МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Павловский филиал ННГУ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Павловского филиала ННГУ

_____Н.А. Ягунова

«31»__08___2018 г.

Рабочая программа дисциплины

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА

Направленность (профиль) образовательной программы

ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА В ЭКОНОМИКЕ И УПРАВЛЕНИИ

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

ОЧНАЯ

Павлово

2018

1. Место и цели дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Теория и практика делового общения» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика» (квалификация (степень) «бакалавр») специальности (специализации) "Прикладная информатика в экономике и управлении".

Целями освоения дисциплины являются:

1. Формирование современной языковой личности;
2. Развитие навыков и умений эффективного речевого поведения в различных ситуациях делового общения;
3. Повышение общей речевой культуры студентов;
4. Совершенствование владения нормами устного и письменного литературного языка

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции	**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций**
ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать: теоретические и методологические основы межличностной и деловой коммуникации; принципы построения межличностных и деловых взаимоотношений, а также способы взаимодействия с различными типами аудиторий; приемы убеждения и правила их использования в сфере профессионального общения; способы организации эффективного диалога в рамках управленческой деятельности; структуру и функции общения; средства общения общепринятые этические нормы и правила этикета; способы предотвращения и решения конфликтов и конфликтных ситуаций уметь: конструктивно общаться корректно формулировать вопросы и ответы в рамках деловой беседы; аргументированно отстаивать взгляды анализировать мотивы и поведение личности в процессе межличностного и делового общения, а также распознавать и предотвращать любые манипуляции в общении соблюдать этические нормы в ходе телефонного разговора, публичных выступлений, переговоров с деловыми партнерами владеть навыками межличностного и делового общения приемами организации и проведение диалогических и полемических форм общения; способами организации эффективных методов коммуникации для решения профессиональных задач; приемами ведения деловых переговоров с партнерами, телефонных переговоров; навыками разработки правил межличностного и делового поведения для различных социальных и профессиональных групп.
ПК-16 способность осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользова-	*Знать*: типологию, основные источники возникновения и развития массовых социальных движений, формы социальных взаимодействий, факторы социального развития, типы и структуры социальных организаций; институты, принципы, нормы, действие которых призвано обеспечить функцио-

телей	нирование общества, взаимоотношения между людьми, обществом, государством; социальную специфику развития общества, закономерности становления и развития социальных систем, общностей, групп, личностей; типологию основных источников возникновения социальных общностей, массовых социально-политических движений, типов и структур организаций. *Уметь:* организовать и провести микро социологические исследования в целях оптимизации внутри коллективных отношений и повышения активности работы группы, организации; адаптироваться в различных группах, организациях и коллективах; анализировать состояние социальной среды, в которой реализуются управленческие процессы, ее составляющие и факторы; применять современные социальные технологии для реализации управленческих процессов в обществе и его различных подсистемах. *Владеть навыками:* Навыками целостного подхода к анализу проблем общества; сбора и методами анализа социальных процессов; применения в профессиональной деятельности приемов разрешения и предотвращения социальных конфликтов, совершенствования коммуникативных способностей.
ПК-19 способность принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем	*Знать:* средства реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, методы обучения пользователей информационных систем. *Уметь*: средства реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, методы обучения пользователей информационных систем. *Владеть*: навыками использования средств реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, методов обучения пользователей информационных систем.

3. Структура и содержание дисциплины «Теория и практика делового общения»

Объем дисциплины при очной форме обучения составляет 2 зачетные единицы, всего 72 часа, из которых 33 часа – контактная работа обучающихся с преподавателем (16 часов - занятия лекционного типа, 16 часов - занятия семинарского типа, 1 час – КСР), 39 часов составляет самостоятельная работа обучающихся. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание дисциплины (модуля)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	**Всего (часы)**			**В том числе**														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них												**Самостоятельная работа обучающегося, часы**		
				Занятия лекционного типа			**Занятия семинарского типа**			**Занятия лабораторного типа**			**Всего**					
	Очное	Очно-заочное	Заочное	Очное	Очно-заочное	Заочное	Очное	Очно-заочное	Заочное	Очное	Очно-заочное	Заочное	Очное	Очно-заочное	Заочное	Очное	Очно-заочное	Заочное
Тема1 Деловая коммуникация	12			3			3						6			6		
Тема 2	12			3			3						6			6		

Устное и письменное деловое общение																		
Тема 3 Официально-деловой стиль	13			3			3						6			7		
Тема 4 Грамматические нормы деловой речи	13			3			3						6			7		
Тема 5 Языковые формулы документов,	11			2			2						4			7		
Тема 6 Речевой этикет в деловом общении	10			2			2						4			6		
КСР	1												1					
Промежуточная аттестация – зачет																		

Содержаниеразделовдисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Деловая коммуникация	Общение как сложный процесс взаимодействия людей. Проблемы общения. Основные единицы речевого общения - речевая ситуация, речевое событие, речевое взаимодействие. Принципы и правила ведения разговора. Принципы речевой деятельности: принцип последовательности, принцип предпочитаемой структуры, принцип кОПОПерации, принцип вежливости. Правила ведения разговора: правила такта, великодушия, одобрения, позитивности в оценке других, скромности, согласия, симпатии. Коммуникативный кодекс. Эффективность речевой коммуникации. Знание психологических принципов общения: принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано. Факторы, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения. Условия эффективной речевой коммуникации. Межличностные барьеры в общении. Умение слушать и слышать. Рефлексивный и нерефлексивный вид слушания. Принципы хорошего слушания. Приемы рефлексивного слушания. Теория аргументации. Понятие аргументации. Два аспекта в аргументации – логический и коммуникативный. Аргументация как процедура отыскания оснований (доводов). Аргументация как процесс передачи, истолкования и внушения реципиенту информации. Различные виды аргументов: логические и психологические. Логические доводы: теоретические или эмпирические обобщения и выводы; ранее доказанные законы науки; аксиомы и постулаты; определения основных понятий конкретной области знаний; утверждения о фактах. Психологические доводы: довод к чувству собственного достоинства, довод от сочувствия, довод от обещания, довод от осуждения, довод от недоверия, довод от со-

		мнения и т.п. Доводы сильные и слабые.
2	Устное и письменное деловое общение	История формирования русской официально-деловой письменной речи. Первые письменные документы, дошедшие до наших дней. Появление устойчивых образцов документов. Традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов. XV-XVII вв. – появление в документах устойчивых текстовых формулировок, устойчивых информационных элементов (реквизиты, языковые формулы), расположенных в определенной последовательности. Приказное делопроизводство. Система коллежского делопроизводства. Появление «генеральных формуляров» - образцов, по которым следовало составлять документы. Губернская реформа Екатерины II. Министерская система управления XIX века. Современное делопроизводство. Проблема унификации и стандартизации документов. Создание в 20-х гг. XX века Кабинета стандартизации документов, в 90-е гг. создана Единая государственная система документации (ЕГСД),общесоюзные классификаторы, изданы ГОСТы на управленческие документы, унифицированные системы документации (УСД). Развитие официально-деловой письменной речи в начале XXI века. Мировой опыт официально-деловой переписки. Требования к деловой корреспонденции. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи. Участники делового общения (автор и адресат документа) – субъекты правоотношений.
3	Официально-деловой стиль	Сфера официально-делового стиля речи. Речевые жанры. Основные черты официально-деловой речи. Языковые средства и формулы. Разные школы делового письма. Особенности деловой речи: широкое употребление языковых формул, официальность и регламентированность деловых отношений, соблюдение норм делового этикета. Особые условия делового общения: официальный характер, юридическая значимость, адресность, повторяемость управленческих ситуаций. Мировой и отечественный опыт составления и оформления деловых бумаг. Формирование культуры официальной переписки. Основные принципы официальной переписки: лаконизм делового письма; достаточность информационного сообщения, отвечающая целям письма и характеру отношений; ясность и недвусмысленность языка сообщения. Предмет официальной переписки. Композиция текста письма. Стандартизация и унификация всех типов деловых бумаг. Традиции официально-делового стиля. Язык деловых бумаг. Внутренняя (служебная) и внешняя деловая переписка (официальные письма). Типы документов: по содержанию и назначению (распорядительные, отчетные, справочные, плановые), по отношению к сфере человеческой деятельности (управленческие, научные, технические, производственные, финансовые), по фактору доступности документируемой информации (открытого пользования (доступа), ограниченного доступа и конфиденциального характера), по срокам исполнения (срочные, второстепенные, итоговые, периодические), по критерию первичности происхождения (оригинал и копия), по форме отправления (почта, электронная почта, телефакс). Комплекс систем документации: организационно-правовая документация, плановая документация, распорядительная документация и др. Классификация официальных писем.

		Правила оформления документов, соответствие их ГОСТам и стандартам.
4	Грамматические нормы деловой речи	Понятийная база (грамматическая категория, форма, значение) и ее усвоение в практике делового общения. Нормативное использование грамматических категорий слов знаменательных частей речи. Стилистическое использование различных типов простого предложения. Нормативное использование различных типов сложного предложения. Синтаксические средства экспрессивной речи в условиях делового общения.
5	Языковые формулы документов	Особенности языка и стиля официальных бумаг. Специальные языковые средства. Модели, выражающие просьбы, требования, распоряжения. Модели, выражающие напоминание, предупреждение, предложение, отказ от предложения, распоряжение, приказ, сообщение, уведомление, обещание, гарантии, Модели интерпретации собственной позиции, интерпретации действий другой стороны. Устойчивые обороты речи. Основные требования к информационному насыщению документа. Структура текста документа. Два вида контекста: последовательный и параллельный. Связь между предложениями абзаца. Информационная роль порядка слов в предложении. Информативность и убедительность официального документа. Язык и стиль официальных бумаг. Формально-логический стиль деловых посланий. Признаки формально-логического стиля. Требования к языковым средствам и стилю изложения. Смысловая точность письменного высказывания. Термины деловой документации. Заимствованные слова. Унификация сокращений слов, широко используемых в деловых письмах. Правила сокращения слов. Основная задача распорядительных документов. Язык и стиль документации. Использование сложившихся формулировок. Особенности текста распорядительных документов. Виды распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание. Коммерческая корреспонденция. Виды коммерческой корреспонденции: письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо – ответ (на запрос, предложение), письмо-претензия (рекламация), ответ на рекламацию. Коммерческие документы информационно-рекламного характера. Справочно-информационные и справочно-аналитические документы: акты, справки; служебные докладные, аналитические, обзорные, информационно-статистические записки; заявление (заявление – просьба (ходатайство), заявление жалоба, заявление – объяснение (объяснительная записка). Язык и стиль рекламной деловой корреспонденции. Документы информационно-рекламного характера: товарное предложение, сообщение о видах производимых товаров и услуг; резюме. Специфика рекламных писем. Основные требования к тексту рекламного послания. Содержание типового резюме. Требования к стилю написания резюме. Форма резюме.
6	Речевой этикет в деловом общении	Этикет. Регламентированный характер этикетных средств. Этикетные формулы вежливости. Ложная вежливость. Языковые формулы обращения. Культура, такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций. Интонация – сложное явление, включающее в себя тон голоса, интенсивность (силу звучания), темп речи и тембр голоса. Роль

