

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 21.08.2025 15:14:12
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Государственной службы и управления

Кафедра

Краеведения

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

24.04.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.09

"Культура речи и деловое общение"

Направление подготовки 38.03.01 Экономика, профиль "Финансы и кредит"

Квалификация *бакалавр*

Форма обучения *очная*

Общая трудоемкость *2 ЗЕТ*

Год начала подготовки по учебному плану *2025*

Донецк
2025

Составитель(и):

ст. преп.

_____ В.Ю.Светличная

Рецензент(ы):

д-р филол. наук, зав.каф.

_____ М.В.Балко

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Культура речи и деловое общение" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954);

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направления подготовки 38.03.01 Экономика, профиль "Финансы и кредит", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 24.04.2025 протокол № 12.

Срок действия программы: 2025-2029

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Краеведения
Протокол от 25.03.2025 № №8

Заведующий кафедрой:

д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Краеведения

Протокол от " ____ " _____ 2029 г. № ____

Зав. кафедрой д-р филол.наук, доцент, М.В.Балко

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

состоит в формировании культуры межличностного взаимодействия в сфере деловых отношений, развитии умений и навыков самостоятельной организации процесса деловых переговоров, активизации творческого подхода в установлении деловых отношений.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Формирование культуры межличностного взаимодействия в сфере деловых отношений.
2. Освоение системы социально-психологического знания в его общетеоретических, прикладных и научно-практических аспектах.
3. Изучение теоретических и методологических основ делового общения.
4. Развитие умений и навыков самостоятельной организации процесса делового общения и деловых переговоров.
5. Активизация творческого подхода в реализации делового общения.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

1.3.1. Дисциплина "Культура речи и деловое общение" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Русский язык

История России

1.3.2. Дисциплина "Культура речи и деловое общение" выступает опорой для следующих элементов:

Социальная адаптация

Маркетинг

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК ОС-5.2: Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей

Знать:

Уровень 1	Поверхностно знает основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения.
Уровень 2	Знает основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения.
Уровень 3	Уверенно знает основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения.

Уметь:

Уровень 1	Неуверенно демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп; неуверенно умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей
Уровень 2	Демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп; умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей
Уровень 3	Уверенно демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп; уверенно умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей

Владеть:

Уровень 1	Неуверенно владеет изложением профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; не способен анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.
Уровень 2	Грамотно и доступно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного

	взаимодействия; владеет навыком анализа особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.
Уровень 3	Уверенно владеет навыком изложения профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; уверенно анализирует особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.

В результате освоения дисциплины "Культура речи и деловое общение" обучающийся

3.1 Знать:	
	основные разделы русского языка; особенности устной и письменной речи, понятия коммуникации; принципы, методы,
	приемы и средства коммуникации персонала
3.2 Уметь:	
	оперировать ключевыми понятиями литературного языка, коммуникации, устной, письменной речи; методами, приемами и средствами коммуникации персонала
3.3 Владеть:	
	навыками изучения основ русского языка; особенностей устной и письменной речи, понятий коммуникации; принципов, методов,
	приемов и средств коммуникации персонала

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Культура речи и деловое общение" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Культура речи и деловое общение" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Культура речи						
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

				Э4 Э5 Э6		
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика /Ср/	2	4	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи /Ср/	2	4	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.3.Нормативный аспект культуры речи /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.3.Нормативный аспект культуры речи /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.3.Нормативный аспект культуры речи /Ср/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения /Ср/	2	4	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

				Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6		
Раздел 2. Культура делового общения						
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Ср/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности /Конс/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления /Ср/	2	4	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

				Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6		
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления /Ср/	2	4	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.4. Полемическое мастерство /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.4. Полемическое мастерство /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.4. Полемическое мастерство /Ср/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты /Лек/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты /Сем зан/	2	2	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты /Ср/	2	6	УК ОС-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Культура речи и деловое общение" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий. В процессе освоения дисциплины "Культура речи и деловое общение" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных справочных изданий, научных статей, исследований т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilьмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций. При изложении

теоретического материала используются такие методы, как монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы обучающихся, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального доклада, эссе, презентации.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	М. В. Денисенко	КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ: Учебное пособие (70 с.)	Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2023
Л1.2	Иркова А. В., Сатучина Т. Ю., Фаломкина И. П.	Культура речи и деловое общение: Учебное пособие (76 с.)	Кемеровский государственный университет, 2023
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Коренева А. В.	Русский язык и культура речи: учебное пособие (221 с.)	"ФЛИНТА", 2024
Л2.2	Введенская Л. А., Черкасова М. Н.	Русский язык и культура речи: учебное пособие (382 с.)	"Феникс", 2022
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	А. Н. Осипова, Н. Н. Садовская	Русский язык и культура речи : методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы по стилистике русского языка Раздел 3. для обучающихся 2-го курса образовательной программы бакалавриат всех направлений подготовки всех форм обучения (34 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.2	А. Н. Осипова, Н. Н. Садовская	Русский язык и культура речи. Разд. 3 Стилистика русского языка: методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы для обучающихся 2-го курса образовательной программы бакалавриата всех направлений подготовки всех форм обучения (34 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная библиотека		http://niv.ru/
Э2	Д.Э. Розенталь Справочник по русскому языку: орфография и пунктуация		http://old-rozental.ru/orfografia.php
Э3	Справочно-информационный портал «Грамота.ру»		http://gramota.ru/
Э4	Образовательный сайт «Культура письменной речи»		http://gramma.ru/
Э5	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com
Э6	ЭБС «Знаниум»		https://znanium.ru
4.3. Перечень программного обеспечения			

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>

Научная библиотека [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://niv.ru/>

Д.Э. Розенталь Справочник по русскому языку: орфография и пунктуация [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://old-rozentel.ru/orfografia.php>

Справочно-информационный портал «Грамота.ру» [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://gramota.ru/>

Русский язык: говорим и пишем правильно - ресурс о культуре письменной и устной речи [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://grammar.ru/>

Словари.Ру - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.slovari.ru>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету

1. Понятие о культуре речи.
2. Основные компоненты культуры речи.
3. Определение понятий «язык» и «речь».
4. Виды речи.
5. Характеристика понятий «речевая деятельность», «речевое общение».
6. Русский язык как живой национальный язык.
7. Русский язык как государственный и мировой язык.
8. Литературный язык как образцовый вариант языка.
9. Понятие языковой нормы. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества.
10. Признаки и основные типы норм.
11. Средства кодификации языковых норм.
12. Орфографические нормы русского языка.
15. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы русского литературного языка.
16. Понятие языковой нормы. Акцентологические нормы русского литературного языка. Особенности русского ударения. Ударение словесное и логическое.
17. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы. Произносительные нормы. Использование орфоэпического словаря. Варианты русского литературного произношения.
18. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Значение слова и лексическая сочетаемость. Оксюморон.
19. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Многозначность и омонимия.
20. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Паронимы. Синонимы. Антонимы.
21. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов. Устаревшие слова и неологизмы.
22. Морфологические нормы русского литературного языка.
23. Морфологические нормы русского литературного языка. Особенности склонения имён собственных.
24. Понятие языковой нормы. Синтаксические нормы русского литературного языка.
25. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование определения с определяемым словом.
26. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование сказуемого с подлежащим.

27. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы управления.
28. Синтаксические нормы русского литературного языка. Употребление деепричастного оборота.
29. Активные процессы в современном русском языке в области произношения, ударения, словообразования, морфологии, лексики, синтаксиса.
30. Речь как речевая деятельность. Речь как текст, продукт речевой деятельности.
31. Речь как текст, продукт речевой деятельности. Требования к тексту. Типы речи.
32. Система функциональных стилей русского языка. Современная концепция культуры речи: функциональные разновидности литературного языка.
32. Система функциональных стилей русского языка. Научный стиль.
34. Система функциональных стилей русского языка. Особенности, сфера применения, черты, функции, основные признаки научного стиля.
35. Система функциональных стилей русского языка. Лексическо-грамматические особенности научного стиля.
36. Научный стиль. Термины и терминосистемы. Интернациональный характер научной терминологии.
37. Система функциональных стилей русского языка. Жанры научного стиля: аннотация, отзыв, реферат, тезисы, конспект, курсовая работа. Цитирование. Оформление библиографического списка.
38. Система функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль.
39. Официально-деловой стиль: черты, сфера применения, языковые особенности. Подстили официально-делового стиля.
40. Система функциональных стилей русского языка. Жанры официально-делового стиля.
41. Официально-деловой стиль. Оформление заявления, объяснительной записки, доверенности, расписки, резюме, автобиографии, характеристики.
42. Система функциональных стилей русского языка. Публицистический стиль.
43. Публицистический стиль: сфера функционирования, языковые особенности. Средства эмоциональной выразительности.
44. Система функциональных стилей русского языка. Жанры публицистики. Реклама. Язык рекламы.
45. Ораторская речь. Модель ораторской речи.
46. Основные характеристики ораторской речи. Основные навыки и умения оратора.
47. Основные особенности структуры и поведения аудитории. Предварительная информация о слушателях. Виды внимания аудитории.
48. Основные жанры (роды и виды) ораторского искусства. Этапы работы оратора над публичным выступлением.
49. Определение темы и уточнения названия выступления. Определение цели и основной мысли выступления.
50. Основные группы источников при подготовке речи. Этапы работы оратора с литературой.
51. Композиция речи. План как отражение логической структуры речи.
52. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей.
53. Вступление в качестве основной композиции логическая часть речи.
54. Методы изложения материала. Правила и типичные ошибки по отношению к тезису, аргументам, демонстрации.
55. Особенности использования цифрового материала в публичном выступлении. Общие принципы применения аудиовизуальных средств во время публичного выступления.
56. Типы речей и способы их произнесения.
57. Средства изобразительности и выразительности. Средства экспрессивной стилистики в ораторской речи.
58. Манера выступления оратора. Расположение оратора в аудитории и движение по ней.
59. Позы и жесты оратора. Громкость, темп и интонация как характеристики публичной речи.
60. Вопрос как средство получения сведений. Типы вопросов.
61. Публичный спор как метод выяснения истины. Виды спора.
62. Публичный спор как метод выяснения истины. Общие требования к спору.
63. Публичный спор как метод выяснения истины. Дискуссия, полемика, диспут как разновидности споры.
64. Значение речевого этикета во время публичного выступления.
65. Деловой этикет и деловая этика. Элементы делового этикета. Этикетная формула и принципы ее использования.
66. Этика устного делового общения с иностранцами.
67. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Условия функционирования, основные особенности.
68. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Спонтанность и неподготовленность. Непосредственное участие говорящих. Неофициальность отношений.

69. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Закон языковой экономии. Специфика использования языковых средств. Основные жанры.
70. Речевой этикет как совокупность речевых формул, обслуживающих общение. Правила поведения в типичных речевых ситуациях.
71. Речевой этикет. Система обращений в современном русском языке. Формулы извинения. Ситуация отказа.
72. Речевой этикет. Этикетные требования к невербальным средствам общения.
73. Телефонный разговор. Правила ведения телефонного разговора.

5.2. Темы письменных работ

1. Понятие языковой нормы.
2. Признаки и основные типы норм.
3. Средства кодификации языковых норм.
4. Культура речи и стилистика в системе лингвистических дисциплин.
5. Теория «трёх стилей» М. В. Ломоносова.
6. Стили языка и стили речи.
4. Авторский стиль.
5. Нормативность языка и речи.
6. Человеческая речь и современная цивилизация.
7. Эстетические качества речи.
8. Стили общения. Ритуальное общение.
9. Речь и язык. Формы реализации речи.
10. Понятие о стиле и жанре речи. Жанры и стили устной речи.
11. Жанры и стили письменной речи.
12. Культура речевого поведения: теория и практика, технология оптимизации речевой деятельности.
13. Вопросы стилистики русского языка в работах Н. М. Шанского.
14. Лексические особенности канонических православных текстов, переложённых на современный русский язык.
15. Сравнительная характеристика научно-академического и научно-популярного стиля в работах В. В. Виноградова.
16. Стилистические особенности языка пушкинской эпохи.
17. Стилистические особенности поэтического языка символистов.
18. Стилистические особенности поэтического языка футуристов.
19. Научная публицистическая речь: разговорная или кодифицированная?
20. Лексические особенности студенческой речи в ситуации свободного общения.
21. Смешение стилей как художественный прием.
22. Коммуникативный аспект культуры речи: богатство и разнообразие речи.
23. Коммуникативный аспект культуры речи: точность и понятность речи.
24. Коммуникативный аспект культуры речи: чистота и выразительность речи.
25. «Словесные шаблоны» в разных функциональных стилях.
26. Место публицистического стиля в системе стилей русского литературного языка.
27. Терминологическая неоднородность в наименовании публицистического стиля (газетный, общественно-политический, газетно-публицистический стиль).
28. Объём и содержание понятий «публицистика» и «публицистический стиль»?
29. Основные языковые функции публицистического стиля.
30. Специфика реализации общеязыковых функций в произведениях публицистического стиля.
31. Типология информации, сообщаемой в текстах публицистического стиля.
32. Особенности коммуникации между автором и адресатом в печатных и электронных средствах массовой информации.
33. Особенности коммуникации при пользовании публицистическим и другими функциональными стилями.
34. Экспрессивные средства языка в публицистических текстах.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Культура речи и деловое общение" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Культура речи и деловое общение" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного

опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачёт.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу обучающихся, проводит консультации, руководит подготовкой докладов обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий и промежуточный контроль знаний обучающихся.

С целью качественного освоения обучающимися данной дисциплины на кафедре разработаны методические рекомендации по организации самостоятельной работы - комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения, как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления
Кафедра краеведения**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)
«Культура речи и деловое общение»

Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Финансы и кредит
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2025

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Культура речи и деловое общение» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.01 Экономика (профиль «Государственные и муниципальные финансы») очной формы обучения

Разработчик: _____ ст.преп. В.Ю. Светличная
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы
фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры _____ Краеведения

Протокол заседания кафедры от _____ 25.03.2025 г. № 8
дата

Заведующий кафедрой _____ М.В.Балко
(подпись) (инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Культура речи и деловое общение»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины

Образовательная программа	бакалавр
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Государственные и муниципальные финансы
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Дисциплина базовой части общеобразовательного цикла Б1.О.09
Формы контроля	Устный опрос, тестирование, коллоквиум, кейс-задача, деловая игра, круглый стол, сообщение, самостоятельная работа,
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачётных единиц (кредитов)	2
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	72
Аудиторная работа:	38
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	18
Консультации	2
Самостоятельная работа	32
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачёт

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Код компетенции	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК ОС-5 Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС-5.2 Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей	Знать: Поверхностно знает основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения	УК ОС-5.2 3-1
		Знает основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения	УК ОС-5.2 3-2

Код компетенции	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		Уверенно знает основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения	УК ОС-5.3 3-3
		Уметь: Неуверенно демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп; неуверенно умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей	УК ОС-5.2 У-1
		Демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и	УК ОС-5.2 У-2

Код компетенции	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		традициях различных социальных и национальных групп; умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей Уверенно демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп. Владеть: Неуверенно владеет изложением профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; не способен анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей Грамотно и доступно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного	УК ОС-5.2 У-3 УК ОС-5.2 В-1

Код компетенции	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		взаимодействия; владеет навыком анализа особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.	УК ОС-5.2 В-2
		Уверенно владеет навыком изложения профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; уверенно анализирует особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	УК ОС-5.2 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения
основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. Культура речи				
1.	Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика	2	УК ОС- 5.2	Устный опрос, тестовые задания, сообщение

2.	Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи	2	УК ОС-5.2.	Устный опрос, круглый стол, сообщение
3	Тема 1.3. Нормативный аспект культуры.	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, тестовые задания
4.	Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, сообщения, коллоквиум
Раздел 2. Культура делового общения				
5.	Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, деловая игра, кейс-задача, самостоятельная работа
6.	Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, диспут, сообщение, самостоятельная работа
7.	Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, сообщение, кейс-задача
8.	Тема 2.4. Полемическое мастерство	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, тесты, деловая игра
9.	Тема 2.5. Деловое общение и конфликты	2	УК ОС -5.2.	Устный опрос, деловая игра

РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания, обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания							
	СЗ				Всего за тему	КЗР	Р (СР)	ИЗ*
	ЛЗ	УО*	ТЗ*	СЗ*				
Р.1.Т.1.1	1	2	2	3	8	4	6	10
Р.1.Т.1.2	1	2	2	3	8			
Р.1.Т.1.3	1	2	2	3	8			
Р.1.Т.1.4	1	2	2	3	8	4	6	10
Р.2.Т.2.1	1	2	2	3	8			
Р.2.Т.2.2	1	2	2	3	8			
Р.2.Т.2.3	1	2	2	3	8			

P.2.T.2.4	1	2	2	3	8			
P.2.T.2.5	1	2	2	3	8			
Итого: 100б	9	18	18	27	72	12	6	10

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

СЗ – ситуационные задания;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

СР – самостоятельная работа обучающегося (реферат)

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

2.1.1. Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приёмов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведённого на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учётом индивидуальных особенностей обучающихся).

5 баллов (отлично) ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности.

