.	Основы полемического мастерства	19
Тема 6.	Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность	22
<u>2</u>		
Тема 7.	Языковые особенности документов	<u>266</u>
Тема 8.	Виды служебных документов и деловых писем	<u>32</u>
5.	Критерии процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	40
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	44

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические рекомендации

Составитель: Сахно Ольга Сергеевна

Подписано в печать 00.00.00. Формат 60 × 84 ¹/₁₆.

Усл. печ. л. – 2,3. Уч.-изд. л. – 1,8.

Кубанский государственный
аграрный университет.
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13