		интонации в речи. Пауза, ее роль в речи. Паузология – наука, изучающая паузы. Пустые и значимые паузы. Пауза хезитации, т.е. пауза обдумывания, размышления. Интонационно-синтаксические, интонационно-логические паузы. Эмоциональные, ситуационные, физиологические паузы. Невербальные средства общения: мимика, жестикуляция, поза. Указательные, изобразительные, эмоциональные, ритмические, механические, символические жесты. Жесты отказа, отрицания; разъединения, расподобления; объединения, сложения, суммы. Роль жестов, мимики, позы в общении.

4. Образовательные технологии

В рамках дисциплины предполагается реализация компетентностного подхода и технологий свернутых информационных структур, нелинейного структурирования учебного процесса.

Теоретическая концепция метода свернутых информационных структур базируется на принципе рефлексии: учебное задание требует от обучающегося самостоятельно завершать работу по формированию определенной системы знаний и, таким образом, по существу ставить его перед необходимостью осмысливать те схемы и правила, в согласии с которыми он действует. Руководствуясь системным методом, студент выполняет следующие процедуры: 1) средствами теории графов выделяет элементы ведущих знании дисциплины вместе с сетью их логических взаимосвязей: 2) моделирует ведущие знания в символической, графической или другой какой-либо форме: 3) преобразовывает модель ведущих знаний с целью выделения общих системных понятии и отношений и их взаимосвязей (проектирование логического конструкта); 4) формирует структуры общих способов познавательной деятельности, характерных для данной области научных знаний; 5) строит системы частных задач, решаемых общими способами; 6) оценивает степень усвоения обучающимся общего способа решения данного класса познавательных задач.

Метод нелинейного структурирования учебного процесса предусматривает следующие технологические процедуры:
- определение тематики и содержания средствами теории графов внутреннего модуля курса (на практике этот модуль слагается в основном из фундаментальных вопросов курса);
- дополнение программы дисциплины специальными разделами, имеющими непосредственное отношение к содержанию профессиональной подготовки будущего бакалавра;
- разработку каждым студентом, учитывая свои познавательные интересы и склонности, собственной индивидуальной программы курса, включающей в качестве обязательного элемента внутренний модуль и отобранные разделы и отдельные темы из внешнего модуля (при условии, если составленная таким образом программа исчерпывает содержание одного из альтернативных вариантов данного курса);
- присвоение разделам согласно их уровню сложности и объему рангового балла;
- составление каждым студентом своего графика прохождения курса в целом. Студент

освобождается от зачета, если, во-первых, избранный им порядок сдачи разделов в течение семестра не совпадает с последовательностью их рассмотрения на лекциях и, во-вторых, если суммарное количество баллов за сланные разделы, включая и минимальные, превышает соответствующим образом рассчитанный итоговый по курсу балл.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, предполагается довести до 100% аудиторных занятий. Планируется отход от классического лекционного метода изложения информации в пользу беседы. Беседа — форма организации занятия, при которой ограниченная дидактическая единица передается в интерактивном информационном режиме для достижения локальных целей воспитания и развития. В зависимости от чередования направлений информационных потоков во времени, различается несколько разновидностей беседы: с параллельным контролем, с пред контролем, с пост контролем и другие. Семинарские занятия организуются в следующих формах:

Практикум — форма организации занятия, в которой вся группа делится на подгруппы (возможны варианты с гомогенными и с гетерогенными группами), подгруппы получают задания на определенное время, по истечении которого отчитываются о результатах, а затем задания циклически меняются от подгруппы к подгруппе.

Семинар — форма организации занятия, в которой укрупненная или ограниченная дидактическая единица передается в интерактивном информационном режиме для достижения локальных целей воспитания и глобальных целей развития.

Семинар-практикум — форма организации занятия, в которой часть студентов временно объединяется в группы с учетом уровневых достижений для решения задач за ограниченное, заранее заданное время, по истечении которого группы отчитываются либо всему массиву, либо преподавателю, либо студентам-контролерам. При отчете группы приоритет отдается субъективной эффективности группы, то есть не столько результату работы, сколько процессу. Эта форма занятия сконструирована специально для интегральной технологии обучения.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа заключается в ознакомлении с теоретическим материалом по учебникам, указанным в списке литературы, решении практических задач, подготовке ответов на вопросы самоконтроля. Самостоятельная работа может происходить как в читальном зале библиотеки, так и в домашних условиях.