4-3 балла (хорошо) ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «3 баллов», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

2-1 балл (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0 баллов (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает

незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
Раздел 1. Культура речи.	
Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика	1. Что такое язык? Какую роль он играет в жизни человека? 2. Что такое <i>речь</i> и как данное понятие соотносится с понятием <i>язык</i>? 3. Дайте определение и общую характеристику понятию <i>современный русский литературный язык</i>. 4. Назовите <i>основные</i> функции русского литературного языка. 5. Назовите <i>другие</i> функции русского литературного языка. 6. Дайте характеристику русскому языку как национальному и международному 7. Каково место русского языка в генеологической классификации языков мира? 8. Расскажите о закономерностях и тенденциях развития русского языка.
	9. Какие факторы влияют на развитие русского языка? 10. Каково соотношение понятий <i>русский национальный язык</i> и <i>русский литературный язык</i>? 11. Какие формы функционирования русского литературного языка вам известны? Коротко охарактеризуйте каждую. 12. Перечислите признаки литературного языка. Дайте короткую характеристику каждому из них. 13. Назовите формы нелитературного языка. Коротко охарактеризуйте каждую.
Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи	1. Из каких компонентов состоит коммуникативный аспект культуры речи? 2. Что подразумевается под правильностью речи? 3. Что подразумевается под логичностью речи? 4. Что подразумевается под точностью речи? 5. Что подразумевается под лаконизмом речи? 6. Что подразумевается под ясностью речи? 7. Что подразумевается под богатством речи? 8. Что подразумевается под выразительностью речи? 9. Что подразумевается под чистотой речи? 10. Что подразумевается по уместностью речи?

Тема 1.3. Нормативный аспект культуры речи	1. Что такое языковая норма? 2. Назовите признаки языковой нормы. 3. Что является источниками языковых норм? 4. Орфографические нормы русского языка. 5. Орфоэпические нормы русского литературного языка: произносительные и нормы ударения. 6. Варианты русского литературного произношения. 7. Особенности русского ударения. Ударение словесное и логическое. Интонационное богатство русской речи. 8. Лексические нормы. Значение слова и лексическая сочетаемость. 9. Речевые ошибки, связанные с лексической несочетаемостью слов. 10. Паронимы. Лексические ошибки, связанные с употреблением паронимов, 11. Лексические ошибки, связанные с употреблением синонимов и слов, близких по значению. 12. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов. 13. Морфологические нормы русского литературного языка.
	14. Морфологические нормы русского литературного языка. Особенности склонения имён собственных. 15. Понятие языковой нормы. Синтаксические нормы русского литературного языка. 16. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование определения с определяемым словом. 17. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование сказуемого с подлежащим. 18. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы управления. 19. Синтаксические нормы русского литературного языка. Употребление деепричастного оборота.

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения	1. Речевой этикет как совокупность речевых формул, обслуживающих общение. 2. Нормы речевого этикета. Этикетные традиции. Этикетные речевые жанры. 3. Факторы, которые определяют речевое поведение в зависимости от коммуникативной ситуации. 4. Правила поведения в типичных речевых ситуациях. 5. Система обращений в современном русском языке. Формы приветствия. 6. Формулы извинения. Ситуация отказа. 7. Этикетные требования к невербальным средствам общения. Нормы жестикологии. 8. Этикетные требования к невербальным средствам общения. Традиции и суеверия в общественной жизни. 9. Телефонный разговор. Виды телефонных разговоров. Правила ведения телефонного разговора. 10. Основные максимы телефонной коммуникации.
Раздел 2. Культура делового общения	
Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности	1. Функциональные разновидности литературного языка. 2. Стилиобразующие факторы. 3. Функциональные стили: научный, официально- деловой, публицистический. 4. Язык художественной литературы и его специфика. 5. Общая характеристика официально-делового стиля. 6. Общая характеристика научного стиля.
	7. Общая характеристика публицистического стиля. 8. Деловое общение и его особенности. 9. Специфические черты официально-делового стиля. 10. Языковые и текстовые нормы. 11. Документ, формуляр, реквизит. 12. Классификация жанров официально-делового стиля. 13. Личные деловые бумаги: заявление, доверенность, резюме. Деловые письма. 14. Особенности русской и международной школы делового письма. 15. Особенности ведения телефонного разговора.

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления	1. Риторика как наука: общая характеристика. 2. Факторы становления и утверждения риторики в древнем обществе. 3. Значение риторики для вашей будущей профессиональной деятельности. 4. Этапы подготовки к публичному выступлению. 5. Типы публичных выступлений в зависимости от целевой установки. 6. Основные разновидности убеждающих выступлений. 7. Предварительный анализ аудитории. 8. Написание и овладение текстом выступления
Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления	1. Общие принципы построения выступления. 2. Особенности и основные приемы вступления ораторской речи. 3. Особенности и основные приемы заключительной части ораторской речи. 4. Способы изложения материала основной части ораторского выступления. 5. Понятие аргументации и критики. 6. Ошибки в аргументации и критике. 7. Образ оратора. 8. Способы борьбы с ораторским страхом. 9. Невербальный имидж оратора.
Тема 2.4. Полемическое мастерство	1. Спор и его разновидности. 2. Особенности спора, полемики, диспута, дискуссии. 3. Принципы ведения полемики. 4. Полемические приемы. 5. Правила ведения спора. 6. Уловки в споре и способы защиты от них. 7. Аргумент. Виды аргументов.
Тема 2.5. Деловое общение и конфликты	1. Понятия конфликта, конфликтной ситуации и инцидента. 2. Виды конфликтов по направленности.

	3. Виды конфликтов в зависимости от интересов участников. 4. Причины конфликтов. 5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. 6. Рекомендации по поведению в конфликтной ситуации.
--	---

2.2. Оценивание устных ответов, обучающихся при собеседовании

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждой семинарского занятия проводится фронтальный устный опрос по вопросам предыдущей темы.

5 баллов - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением норм современного русского языка;

4 балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для 5 баллов, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для 5 баллов, но допускает 1-2 ошибки, которые не исправляет.

2 балла - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1 балл - ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ ПРИ СОБЕСЕДОВАНИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика

1. Дайте определение и общую характеристику понятию *современный русский литературный язык*.
2. Назовите *основные* функции русского литературного языка.
3. Назовите другие функции русского литературного языка.
4. Дайте характеристику русскому языку как национальному и международному
5. Каково место русского языка в генеалогической классификации языков мира?
6. Расскажите о закономерностях и тенденциях развития русского языка.
7. Какие факторы влияют на развитие русского языка?
8. Каково соотношение понятий *русский национальный язык* и *русский литературный язык*?
9. Какие формы функционирования русского литературного языка вам известны? Коротко охарактеризуйте каждую.
10. Перечислите признаки литературного языка. Дайте короткую характеристику каждому из них.
11. Назовите формы нелитературного языка. Коротко охарактеризуйте каждую.

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Какие виды речевого этикета вам известны?
3. Каков общий принцип использования этикетных средств?
4. Что доказывает, что этикет – явление национальное?
5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
6. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?
7. Какова дистанция официального общения?
8. Охарактеризуйте тональность официального общения.
9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
10. В чём заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
12. Является ли обращение «господин, господа» универсальным?
13. Что включает в себя понятие «этикетный текст»?
14. Что такое церемония и каковы особенности проведения торжеств с точки зрения использования этикетных текстов?
15. Почему умение произнести тост считалось обязательным речевым навыком для светского человека?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое «этикетная рамка»?
18. Дайте определение этикетной модуляции речи.
19. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
20. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.
21. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?

Раздел 2. Система норм современного русского язык

Тема 1.3. Нормативный аспект культуры речи

1. Что такое языковая норма?
2. Назовите признаки языковой нормы.
3. Что является источниками языковых норм?
4. Назовите средства кодификации современного русского литературного языка.
5. Перечислите виды норм русского литературного языка, кратко охарактеризуйте каждую из них.
6. Назовите типы языковых норм с точки зрения их вариативности.
7. Назовите формы нелитературного языка. Кратко охарактеризуйте каждую.
8. Что такое языковая норма?
9. Назовите признаки языковой нормы.
10. Что является источниками языковых норм?
11. Назовите средства кодификации современного русского литературного языка.
12. Перечислите виды норм русского литературного языка, кратко охарактеризуйте каждую из них.
13. Назовите типы языковых норм с точки зрения их вариативности.
14. Точность речи. Лексические ошибки, связанные с непониманием значения слова (историзмы, архаизмы, неологизмы).
15. Лексические ошибки, связанные с употреблением паронимов.

16. Лексические ошибки, связанные с употреблением синонимов и слов, близких по значению.
17. Лексические ошибки, связанные с употреблением омонимов и многозначных слов.
18. Речевые ошибки, связанные с лексической несочетаемостью слов.
19. Речевые ошибки, связанные с употреблением фразеологизмов.
20. Какие варианты форм категории рода имен существительных вы знаете? Охарактеризуйте их.
21. В чем особенности употребления степеней сравнения имен прилагательных?
22. Охарактеризуйте варианты краткой формы имен прилагательных.
23. Какие ошибки могут возникнуть при употреблении в речи форм личных местоимений?
24. Вариантные формы местоимений и различия в их употреблении.
25. Особенности употребления в речи служебных слов.
26. Нормы согласования.
27. Согласование сказуемого с подлежащим.
28. Нормы управления.
29. Употребление деепричастного оборота.
30. Ошибки в построении сложных предложений.

2.3. Оценивание результатов тестовых заданий обучающихся

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, в котором надо выбрать один верный ответ – 2 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Баллы	% правильных ответов
5	75-100
3-4	51-75
1-2	25-50
0	менее 25

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Прочитайте текст и установите соответствие между предложением, содержащим стилистический недочёт и названием стилистической ошибки (время выполнения – 3 мин.).