Самостоятельная работа под контролем преподавателя направлена на активизацию познавательной деятельности студента и установление «обратной связи» между студентом и преподавателем.

1.Изучение основной и дополнительной литературы, указанной в библиографическом списке

2.Подготовку доклада по выбранной теме.

3.Создание проекта по интересующей теме.

4.Выполнение контрольной работы по выбранной теме.

5.Подготовку к деловым играм «Найм сотрудников», «Деловое совещание», «Переговоры между двумя компаниями»

6.Работа над созданием кейса «Коммуникативные тропинки»

7.Написание эссе по предложенным темам

Контроль над самостоятельной работой студентов осуществляется в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости» и с графиком учебного процесса. Формы контроля обусловлены спецификой заданий и могут представлять собой

1. устный опрос,

2.тестирование,
3.публичное выступление,
4.рецензирование публичного выступления,
5.анализ ситуаций
6.моделирование ситуаций общения
7.проверку письменных заданий,
8.выполнение творческих заданий по результатам самостоятельной теоретической подготовки,
9.участие в деловой игре,
10.участие в презентации

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

6.1. Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Этапы формирования компетенций по разделам (темам) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Деловая коммуникация	ОК-5, ПК-16, ПК-19	Деловые игры
2	Устное и письменное деловое общение	ОК-5, ПК-16, ПК-19	Кейс-задача
3	Официально-деловой стиль	ОК-5, ПК-16, ПК-19	Кейс-задача
4	Грамматические нормы деловой речи	ОК-5, ПК-16, ПК-19	Практические задания Дискуссия
5	Языковые формулы документов	ОК-5, ПК-16, ПК-19	Практические задания Тест
6	Речевой этикет в деловом общении	ОК-5, ПК-16, ПК-19	Деловая игра Практические задания

ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ПК-16 способность осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей;

ПК-19 способность принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем

Индикаторы компетенции	Критерии оценивания (дескрипторы)	
	Незачтено	**зачтено**
Знания	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок
Умения	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.
Навыки	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами
Мотивация: проявление творческой активности на лекциях и семинарских занятиях, го-	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутству-	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные

товность самостоятельно выполнять поставленные задачи в рамках компетенции	ют	задачи на среднем уровне качества
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Средний

6.2. Описание шкал оценивания

Итоговый контроль качества усвоения обучающимися содержания дисциплины проводится в виде зачета по результатам семестра, на котором определяется:

- уровень усвоения обучающимися основного учебного материала по дисциплине;
- уровень понимания обучающимися изученного материала;
- способности обучающимися использовать полученные знания для решения конкретных задач.

Зачет включает индивидуальное устное собеседование по теоретическим вопросам дисциплины

6.3. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде **знаний** используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;
- дискуссии и коллоквиумы в ходе семинарских занятий.

Для оценивания результатов обучения в виде **умений и навыков** используются практические задания в виде задач, домашних заданий, подготовки кейсовых задач, деловых игр.

Аттестация по дисциплине проходит в виде зачета по результатам семестра. Для проведения итогового контроля сформированности компетенции используются: устный опрос, проводимый в рамках зачета и решение практических задач.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. При подготовке к практическому занятию необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала, основой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной и итоговой аттестациях.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
- подготовку к практическим занятиям;
- выполнение общих и индивидуальных домашних заданий;
- работу с электронными источниками;
- подготовку к сдаче зачета.

Планирование времени на самостоятельную работу важно осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом повторение пройденного материала.

При подготовке к зачету следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа обучающегося, прежде всего, заключатся в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, обучающийся должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратиться к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

Критерии оценивания оценочных средств

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

Критерии оценки тестов:

«превосходно» - 100% правильных ответов;

«отлично» – 90-99% правильных ответов;
«очень хорошо» - 81-89% правильных ответов;
«хорошо» – 66-80% правильных ответов;
«удовлетворительно» – 51-65% правильных ответов.
«неудовлетворительно» - 31-50% правильных ответов;
«плохо» - 30% и меньше правильных ответов.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции.

Вопросы для итогового контроля по дисциплине

1. Деловая коммуникация.
2. О понятии «функциональный стиль».
3. Классификация функциональных стилей.
4. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.
5. Литературный язык – основа культура речи.
6. Речевая деятельность, ее значение для человека.
7. Положение русского языка в современном мире.
8. Признаки литературного языка.
9. Нормы ударения. Особенности русского ударения.
10. Орфоэпические нормы.
11. Морфологические нормы.
12. Синтаксические нормы.
13. Лексические нормы.
14. Функциональные стили современного русского языка, их взаимодействие.
15. Научный стиль и его особенности
16. Официально-деловой стиль,сфера его функционирования, жанровоеразнообразие.
17. Публицистический стиль речи.
18. Разговорная речь, ее особенности.
19. Культура речи: нормативные, коммуникативные, этические аспекты.
20. Коммуникативные качества речи.
21. Точность речи.
22. Понятность речи.
23. Средства речевой выразительности.
24. Основные единицы речевого общения.
25. Организация речевого взаимодействия.
26. Устная форма речи, ее значение и особенности.
27. Виды устной речи.
28. Письменная форма речи, ее значение и особенности.
29. Основные виды аргументов.
30. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
31. Культура официальной переписки.
32. Типы документов.
33. Правила оформления документов.
34. Языковые формулы официальных документов.
35. Требования к языку и стилю документов.
36. Язык и стиль распорядительных документов.
37. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.
38. Язык и стиль справочно-информационной документации.

39. Реклама в деловой речи.
40. Речевой этикет в деловом общении.

Деловая (ролевая) игра
по дисциплине «Теория и практика делового общения»
Тема 1.
Студенты разделяются на 3 группы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.
1 группа: Найм сотрудников.Цель – выработать коммуникативные навыки участников (резюме, само рекомендации), навыки монологической и диалогической речи
Участники: директор, начальник отдела кадров (менеджер по персоналу), начальник отдела, в который нанимается сотрудник, а также кандидаты (2-3 чел.). Кандидаты заранее предоставляют резюме, а в ходе игры проводятся беседы с каждым из них. Задача кандидатов – занять вакансию, следовательно, они должны хорошо показать себя на собеседовании. Задача работодателей – выбрать лучшего кандидата. После собеседования руководство проводит обсуждение кандидатов, их резюме, аргументируют свой выбор (в присутствии всей группы). Далее группа обсуждает поведение каждого участника игры.
2 группа:Деловое совещание.Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.
Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.
3 группа: Переговоры между двумя компаниями.Цель **–** отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).
Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

Кейс-задача
по дисциплине «Теория и практика делового общения»
Тема 2.
1. Опишите языковые ограничения и речевое поведение в следующей коммуникативной ситуации.

а) Деловая встреча двух партнеров по бизнесу, почти не знакомых между собой, хотя фирмы сотрудничают на протяжении многих лет. Беседа ведется на русском языке; для одного из партнеров – представителя одной из южноазиатских стран русский язык не является родным (уровень владения – средний).

б) Деловая встреча двух партнеров по бизнесу, знакомых между собой (весьма значительна разница в возрасте). Беседа ведется на русском языке, родном для обоих партнеров.

в) Деловая встреча двух партнеров по бизнесу, хорошо знакомых между собой (фирмы сотрудничают на протяжении многих лет). Беседа ведется на русском языке; для одного из партнеров – русский язык не является родным (уровень владения – средний).

г) Деловая встреча нескольких партнеров по бизнесу (степень знакомства различна, положение в компаниях приблизительно равное). Беседа ведется на русском языке; для одного из партнеров – представителя одной из западноевропейских стран русский язык не является родным (высокий уровень владения русским языком).

2.Письменно проанализируйте данный диалог с точки зрения соблюдения каждым из собеседников языковых, этических и психологических требований делового общения. Напишите собственный вариант грамотного разговора на аналогичную тему.

(Разговор по телефону).
А: Алё, это ремонт холодильников?
Б: Да, слушаю.
А: Мы у вас вчера холодильник из ремонта забрали, привезли – он опять не работает. Столько нервов с вами… Зачем только связались с вашей фирмой? Что теперь мне делать, мне его не на чем везти назад.
Б: Спокойно, женщина, не кричите. Не даете слова вставить. Какой номер заказа?
А: Ну, это мне надо квитанцию искать. Да я вчера у вас была.
Б: Фамилия?
А: Борисова.
Б: Подождите, я поговорю с мастером. …Алло, вы слушаете? Можете холодильник привезти назад к нам, или мастер на следующей неделе может подойти.
А: И что, мне теперь еще неделю ждать? Это же издевательство! Позовите вашего директора, я ему расскажу, как вы работаете!
Б: Директора нет, не нравится – можете жалобу писать. Все равно раньше следующей недели мы вам не сделаем.

Кейс-задача

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Тема 3.

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека для создания модели какой-либо компании в соответствии с профилем будущей специальности с распределением ролей (руководитель, начальник отдела, офис-менеджер и т.д.). Цель – отработка навыков ведения всех видов деловой переписки, которая обычно осуществляется компаниями. Студент, назначенный «руководителем» компании, распределяет между другими студентами виды документов и писем, которые они должны подготовить. В целом студенты одной «компании» должны подготовить все виды документов и писем. В обязательные жанры включаются: внутренняя документация (приказ, распоряжение, протокол, заявка, докладная записка, объяснительная записка, отчет, справка, заявление, ходатайство, должностная инструкция) и внешняя переписка (рекомендательное письмо, приглашение, извещение, запрос, просьба, напоминание, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-коммерческое предложение, письмо – отказ на коммерческое предложение, претензия и т.д.)Внешняя переписка должна осуществляться между группами (моделями компаний).

По итогам выполнения кейса каждый студент должен создать 5 документов в различных жанрах официально-делового стиля (2 внутренних документа и 3 письма).

Практические задания

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Тема 4.

Задание 1.