Стилистические ошибки связаны с нарушением норм функциональных стилей, то есть употреблением в одном стиле языковых средств другого стиля, использованием слов без учета их точного значения, сочетаемости с другими словами и т.п. Соотнесите предложения, содержащие речевой недочёт, с названиями стилистических ошибок.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

	Предложение, содержащее стилистическую ошибку		Название стилистической ошибки
А.	Данные замечания следует адресовать в адрес обслуживающей организации	1.	Нарушение лексической сочетаемости
Б.	В связи с обнаруженными недочётами рекомендую повысить подготовку специалистов вышеуказанных	2.	Неправильный выбор паронима (схожего по звучанию слова)

	подразделений		
В.	Я вернулся на своё рабочее место, отдал распоряжения в соответствии со сложившейся ситуацией и предпринял меры для проведения запланированных работ.	3.	Нарушение устойчивого сочетания
Г.	Рекомендуем исключить зарубежные командировки и поездки своих сотрудников в другие страны.	4.	Использование неоправданной тавтологии (однокоренных слов)
		5.	Использование неоправданного плеоназма (слов, похожих по смыслу)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

2. Внимательно прочтите текст задания и предложенные варианты ответа, выберите правильные ответы, запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа (время выполнения – 5 минут)

В процессе решения коммуникативных задач возникает необходимость в использовании информационно-коммуникационных технологий при поиске информации. Поэтому специалист в области управления малым бизнесом должен собрать важный и полезный материал. Чтобы решение поставленной задачи было достигнуто, следует использовать не один источник предлагаемого материала, а несколько.

Из перечисленных вариантов выберите те источники, использование которых нежелательно в процессе подготовки речи. Ответ аргументируйте.

- А) Научная и научно-популярная литература
- Б) Материалы, помещенные на личных страничках пользователей в соцсетях
- В) Официальные документы
- Г) Сведения из домовых чатов мессенджера Telegram

3. Внимательно прочтите текст задания и предложенные варианты ответа, выберите правильный ответ, запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа (время выполнения задания – 3 мин).

Ведение деловой переписки подразумевает знание особенностей официально-делового стиля. Язык официально-делового стиля характеризуется следующими особенностями:

А) Развитая синонимия слов и фразеологизмов; широко используются вопросительные и побудительные предложения, а также восклицательные предложения; употребление форм повелительного наклонения в целях привлечения внимания.

Б) Высокая частотность использования терминов, точно и однозначно называющих специальные понятия научной сферы общения и раскрывающих их содержание; частое прибегание к цитированию.

В) Недопустимо использование метафор, художественных образов или двусмысленных выражений; Информация излагается по порядку, без отступлений от темы; информация подаётся строго по фактам, с соблюдением формальной деловой тональности; не используется разговорная лексика, эмоционально окрашенные выражения или слова с неоднозначным значением.

Г) Использование уменьшительно-ласкательных слов (котёнок, ручка, домик), просторечий (брехня, разязвить), диалектизмов и жаргонизмов (хата (дом), клёво (здорово)), упрощённых грамматических конструкций: «Чё?» вместо «Что?», «Куда идёшь?» вместо

«Куда ты идёшь?»

Д) Авторы часто используют редкие, устаревшие или созданные ими самими слова, что придаёт тексту особую изысканность и глубину; язык может отличаться необычным порядком слов, длинными сложносочинёнными предложениями или, наоборот, краткими высказываниями.

4. Внимательно прочтите текст задания и предложенные варианты ответа, выберите правильные ответы, запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор (время выполнения – 5 минут)

В процессе выполнения коммуникативных задач по отношению к речи оратора различают аудитории благосклонные, безразличные и конфликтные. Благосклонная к речи оратора аудитория – это позитивно настроенная аудитория, которая хорошо реагирует на одностороннюю аргументацию. Безразличная (индифферентная) аудитория – группа слушателей, которые не проявляют активности ни по каким проблемам. У таких людей нейтральное отношение к информации, хотя может быть интерес к отдельным фактам. Эти слушатели могут быть отнесены к потенциальной аудитории, и их внимание можно и нужно завоевать. Конфликтная (негативно настроенная) аудитория – проявляет отрицательное отношение к лектору и материалу. Слушатели принципиально не соглашаются с доводами оратора.

Вопрос: *Какой способ подачи материала наиболее уместен в конфликтной аудитории, почему?*

А) нужно применять одностороннюю аргументацию, сразу переходить к главному, формулировать тезис с самого начала;

Б) нужно двигаться постепенно от аспектов согласия оратора с аудиторией к предмету разногласий;

В) задача оратора состоит прежде всего в том, чтобы привлечь внимание слушателей. Начало речи должно быть захватывающим. Также следует показывать слушателям возможную пользу от того, что рассматривается в речи.

Г) не стараться переубедить всех, а убедить или посеять сомнения в головах нескольких конкретных слушателей.

5. Внимательно прочтите текст задания и предложенные варианты ответа, выберите правильный ответ, запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Большое влияние приобретают международные университеты и школы, разбросанные по всему миру и предлагающие один и тот же набор образовательных услуг во всех концах мира.

Вопрос: *Какой из вариантов ответа обозначает название ошибки, допущенной в предложении. Произведите редакцию.*

А) использование в текстах официально-делового стиля эмоционально окрашенной лексики;

Б) чрезмерное использование терминов и книжной лексики в текстах официально-делового стиля;

В) неуместное употребление разговорных и просторечных слов;

Г) неоправданное использование канцеляризм.

6. (повышенный комбинированный, 5 мин.)

Внимательно прочтите текст задания и предложенные варианты ответа, выберите правильные ответы, запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Прочитайте. Укажите все случаи неоправданного употребления «высоких» слов в текстах официально-делового стиля. Объясните, в чём проявляется ошибочность такого выбора лексических единиц.

А) В планах строительства объекта воздвижение здания школы и завершение всех отделочных работ к сентябрю 2025 года.

Б) Чтобы не влезть перед Мосэнерго в неоплатные долги, аграрии в массовом порядке начали сброс запасов в торговую сеть.

В) Московское школьное образование находится на передовой футуристического фронта.

Г) Явления дезадаптации учащихся свидетельствуют о том, что школьные учреждения имеют на сегодняшний день весьма низкие и неудовлетворительные показатели.

7. Внимательно прочитайте текст задания и запишите развёрнутый обоснованный ответ (время выполнения – 10 минут).

Деловой перевод обеспечивает точность и ясность в общении, что необходимо для эффективного взаимодействия. Особенности делового перевода определяются типом текста и содержащейся в нём информацией. Деловые тексты достаточно однородны по своим типологическим признакам. Комплекс средств, который для них характерен, обеспечивает полноценную передачу информации её получателю.

1. Назовите основные признаки официально-делового текста.

2. Коротко их охарактеризуйте.

8. Внимательно прочитайте текст задания и запишите развёрнутый обоснованный ответ (время выполнения – 5 минут).

В процессе взаимодействия с партнёром используются приемлемые вербальные и невербальные средства общения, принятые в деловом стиле. Вербальные средства взаимодействия с партнёром — это речь, письменная и устная. Невербальные средства взаимодействия с партнёром — это средства, которые не предусматривают использование естественной языковой речи. Назовите основные невербальные средства общения и коротко охарактеризуйте их.

9. Внимательно прочитайте текст задания и запишите развёрнутый обоснованный ответ (время выполнения – 10 минут).

Ведение деловой переписки предусматривает учёт особенностей стилистики официальных и неофициальных писем. Выбор стиля письма играет значительную роль в передаче правильного тона и профессионализма. Выделяют формальный, полуформальный и неформальный стиль переписки.

Официальный (формальный) стиль — наиболее профессиональный и официальный тон. Обычно он используется в официальных письмах, заявлениях о приеме на работу, контрактах и важных объявлениях.

Полуформальный стиль обеспечивает баланс между строгостью формального стиля и расслабленностью неформального стиля. Он часто используется в деловой переписке, такой как электронная почта, заметки или внутренние сообщения внутри компании.

Неофициальный (неформальный) стиль — наиболее непринужденная и разговорная форма письма, используемая в деловом общении. Обычно он используется при переписке с коллегами, товарищами по команде или деловыми партнерами, с которыми установились более близкие отношения.

Каждый из этих стилей имеет свои основные характеристики и черты. Например, к особенностям стилистики неофициальных писем относят:

- Простой и доступный язык. Можно использовать сокращения, сленг, разговорные выражения.

- Эмоциональность. Можно выражать свои чувства и мысли открыто и искренне.

- Неформальная структура. Можно отклоняться от строгих правил и писать так, как удобно.

- Использование личных местоимений. Можно обращаться к адресату напрямую,

используя «я», «ты», «мы».

- Неформальный тон. Можно использовать юмор, иронию, сарказм, если это уместно.

Перечислите и коротко опишите основные особенности стилистики официальных писем.