1) Укажите характерные для официально-делового стиля варианты сочетаемости глаголов и существительных. Например, вносить – вносить предложение; претензия – предъявить претензию.

Возложить, высказать, достигать, заключить, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, оказывать, предъявлять, погашать, продлить, принять, предпринять, рассмотреть, расторгнуть, составить.

Благодарность, виза, выговор, договор, договоренность, документ, задолженность, заявка, иск, кредит, отчет, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, претензия, приказ, расписка, резолюция, резюме, рекомендация, решение, санкция, содействие, справка, счет, требование, учет, характеристика, цена.

2) Составьте словосочетания существительных с прилагательными, свойственные официально-деловому стилю. Например, доводы – убедительные доводы.

Действия, лицо, необходимость, обстоятельства, организация, ответственность, отношения, порядок, пособие, рассмотрение, расчеты, рентабельность, сотрудничество, срок, скидки, цены.

3) Составьте со следующими предлогами словосочетания в правильном падеже. Например, по мере – по мере продвижения.

Благодаря, ввиду, во избежание, вопреки, в отношении, вследствие, в соответствии, в течение, в целях, по причине, применительно к, согласно, соответственно, со стороны.

Задание 2.

1)Укажите правильный падеж в словосочетаниях: приехать по окончани… института; возвратиться по завершени… строительства, навести справки по прибыти… на место, составить отчет по возвращен… из командировки.

2) Составьте со следующими словами словосочетания, употребив зависимые слова в правильном падеже. Например, препятствовать внедрению.

Свойственный, характерный, указывать, анализировать, вера, уверенность, заслужить, заслуживать, обрадоваться, обрадован, договор, контроль, долг, согласие, соглашение, содействовать, содействие, идентичный, сходный, располагать, иметь, плата, оплата, платить, оплатить.

3) Составьте со следующими предлогами словосочетания в правильном падеже. Например, по мере – по мере продвижения.

Благодаря, ввиду, во избежание, вопреки, в отношении, вследствие, в соответствии, в течение, в целях, по причине, применительно к, согласно, соответственно, со стороны.

Задание 3.

Найдите в следующих деловых текстах стилистические ошибки и исправьте их.

Налоги с каждой автомашины взимаются с учетом суммы растаможки.Покупатель уплачивает продавцу штраф за растяжку платежей в размере 2 % стоимости товара за каждый день. Компания предлагает оплату живыми деньгами. Оплата продукции наличкой запрещается. Возникла производственная необходимость снять дополнительное помещение. Согласно акту проверки, на складе была обнаружена неучтенка. Взаимные расчеты предприятия осуществляют безналом. Просим указать счет, на который можно перегнать деньги.

Задание 4.

Напишите резюме на одну из следующих должностей: заместитель директора компании по производству, бухгалтер, финансовый директор, начальник отдела кадров, менеджер по продажам, начальник отдела по работе с клиентами, специалист по рекламе, завхоз, юрист, специалист компьютерного отдела, заместитель директора по безопасности.
Все необходимые факты для резюме (кроме должности) придумайте самостоятельно. Укажите не менее двух мест работы.
Задание 5.5. Напишите заявление о приеме работу; докладную записку руководителю компании о необходимости командировки.
Задание 5.6. Сформулируйте основные этические правила составленияделовых писем.
Задание 5.7. В приведенном тексте, представляющем собой деловое письмо, изменена последовательность предложений. Восстановите исходный текст и составьте правильный цифровой ряд из пронумерованных предложений.
1) Одновременно сообщаю Вам, что выбор компании по оказанию юридических и консультационных услуг осуществляется нами по результатам конкурса. 2) С наилучшими пожеланиями 3) В настоящий момент мы уже заключили договор на аналогичные услуги с другой компанией. 4) Уважаемый Николай Петрович!
5) По истечении срока этого договора (через 6 месяцев) в соответствии с установленным порядком будет объявлен конкурс на оказание юридическихуслуг. 6) Высокая квалификация специалистов компании и оптимальные тарифы, несомненно, представляют для нас большой интерес. 7) Приглашаем Вашу компанию также принять участие в нем. 8) Информация о проведении конкурса и условиях участия в нем будет размещена на нашем интернет-сайте. 9) Благодарю Вас за письмо от 20 декабря т.г., в котором Вы предлагаете воспользоваться услугами юридического сопровождения нашей деятельности.

Перечень дискуссионных тем

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Тема 4.

1 подгруппа готовит выступление на тему: «Какую роль играет культура речи в моей будущей профессии? Какие умения и навыки речевого общения мне необходимы для успешной работы? Чему мне надо научиться?»

2 подгруппа готовит выступление на тему: «Могут ли общество и государство влиять на состояние и развитие языка? Если да, то каким образом (законодательный, образовательный, межкультурный аспекты)?»

Практические задания

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Тема 5.

1.Вы опоздали на занятия. Напишите соответствующую объяснительную записку

2.Вы не явились на назначенную Вам индивидуальную консультацию. Напишите соответствующую объяснительную записку

3.Вы явились на семинарское занятие неподготовленным и без учебников, тетрадей и иных необходимых материалов. Напишите соответствующую объяснительную записку

4.Вы не явились на экзамен. Напишите соответствующую объяснительную записку

5.Вы не сдали реферат в установленные сроки. Напишите соответствующую объяснительную записку

6.Вы хотите получить дополнительные консультации по какому-либо предмету. Напишите соответствующее заявление

7.Вы хотите, чтобы Вас перевели в другую группу. Напишите соответствующее заявление

8.Вы хотите сдать какой-либо экзамен позже установленного срока. Напишите соответствующее заявление

9.Вы хотите сдать какой-либо экзамен досрочно. Напишите соответствующее заявление

10. Вы просите отсрочки платежа за обучение. Напишите соответствующее заявление

Тестовые задания

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Тема 5.

Задание 1. Укажите номера слов и словосочетаний, которым свойственна окраска официально - делового стиля:

1. Нетрудоспособность 2. Покарать за грехи 3. Страховой полис 4. Извлекать квадратный корень *5. Принять к исполнению.

Задание 2. Из приведенных ниже фраз, взятых из служебных документов (заявлений), укажите те, которые не соответствуют официально-деловому стилю или содержат речевые ошибки:

1. "Прошу взять меня на работу. Очень нуждаюсь в деньгах..."
2. "Прошу оказать содействие в проведении мероприятия..."
3. "Прошу принять на должность охраны предприятия с 14. О5.99 г. "
4. "Я вас прошу уволить меня в связи с личными проблемами..."
5. Прошу принять на должность лаборанта кафедры неорганической химии с 3.05.97 г."

Задание 3. Укажите номера слов и словосочетаний, которым свойственна окраска официально - делового стиля:

1. Надлежащий 2. Посоветовать 3. Установленный порядок 4. Ответчик 5. Несоблюдение.

Задание 4. Из приведенных ниже фраз, взятых из служебных документов (заявлений), укажите те, которые не соответствуют официально-деловому стилю или содержат речевые ошибки:

1. "Прошу принять меня механизатором с 1. 09.99 г., в связи с окончанием АГАУ..."
2. "Уважаемый Василий Федорович! Я сломал ногу и поэтому нуждаюсь в лечении. Очень прошу вас дать мне академический отпуск..."
3. "Прошу уволить меня с 14.03.98 г. по собственному желанию.."
4. "Прошу Вас оказать содействие в оформлении выездной визы..."

Задание 5. Выберите верный ответ. **Неличный характер, точность формулировок, стандартизированность, стереотипность построения текста, долженствующий, предписывающий характер текста** характерны для _____ стиля.

1) публицистического; *3) официально-делового;
2) научного; 4) разговорного;

Задание 6. Установите соответствие между группами языковых формул официальных документов и их единицами.

1. Языковые формулы, выражающие мотивы создания документа.
2. Языковые формулы, выражающие цель создания документа.
3. Языковые формулы, выражающие напоминание, предупреждение.

А) Во исполнение постановления Ученого совета университета ...
В) Гарантируем, что...
С) Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора о ...
D) В подтверждение нашей договоренности…

Задание 7. Выберите варианты ответа. Канцеляризмами являются слова...
1)агрессия; **3)** взимать;
2)нижеподписавшиеся; **4)** потребовать;

Задание 8. Выберите вариант ответа. Совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы отношений между органами государства, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, юридической деятельности, – это...
1)разговорная речь; **3)** официально-деловой стиль;
2)публицистический стиль; **4)** научный стиль;

Задание 9. Выберите вариант ответа:

на № 208-1 от 10.04.06

Доверенность

Я, Антонова Ирина Николаевна, проживающая по адресу: 420037, г. Воронеж, ул. Машиностроителей, д. 2, кв. 45, доверяю Дивновой Марии Ивановне (паспорт серия 4009 № 145676, выдан 5 марта 2003 года Заводским отделом милиции г. Воронежа), проживающей по адресу: 420037 г. Воронеж, ул. Машиностроителей, д. 1, кв. 30, получить пришедшую на мое имя посылку.
подпись
10.04.06

Подпись Начальник паспортного
Антоновой И. Н. отдела РЭУ
удостоверяю Сидорова М. И.
Печать
10.04.06

Лишним компонентом доверенности является…
1)печать;
2) подпись лица, выдавшего доверенность;
3)ссылка на индекс и дату входящего документа;
4) фамилия, имя и отчество лица, которому выдана доверенность;

Задание 10. Выберите вариант ответа. В официально-деловых текстах обычно употребляются слова…
1)амплитуда, локальный, следовать; **3)** эскалация, форум, почин;
2)климат, хроника, журнал; * **4)** доложить, ответчик, взыскание;

Задание 11. Выберите вариант ответа. К реквизитам деловых бумаг НЕ относится…
1)подпись; **3)** адресант;
2)колонтитул; **4)** название документа;

Задание 12. Выберите варианты ответа. К официально-деловому стилю не относятся выражения…
1)геройский поступок; **3)** коммунальные услуги;
2)гулять в отпуске; **4)** в соответствии с указом;

Задание 13. Выберите вариант ответа. К деловым бумагам личного характера относится…
1)докладная записка; **3)** извещение;
2)заявление; **4)** извинение;

Деловая игра
по дисциплине «Теория и практика делового общения»
Тема 6.