2.4 Оценивание результатов деловой игры

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	выставляется обучающемуся (индивидуально или как участнику группы), если содержание его деятельности полностью соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; чётко организована работа по сюжету игры, присутствует вариативность в разрешении игровой ситуации, комментарии по ходу игры основываются на понятийном аппарате предметной области и иллюстрируют основные закономерности изучаемой дисциплины и её прикладной аспект
3–4 балла	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в основном соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет находит развитие, комментарии по ходу игры включают понятийный аппарат предметной области и отражают в основном понимание прикладного аспекта изучаемой дисциплины
1-2 балла	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в целом соответствует теме, концепции, содержанию игры и

	принятой роли; игровой сюжет не детализируется, комментарии по ходу игры в небольшой степени опираются на понятийный аппарат предметной области, прикладной аспект изучаемой дисциплины представлен фрагментарно
0 баллов	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности лишь частично соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не развивается, комментарии по ходу игры отсутствуют, обучающийся не демонстрирует понимания прикладного аспекта изучаемой дисциплины

ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности

Тема: Телефонные переговоры

Цель деловой игры – усвоение этических норм делового телефонного разговора, развитие и закрепление навыков подготовки и ведения телефонных переговоров.

Ролевые группы: три-четыре человека (два участника переговоров, один-два наблюдателя-эксперта).

Концепция игры. Следует подготовить и провести телефонные переговоры, соблюдая этические нормы деловых коммуникаций. Тема и содержание телефонных переговоров определяется группой самостоятельно на основе представленного ниже примерного перечня. Участниками деловой игры могут быть предложены другие темы делового телефонного разговора.

Участники каждой группы распределяют роли самостоятельно. Сценарий телефонных переговоров также разрабатывается ими самостоятельно и независимо друг от друга. При этом, вне зависимости от распределения ролей и результатов переговоров, участникам необходимо сохранить партнёрские отношения и возможность продолжения и развития деловых контактов.

По окончании делового телефонного разговора следует заполнить оценочные листы на каждого участника телефонных переговоров, а затем в общегрупповой дискуссии проанализировать содержание и стиль ведения телефонных переговоров, обсудить уязвимые места в разговоре, выяснить и понять причину допущенных ошибок.

Примерный перечень тем телефонных переговоров:

- получение дополнительной информации у нового или старого поставщика о качестве сырья или материалов;
- предложение новому или старому клиенту сделать заказ на поставку вашей продукции;
- предложение новому или старому клиенту новой услуги своего рекламного агентства;
- возобновление партнёрских отношений после продолжительного перерыва;
- приглашение съёмочной группы местного телевидения на пресс-конференцию директора фирмы;
- согласование с поставщиками сроков отгрузки товара;
- поиск работы по объявлению;
- приглашение на собеседование к работодателю соискателя вакантной должности;
 - ответ на деловое предложение партнёра по бизнесу.
 - *Ожидаемые результаты:* формирование у обучающихся навыков ведения профессионально-ориентированных деловых переговоров.

Тема 2.4. Полемическое мастерство

Тема: Спор на общественно значимую тему.

Цель деловой игры – отработка навыков ведения спора.

Роли:

- команда «Утверждение» («У»), представляющая систему доказательств в защиту выдвинутого тезиса и пытающаяся убедить участников и Совет справедливых в правильности своей позиции;
- команда «Отрицание» («О»), критикующая позицию оппонентов и стремящаяся обосновать аргументами свою позицию – антитезис;
- Совет справедливых – специалисты по теме спора, а также по одному представителю от играющих команд;
- протоколист, фиксирующий на доске или листе ватмана основные тезисы спикеров;
- ведущий.

Концепция игры. Игра требует серьезной информационной подготовки, поэтому состоит из нескольких этапов:

1. Формирование команд.
2. Обсуждение и выбор темы-тезиса. Тема должна соответствовать следующим условиям: четкость в формулировке, отсутствие разночтения, перспективность для обсуждения, значимость для участников и зрителей. Кроме того, тезис должен звучать так, чтобы простым прибавлением частицы «не» из него могло получиться противоположное утверждение.
3. Самостоятельная подготовка команд: поиск и отбор необходимой информации, посещение консультационных пунктов, подбор аргументов, подготовка демонстрационных материалов (таблиц, карт, схем).
4. Собственно спор.
5. Подведение итогов игры, выступление Совета справедливых.

Примерный перечень тем для спора:

- Обучение в высшей школе должно быть платным.
- Следует запретить экстремальные виды спорта.
- Деньги дают человеку свободу.
- Горькая правда вредна.
- Телевидение разрушает нравственность молодого поколения.
- Надо запретить Интернет.
- Смертная казнь нужна.
- СМИ – под жесткий контроль государства.
- Социальное неравенство между подростками существует.
- Проблема взаимоотношений между детьми и родителями разрешима.
- Употребление нецензурных выражений в обществе растёт.
- Каждый студент может стать руководителем государства.

Ожидаемый результат: развитие умений критически мыслить, самостоятельно, осознанно вырабатывать жизненную позицию; отработка навыков ведения дискуссии, отстаивания собственной точки зрения, конструктивного восприятия оппонента.

Тема 2.5. Деловое общение и конфликты

Тема Конфликт на автотранспортном предприятии

Цель: Освоение основных методов разрешения конфликтных ситуаций. Развитие умения применять изученные методы разрешения конфликтов в своей профессиональной деятельности. Воспитание уважения к своему и чужому труду, привитие интереса к изучаемой дисциплине.

Роли

- Клиент
- Мастер
- Администратор
- Ведущий

Концепция

1. Вниманию обучающихся предлагается 3 конфликтные ситуации.
2. После изучения каждой ситуации необходимо подобрать произвести подбор участников и проиграть заданные ситуации.
3. В ходе игры необходимо найти конструктивные разрешения сложившихся конфликтных ситуаций.
4. Результаты и предложения по разрешению конфликтов оформить в устной форме в виде выводов.

Ситуация 1:

Клиент забирает автомобиль после ремонта из автосервиса. Сумма в полученном им счете превышает расчет, сделанный при составлении заказа. В результате он не готов оплатить счет полностью (удивлен суммой, негодует) и обращается к администратору с претензией по расчету.

Ситуация 2:

Клиент забирает свой автомобиль и уезжает из дилерского центра, радуясь, что все так удачно сложилось. Спустя 10 минут он возвращается рассерженный, с красным лицом, и говорит консультанту по сервису, что скрежет при торможении, который и был причиной обращения в мастерскую, прекратился, но появился новый стук в моторном отсеке. Раньше его не было, он беспокоит владельца, его нужно немедленно устранить.

Ситуация 3:

Пятница, вечер, 17:30. Клиент Иванов И.И., как было согласовано заранее, подходит к стойке консультанта по сервису и желает забрать свой автомобиль, на котором планирует уехать на нем на все выходные. Но автомобиль еще не готов. Иванов И.И. теряет самообладание, начинает кричать и требовать вызвать управляющего.

Рекомендуемое время деловой игры:

Время на распределение ролей - 5 минут

Время на подготовку — 5 минут

Время на проигрыш каждой ситуации и разрешения конфликта - до 10 мин

2.5 Оценивание результатов кейс-задачи

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	Case решён правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, может при обосновании

	своего мнения свободно проводить аналогии между темами изучаемой дисциплины и смежных дисциплин.
3–4 балла	Case решён правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
1-2 балла	Case решён правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения дано при активной помощи преподавателя. Обучающийся имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей и использовании научной терминологии.
0 баллов	Case не решён или решён неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обучающийся обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

КЕЙС-ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности

Описание задания: составить свою автобиографию и резюме для собеседования с потенциальным работодателем; дать сравнительную характеристику этих документов, заполнив таблицу.

Контрольный вопрос: каковы правила составления автобиографии и резюме.

Кейс 1: образцы автобиографии и резюме, сравнительная таблица.

АВТОБИОГРАФИЯ

Я, Федосеева Лариса Анатольевна, родилась 26 сентября 1978 г. в д. Теребуш Веневского района Тульской области в семье крестьян. Русская.

В сентябре 1985 г. поступила в 1-й класс средней школы № 4 г. Венев Тульской обл. В июне 1995 г. окончила муниципальную гимназию г. Тулы. В августе 1995 г. поступила на дневное отделение Тульского финансово-экономического техникума (факультет экономики), который окончила в июне 1999 г. по специальности «экономист».

С июля 1999 г. по декабрь 2001 г. работала техником-экономистом в ОАО «Тульский самовар» (г. Тула). С января 2002 г. по настоящее время работаю инженером-экономистом ФГУП «Механика» (г. Тула).

Не замужем.

Родители:

Отец, Федосеев Анатолий Иванович, родился 2 апреля 1955 г. в ст. Качалинская Камышинского района Волгоградской области. Русский. Образование – средне-

специальное. В настоящее время работает электромонтёром ОАО «Тульский узел электросвязи» (г. Тула).

Мать, Федосеева (Рябинина) Александра Петровна, родилась 31 июля 1957 г. в д. Теребуш Веневского района Тульской области. Русская. Образование – среднее. В настоящее время – домохозяйка.

Родители проживают по адресу: 224010, г. Тула, ул. Победы, д. 8, к. 4, кв. 48.

Сестра, Леонович (Федосеева) Ирина Анатольевна, родилась 15 ноября 1976 г. в д. Теребуш Веневского района Тульской области. Русская. Образование – высшее. В настоящее время работает начальником экономического отдела ФГУП «Механика».

Сестра проживает по адресу: 224018, г. Тула, Тихий пер., д. 18.

В настоящее время проживаю по адресу: 224018, г. Тула, Тихий пер., д. 18.

Личная подпись

Л. А. Федосеева

04 сентября 2014 г.

Резюме

Бражников Кирилл Петрович

Цель: менеджер по продажам

Место для
фотографии

Дата рождения: 11.05.1991 г.

Город: Москва

Семейное положение: не женат

Телефон: +7-xxx-xxx-xx-xx

E-mail: ...@mail.ru

Образование:

Высшее (очное) Российский университет кооперации (2009-2015 г.г.)

Специальность: менеджмент

Опыт работы:

01.11.2015 – наст. время

ООО «Продмагимпорт», оптовые продажи продуктов питания, г. Москва

Должность: менеджер по оптовым продажам

Должностные обязанности:

- поиск клиентов;
- заключение договоров;
- формирование заказов, оформление счетов на оплату;
- контроль оплаты и отгрузки;
- разрешение рекламаций от клиентов.

Причина увольнения: низкая заработная плата

12.10.2013-23.10.2015

ООО «Р-торг», оптово-розничные продажи продуктов питания

Должность: торговый представитель

Должностные обязанности:

- работа с постоянными клиентами на вверенной территории (магазины категории А);
- привлечение новых клиентов;

- получение данных об остатках продукции в магазинах, формирование новых заявок на поставку;
- контроль выкладки товаров в торговых точках;
- контроль ценников;
- контроль проведения рекламных акций в магазинах;
- подготовка отчетов для супервайзера.

Причина увольнения: желание работать в оптовых продажах

Дополнительная информация:

Знание иностранных языков: английский разговорный

Владение компьютером: на уровне опытного пользователя (Microsoft Office)

Личные качества: коммуникабельность, исполнительность, организованность, презентабельный внешний вид.

Рекомендации с предыдущего места работы:

ООО «Продмагимпорт»

Коммерческий директор: Иванов Иван Иванович

т. +7-xxx-xxx-xx-xx

Ожидаемый уровень заработной платы: 50 000 рублей.

Готов приступить к работе в ближайшее время.

Сравнительная таблица:

Специфические черты автобиографии	Общие черты автобиографии и резюме	Специфические черты резюме
1.	1.	1.
2.	2.	2.
...	...	...

Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления

Описание задания: подготовка и осуществление публичного выступления.

Контрольный вопрос: каковы правила составления и произнесения публичной речи.

Кейс 1: перечень тем для публичного выступления, рекомендации по его подготовке и осуществлению.

Перечень тем для публичного выступления:

- Как бороться с плохим настроением.
- Что делает нас привлекательными.
- Удивительный характер.
- Человек, который меня поразил (изменил мою жизнь).
- Самые трудные (счастливые) минуты в моей жизни.
- Случай, который помог мне узнать себя (своего друга).
- Как я утратил иллюзии.
- Новые достижения науки (медицины, техники ...).
- Что дает реклама потребителю, и насколько она должна быть честной.
- Быть руководителем – это значит...
- Деньги в нашей жизни.
- А счастье, что оно...?
- Хочу ли я стать политиком?

- Что значит для меня свобода?
- Семья или карьера?

Рекомендации по подготовке и осуществлению публичного выступления:

Публичное выступление – это особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории. Публичное выступление произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т.д.).

Разработка плана и построения выступления.

При подготовке к выступлению важно определить порядок, в котором будет излагаться материал, то есть составить план.

При составлении плана важно соблюдать основное требование, предъявляемое к нему: он должен быть логически выдержанным, последовательным, с естественным переходом от одного пункта к другому.

Для успешного публичного выступления нужно подумать, как расположить материал, в какой последовательности его излагать. Перед оратором неизбежно возникает целый ряд вопросов: какими словами начать выступление, как продолжить разговор, чем закончить речь, как завоевать внимание слушателей и удержать его до конца. Поэтому важно уделить серьезное внимание работе над композицией речи.

В теории ораторского искусства под композицией речи понимается построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому. Есть общие принципы построения выступления, которые необходимо знать оратору и учитывать в процессе создания речи.

Основные принципы построения выступления:

- последовательность – каждая высказанная мысль должна вытекать из предшествующей или быть с ней соотносима;
- усиление – значимость, вес, убедительность аргументов и доказательств должны постепенно нарастать, самые сильные доводы, как правило, приберегаются к концу рассуждения;
- экономия – умение достигать поставленной цели наиболее простым рациональным способом, с минимальной затратой усилий, времени, речевых средств. Наиболее распространенной структурой устного выступления считается трехчастная, включающая вступление, главную часть и заключение.

Успех публичного выступления во многом зависит от того, как оратор начал говорить, насколько ему удалось заинтересовать аудиторию. Неудачное начало снижает интерес слушателей к теме, рассеивает внимание. Учёные многочисленными экспериментами доказали, что лучше всего усваивается и запоминается то, что даётся в начале или конце сообщения. В психологии это объясняется действием закона первого и последнего места, так называемого «закона края». Поэтому оратор должен уделить большое внимание разработке вступительной части речи.

Во вступлении подчеркивается актуальность темы, значение её для аудитории, формулируется цель выступления, кратко излагается история вопроса. Перед вступлением ораторской речи стоит важная психологическая задача – подготовить слушателей к восприятию данной темы. Поэтому во введении особое внимание уделяется началу речи, первым фразам, так называемому зачину. Первые слова должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны и интересны, они должны «зацепить» внимание слушателей.

Перед выступающим стоит очень важная задача – не только привлечь внимание слушателей, но и сохранить его до конца речи. Поэтому наиболее ответственной является главная часть публичного выступления.

В ней излагается основной материал, последовательно разъясняются высказанные положения, доказываются их правильность, слушатели подводятся к необходимым выводам.

В главной части выступления необходимо строго соблюдать основное правило композиции – логическую последовательность и стройность изложения материала. Речь должна быть доказательной, суждения и положения убедительными.

Логические доводы обращены к разуму слушателей, психологические – к чувствам. Они бывают сильными, против которых трудно что-либо возразить, и слабыми, легко опровергаемыми. Располагая доводы в своей речи определенным образом, оратор должен иметь в виду, что самые сильные доводы, как правило, используются в конце рассуждения.

Важной композиционной частью любого выступления является заключение. Народная мудрость утверждает: «Конец венчает дело».

Продумывая заключение, особенно тщательно надо поработать над последними словами выступления, так называемой концовкой. Если первые слова оратора должны привлечь внимание слушателей, то последние призваны усилить эффект выступления. При подготовке публичного выступления перед оратором неизбежно возникает вопрос, как лучше словесно оформить свою речь, обязательно или нет составлять её письменный текст.

Конечно, писать текст выступления – дело нелегкое. Работая над текстом, оратор имеет возможность литературно обработать его, подобрать наиболее уместные слова и выражения. К готовому тексту можно вернуться через некоторое время, чтобы улучшить его содержание и форму. Написанный текст можно показать, прочитать своим родным, знакомым, коллегам, обсудить со специалистами. Заранее подготовленный текст речи вселяет уверенность в оратора, помогает ему справиться с волнением перед выступлением и в процессе самой речи.

Важным моментом является необходимость помнить о том, что нужно сказать обязательно.

Самый эффективный способ для выступающего – превентивная подготовка материалов в детализированном, схематичном виде. Это могут быть краткие тезисы или проспект выступления, блок-структура будущей информации или карточки с ключевыми словами. Выступление с опорой на текст создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями.

Несомненно, в современных условиях самый лучший вариант презентационного материала должен быть подготовлен с помощью технических средств. Вместе с тем следует помнить, что хорошо выполненные визуальные материалы улучшают проведение устной презентации, но вряд ли смогут привести презентатора к успеху, если информационная, содержательная часть выступления не будет продумана и подготовлена на самом высоком уровне требований, которые включают все моменты, описанные выше. Помните, что даже самое современное программное обеспечение презентаций имеет не только сильные, но и слабые стороны. Если погаснет свет или поломается техника – имейте запасной вариант.

В заключение несколько правил, нарушение которых может оттолкнуть аудиторию, утомить слушателей и способствовать потере контакта, а значит, привести к провалу презентации. Чтобы не допустить такой ситуации, презентатору нельзя демонстрировать плохие привычки, а необходимо соблюдать следующие правила:

- не демонстрировать собственную значимость, а для этого вместо местоимения «я» лучше использовать так называемый «вы-подход», то есть «вам будет интересно», «вы узнаете», «для вас сегодня...» и т.д.;
- не начинать речь с извинения, например: «Извините, что я занимаю ваше время»;
- не злоупотреблять фактами и цифрами, произносимыми к тому же в устной форме, целесообразнее представлять необходимый фактический материал в визуальной форме;

- избегайте нелитературных слов, сложных профессиональных терминов, примитивных словечек, используйте стандартные выражения для конкретной аудитории на понятном ей языке;
- не рассказывайте неуместных шуток, анекдотов и историй, в то же время правильная шутка, своевременно рассказанная на профессиональном уровне, может быть не только хорошо воспринята, но и весьма полезна;
- не делайте язвительных замечаний по поводу каких бы то ни было особенностей аудитории, тем более их религиозной, расовой или политической принадлежности, если все же необходимо что-то сказать, то лучше используйте третье лицо и сохраняйте корректность.

2.6 Оценивание ответов на коллоквиуме.

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины чётко и полно, приводя соответствующие примеры.
3–4 балла	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием темы учебной дисциплины.
1-2 балла	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях темы учебной дисциплины.
0 баллов	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

ВОПРОСЫ КОЛЛОКВИУМА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи. Этика делового общения

Вопросы и задания к коллоквиуму

1. Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры.
6. Повышение этического уровня организации.
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
9. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
10. Этикет и имидж делового человека.
11. Этикет приветствий и представлений. Визитная карточка.

12. Этикет деловых приемов. Презентации организации, продукции, услуг.
13. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

2.7 Оценивание дискуссионных тем для круглого стола.

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
3–4 балла	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений; - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
1-2 балла	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы.
0баллов	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок.

ТЕМЫ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи

1. Коммуникативный аспект культуры речи: этические установки при выборе языковых средств передачи мысли.
2. Место и роль заимствованных слов в деловой коммуникации.
3. Либерализация: «за» и «против».

Оценивание дискуссионных тем для диспута

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
3–4 балла	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений; - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов.
1-2 балла	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы.
0 баллов	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ДИСПУТА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления

1. Выдающиеся русские мастера красноречия.
2. Требования к речевому поведению образованного человека XXI в.
3. Образ ратора и личность говорящего.
4. Риторические особенности профессиональной речи.
5. Польза для общества от риторической грамотности граждан.

2.8. Оценивание сообщений

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
--	-----------------

5 баллов	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4 балла	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
3 – 2 балла	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
1балл	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Культура речи

Тема 1.1. Язык и речь. Культура речи как наука и личностная характеристика

1. Классификация типов речевой культуры.
2. Роль жаргона в современном языке.
3. Средства и методы повышения речевой культуры.
4. Культура речи как важный компонент профессионального имиджа управленца.
5. Типы культуры речи.

Тема 1.2. Коммуникативный аспект культуры речи

1. «Факторы «загрязнения» речи современного человека».
2. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов.

3. Важнейшие словари русского языка.
4. Владимир Даль – создатель «Толкового словаря живого великорусского языка».

Тема 1.4. Этический компонент культуры речи.

1. Этикет в практике деловых отношений: исторический аспект.
2. Этикет: история и современность.
3. Эмоциональная сторона процесса делового общения.
4. Одежда и этикет на деловом приеме.
5. Национально-культурные особенности делового общения (на примере разных стран).

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления

1. Мастера академического красноречия (Т.Н. Грановский, В.О. Ключевский и другие).
2. «Краткое руководство к красноречию» (1747) М.В. Ломоносова
3. «Опыт риторики» (1796) И.С. Рижского

Тема 2.3. Подготовка и осуществление публичного выступления

1. Типы ораторов
2. Внешность оратора (поза, осанка, мимика, одежда)
3. Характеристика голоса оратора
4. Язык жестов оратора
5. Скованность и страх перед публичным выступлением и пути их преодоления

2.9. Оценивание самостоятельной работы

Максимальное количество баллов	Критерии
5 баллов	Выставляется обучающемуся, если ответ показывает глубокое и систематическое знание программного материала и структуры конкретного вопроса. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение понятийным аппаратом, научным языком и лингвистической терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой, логически корректное и убедительное изложение ответа. Правильно выполняет практические задания.
3–4 балла	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса, умение пользоваться понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках изучаемой темы, знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. Он правильно выполняет практические задания. Его ответ в целом корректный, но не всегда точный и аргументированный.

1-2 балла	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, затруднения в использовании понятийного аппарата и терминологии, неполное знание
-----------	---

	рекомендованной литературы. Он испытывает частичные затруднения при выполнении практических заданий.
0 баллов	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует незнание либо отрывочное представление о проблеме в рамках программного материала, неумение использовать понятийный аппарат, отсутствие логической связи в ответе. Выполнение практических заданий содержит значительное количество существенных ошибок.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Культура делового общения

Тема 2.1. Деловое общение. Понятие, виды, особенности.

1. Подберите синонимы к словам и словосочетанию. С полученными вариантами составьте и запишите предложения официально-делового стиля.

Получатель, послание, человек, отправитель, деловая бумага, название, проверка, сообщение, ходатайство.

2. Вместо пропусков подставьте соответствующие глаголы. Мотивируйте свой выбор.

1. Стороны берут на себя обязательство _____ в срок все поставки оборудования и строительных материалов. 2. Торговый депозит – это сумма, которую необходимо _____ в качестве особого залога на счёт организации. 3. Особым распоряжением генерального директора необходимо _____ в штат сотрудников ещё одного консультанта.

3. Прочитайте заявление, написанное Кондратом Майданниковым при вступлении в колхоз (из книги М. А. Шолохова «Поднятая целина»). Определите, всё ли в нем написано по форме. Подумайте, приемлема ли такая форма заявления. Какие элементы официально-делового стиля встречаются в данном отрывке? Напишите текст этого заявления с соблюдением всех норм.

Товарищу Макару Нагульнову
в ячейку коммунистической гремяченской партии.
Заявление

Я, Кондрат Христофоров Майников, прошу принять меня в колхоз с моей супругой и детьми, и имуществом, и со всей живностью.

Прошу допустить меня до новой жизни, так как я с ней вполне согласный.

К. Майников.

Тема 2.2. Риторика и деловое общение. Структура публичного выступления

1. Ознакомьтесь с письмом известного английского писателя, государственного деятеля и дипломата Ф. Честерфилда к сыну. Кого автор называет оратором? Что, по его мнению, является главным в ораторском искусстве? Чему он отдает предпочтение – форме или содержанию? Какие наставления дает писатель молодому человеку? Согласны ли Вы с его пониманием ораторского искусства? Если нет, обоснуйте свою позицию.

Лондон, 9 декабря 1749 г.

Милый мальчик!

В течение последних сорока лет я, должно быть, не сказал и не написал ни одного слова, не подумав сначала, хорошо оно или плохо и нельзя ли заменить его более удачным. Неблагозвучная или шероховатая фраза режет мне ухо, и я, как и все люди на свете, охотно бы поступился известной долей смысла ради того, чтобы слова мои лучше звучали. Должен прямо и откровенно признаться тебе без всякого тщеславия и ложной скромности, что

если и приобрел какое-то имя, как оратор, то я в большей степени обязан этим вниманию, которое я уделяю своему стилю, нежели самому содержанию моих речей, которое в силу обстоятельств ничем не отличается от того, что говорят другие. Когда ты будешь выступать в парламенте, репутация твоя как оратора будет гораздо больше зависеть от твоих слов и периодов, нежели от того, о чем ты говоришь. По одному и тому же вопросу каждому здравомыслящему человеку приходят в голову примерно одни и те же соображения, и лишь та форма, в которую они облечены, вызывает внимание и восхищение слушателей.

Я всеми силами стремлюсь, чтобы именно в парламенте ты сделался заметной фигурой; я хочу, чтобы ты мог собою гордиться и дал мне основание гордиться тобою. Иными словами, ты должен сделаться там хорошим оратором. Я говорю «должен», потому что знаю, что ты сможешь, если только захочешь. Толпа, которой свойственно ошибаться, смотрит на оратора и на комету с одинаковым изумлением и восхищением, считая и то, и другое явлениями сверхъестественными. Эта ошибка часто отбивает у молодых людей охоту испытать свои силы на этом поприще; хорошие же ораторы нисколько не возражают, если талант их почитают чем-то из ряда вон выходящим и чуть ли не дарованным им господом богом. Но давайте вместе подумаем, что же такое на самом деле хороший оратор, давайте сдерем с него эту наносную мишуру, которой его покрыло собственное тщеславие и невежество окружающих, и мы увидим, что проще всего определить его можно именно так: разумный здравомыслящий человек, умеющий правильно рассуждать и изящно выразить собственные мысли по поводу того, о чем идет речь. Разумеется, здесь нет никакого волшебства. Умный человек, даже если у него нет поразительных, из ряда вон выходящих дарований, о чем бы он ни говорил, не станет говорить бессмыслицы; если же у него есть хоть малейшая доля вкуса и он способен сделать над собой усилие, не станет и говорить неуместно. К чему же в итоге сводится все это могучее и окутанное покровом тайны искусство говорить в парламенте? К тому, что человек, выступающий в палате общин, говорит в стенах парламента, перед четырьмястами людей, высказывая свое мнение по данному предмету, то самое, которое он без особого труда высказывал бы перед четырнадцатью гостями любого английского дома, сидя у камина или же за столом: и эти-то четырнадцать человек могут оказаться лучшими судьями и более строгими критиками того, что он говорит, нежели любые четырнадцать депутатов палаты общин.

Мне часто случалось говорить в парламенте, причем иногда, когда я кончал речь, раздавались рукоплескания; потому я на основании собственного опыта могу тебя уверить, что это не бог весть что. Больше всего впечатления на слушателей производят изящество стиля и построение периода. Дай им услышать в твоей речи хотя бы один-два стройных и округленных периода, которые они могли запомнить и повторить, – и они возвратятся домой довольные, так как люди возвращаются из оперы, напевая дорогой какой-нибудь особенно поразивший их и легко запомнившийся мотив. Большинство людей обладает слухом, но лишь очень немногие способны рассуждать; сумей пленить их слух – и ты уловишь в свои сети их разум, какой бы он у них ни был.

Цицерон, понимавший, что достиг высшей ступени в своей профессии (а в его времена красноречие было профессией), для того чтобы выделить себя из всех, в своем трактате «De oratore» утверждает, что оратор – это человек, какого в действительности никогда не было и не будет. Отправляясь от этого ложного положения, он заявляет, что оратор непременно должен знать все искусства и все науки – иначе как же он сможет о них говорить. Но при всем моем уважении к столь большому авторитету, должен, однако, сказать, что в моем представлении оратор – это нечто совершенно иное, и я уверен, что в этом смысле я ближе к истине, чем он. Оратором я называю человека, который умеет здраво рассуждать и изящно выразить мысль, о каком бы предмете он ни говорил. Насколько я знаю, ни геометрические задачи, ни алгебраические уравнения, ни химические процессы, ни анатомические опыты никогда не были предметами красноречия, поэтому я со всем смирением утверждаю, что человек может быть очень хорошим оратором, не имея ни малейшего представления о

геометрии, алгебре, химии или анатомии. Предметом же парламентских прений являются исключительно вопросы общего характера.

Я пишу здесь все, что приходит в голову и что, мне кажется, может способствовать формированию твоих взглядов или просто оказаться для тебя интересным. Хорошо, если бы мои труды не пропали даром! А они не пропадут, если ты станешь уделять себе хотя бы половину того внимания, которое тебе уделяю я. Прощай.

2. Подберите и запишите несколько аргументов для подтверждения или опровержения следующих тезисов:

- Курение вредит здоровью.
- Все должны заниматься спортом.
- Дети должны использовать опыт и знания родителей.
- Хорошо учиться необходимо для будущего.

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

I. Как говорит восточная пословица, всё дело случая, но случай награждает лишь того, кто его достоин. Можно привести тысячи примеров, когда те или иные исторические памятники и документы были обнаружены случайно, людьми весьма далекими от исторической науки. Но можно ли такие случайные находки называть открытиями? Нет и еще раз нет. Открытие – это всегда то, что трудом и настойчивостью исследователя оказывается связанным во времени и пространстве со всей суммой накопленных знаний, когда та или иная находка осмыслена и заняла свое место в той нескончаемой цепи, которую мы зовем историей человечества (академик А. П. Окладников).

II. В чём же сила молодого исследователя? Почему именно он, а не убеленный сединами, наделенный знаниями и званиями ученый бывает обычно творцом принципиально нового в науке? Именно молодой смотрит на традиции, на здание науки, выстроенное поколениями исследователей, глазами, еще не привыкшими к трафарету, и «его здоровый глаз, – как говорил Гёте, – сразу может увидеть то, чего приглядевшийся не видит более» ... Без нового, свежего взгляда, без новаторства, а иногда и бунтарства, отрицания признанных авторитетов, нет настоящего ученого. Немыслим молодой исследователь также и без другого неотъемлемого качества настоящего ученого – честности (академик И. И. Артоболевский).

ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Понятие о культуре речи.
2. Основные компоненты культуры речи.
3. Определение понятий «язык» и «речь».
4. Виды речи.
5. Характеристика понятий «речевая деятельность», «речевое общение».
6. Русский язык как живой национальный язык.
7. Русский язык как государственный и мировой язык.
8. Литературный язык как образцовый вариант языка.
9. Понятие языковой нормы. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества.
10. Признаки и основные типы норм.
11. Средства кодификации языковых норм.
12. Орфографические нормы русского языка.
15. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы русского литературного языка.
16. Понятие языковой нормы. Акцентологические нормы русского литературного языка. Особенности русского ударения. Ударение словесное и логическое.
17. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы. Произносительные нормы.

Использование орфоэпического словаря. Варианты русского литературного произношения.

18. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Значение слова и лексическая сочетаемость. Оксюморон.
19. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Многозначность и омонимия.
20. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Паронимы. Синонимы. Антонимы.
21. Понятие языковой нормы. Лексические нормы русского языка. Заимствованные слова в русском языке: причины и механизм заимствования, освоение заимствованных слов. Устаревшие слова и неологизмы.
22. Морфологические нормы русского литературного языка.
23. Морфологические нормы русского литературного языка. Особенности склонения имён собственных.
24. Понятие языковой нормы. Синтаксические нормы русского литературного языка.
25. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование определения с определяемым словом.
26. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы согласования. Согласование сказуемого с подлежащим.
27. Синтаксические нормы русского литературного языка. Нормы управления.
28. Синтаксические нормы русского литературного языка. Употребление деепричастного оборота.
29. Активные процессы в современном русском языке в области произношения, ударения, словообразования, морфологии, лексики, синтаксиса.
30. Речь как речевая деятельность. Речь как текст, продукт речевой деятельности.
31. Речь как текст, продукт речевой деятельности. Требования к тексту. Типы речи.
32. Система функциональных стилей русского языка. Современная концепция культуры речи: функциональные разновидности литературного языка.
32. Система функциональных стилей русского языка. Научный стиль.
34. Система функциональных стилей русского языка. Особенности, сфера применения, черты, функции, основные признаки научного стиля.
35. Система функциональных стилей русского языка. Лексическо-грамматические особенности научного стиля.
36. Научный стиль. Термины и терминосистемы. Интернациональный характер научной терминологии.
37. Система функциональных стилей русского языка. Жанры научного стиля: аннотация, отзыв, реферат, тезисы, конспект, курсовая работа. Цитирование. Оформление библиографического списка.
38. Система функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль.
39. Официально-деловой стиль: черты, сфера применения, языковые особенности. Подстили официально-делового стиля.
40. Система функциональных стилей русского языка. Жанры официально-делового стиля.
41. Официально-деловой стиль. Оформление заявления, объяснительной записки, доверенности, расписки, резюме, автобиографии, характеристики.
42. Система функциональных стилей русского языка. Публицистический стиль.
43. Публицистический стиль: сфера функционирования, языковые особенности. Средства эмоциональной выразительности.
44. Система функциональных стилей русского языка. Жанры публицистики. Реклама. Язык рекламы.
45. Ораторская речь. Модель ораторской речи.
46. Основные характеристики ораторской речи. Основные навыки и умения оратора.

47. Основные особенности структуры и поведения аудитории. Предварительная информация о слушателях. Виды внимания аудитории.
48. Основные жанры (роды и виды) ораторского искусства. Этапы работы оратора над публичным выступлением.
49. Определение темы и уточнения названия выступления. Определение цели и основной мысли выступления.
50. Основные группы источников при подготовке речи. Этапы работы оратора с литературой.
51. Композиция речи. План как отражение логической структуры речи.
52. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей.
53. Вступление в качестве основной композиции логическая часть речи.
54. Методы изложения материала. Правила и типичные ошибки по отношению к тезису, аргументам, демонстрации.
55. Особенности использования цифрового материала в публичном выступлении. Общие принципы применения аудиовизуальных средств во время публичного выступления.
56. Типы речей и способы их произнесения.
57. Средства изобразительности и выразительности. Средства экспрессивной стилистики в ораторской речи.
58. Манера выступления оратора. Расположение оратора в аудитории и движение по ней.
59. Позы и жесты оратора. Громкость, темп и интонация как характеристики публичной речи.
60. Вопрос как средство получения сведений. Типы вопросов.
61. Публичный спор как метод выяснения истины. Виды спора.
62. Публичный спор как метод выяснения истины. Общие требования к спору.
63. Публичный спор как метод выяснения истины. Дискуссия, полемика, диспут как разновидности споры.
64. Значение речевого этикета во время публичного выступления.
65. Деловой этикет и деловая этика. Элементы делового этикета. Этикетная формула и принципы ее использования.
66. Этика устного делового общения с иностранцами.
67. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Условия функционирования, основные особенности.
68. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Спонтанность и неподготовленность. Непосредственное участие говорящих. Неофициальность отношений.
69. Система функциональных стилей русского языка. Разговорная речь. Закон языковой экономии. Специфика использования языковых средств. Основные жанры.
70. Речевой этикет как совокупность речевых формул, обслуживающих общение. Правила поведения в типичных речевых ситуациях.
71. Речевой этикет. Система обращений в современном русском языке. Формулы извинения. Ситуация отказа.
72. Речевой этикет. Этикетные требования к невербальным средствам общения.
73. Телефонный разговор. Правила ведения телефонного разговора.
74. Определение делового конфликта. Типология конфликтов в деловой коммуникации.
75. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта на работе.
76. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.