Каждая группа получает задание разыграть ситуацию, цель - применить этикетные формулы делового общения.
1группа. Составьте варианты извинений – за случайное опоздание на деловую встречу.
2 группа. Обратитесь к секретарю в приемной с просьбой узнать, когда начнется совещание.
3 группа. Ответьте отказом с извинением на просьбы:
-остаться после заседания, чтобы поговорить;
- встретиться во вторник в четыре часа;
- выступитьс докладом на собрании фирмы.
4 группа. Вы восхищены знаниями своего сотрудника в сфере бизнеса. Скажите ему об этом.
5 группа. Ваш сотрудник неправильно составил договор, допустил серьезные юридические ошибки. Сделайте ему замечание.
6 группа. Вы хотите работать коммерческим директором в солидной фирме. С этой целью вы пришли на прием к начальнику. Разыграйте эту ситуацию.
7 группа. Составьте варианты извинения за сорванные поставки товара.
8 группа. Вы директор Дома моды. Побеседуйте с журналистом, предварительно написав для него вопросы, на которые будете отвечать.)

Практические задания по дисциплине «Теория и практика делового общения»
Тема 6.
Задание 1
Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.
Задание 2
Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?
Задание 3
Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:
1)к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
2)к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
3)к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.
Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

1)с прибывшим иностранным партнером;

2)с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

3)принять предложение;

4)выслать новые каталоги;

5)принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, само именование, поздравительные формулы).

Задание 10

Отредактируйте предложение, устранив нарушение речевых норм делового этикета.

Изыщите возможность и предоставьте нашей фирме скидку в размере 10% от действующих денежных цен.

Задание 11

Укажите этикетные формулы выражения благодарности (приведите как можно больше различных вариантов)

6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

1. Положение о фонде оценочных средств образовательной программы в Национальном исследовательском Нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского (ННГУ), утвержденное приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 №247-ОД.
2. Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ», утвержденное приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. №55-ОД.
3. Положение о порядке разработки и утверждения образовательных программ ННГУ, утвержденное приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 №248-ОД.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Теория и практика делового общения»

а)основная литература:

1. Волосков И.В Русский язык и культура речи с основами стилистики: Учебное пособие / Волосков И.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 72 с.(доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступаhttp://znanium.com/bookread2.php?book=939862)

2. Мунин А.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. -376с.(доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html)

3. Гойхман О.Я Русский язык и культура речи: Учебник / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Лапшина О.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 240 с.(доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа:
http://znanium.com/bookread2.php?book=556774)

б)дополнительная литература:

1. Печенёва Т.А.Культура речи [Электронный ресурс] / Авт.-сост. Т.А. Печенёва - М.: ФЛИНТА, 2015. -84с. (доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524569.html)

2. Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. / Яковлева Н.Ф. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014-269 с. (доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518988.html)

3.Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост.И. Н.Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. (доступно в ЭБС «Знаниум» режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=411372)

4.Сидоров П.И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.:(доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа
http://znanium.com/bookread2.php?book=405196

5 .Граудина Л.К. Культура русской речи: Учебник для вузов/Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 560 с.:(доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа
http://znanium.com/bookread2.php?book=478899

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет прикладных программ Microsoft Office
3. Правовая система «Консультант плюс»
4. Правовая система «Гарант».
5. Интернет браузеры (Mozilla Firefox, Google Chrome)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Реализация программы предполагает наличие:

- учебных аудиторий для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы;
- компьютерного класса, имеющего компьютеры, объединенные сетью с выходом в Интернет;
- лицензионного (операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office) программного обеспечения.
- интернет браузеров (MozillaFirefox, GoogleChrome)

В ходе проведения занятий рекомендуется использовать компьютерные иллюстрации для поддержки различных видов занятий, подготовленные с использованием Microsoft Office или других средств визуализации материала.

Доступ к электронным информационным ресурсам осуществляется в компьютерном классе и библиотеке филиала.

Специальные условия организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация обучения по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья при наличии таких обучающихся путем создания специальных условий для получения образования.

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утв. Минобрнауки РФ 08.04.2014 АК-44/05вн при изучении дисциплины предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. По личной просьбе обучающегося с ограниченными возможностями здоровья, изложенной в форме письменного заявления, по дисциплине предусматриваются:

- замена устного ответа на письменный ответ при сдаче зачета;
- увеличение продолжительности времени на подготовку к ответу на зачете;
- при подведении результатов промежуточной аттестации студентов выставляется максимальное количество баллов за посещаемость аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы. При подготовке к занятиям рекомендуется повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. *При подготовке к практическому занятию (занятию лабораторного типа)* необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия (занятия лабораторного типа) неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает: повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной

литературы, подготовку к практическим занятиям и занятиям лабораторного типа, выполнение общих и индивидуальных домашних заданий, работу с электронными источниками, подготовку к сдаче формы промежуточной аттестации.

Планирование времени на самостоятельную работу важно осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом повторение пройденного материала.

Важную роль в изучении дисциплины играет *подготовка контрольной или курсовой работы* (при наличии в учебном плане). Прежде чем приступить к написанию работы, следует внимательно ознакомиться с темой и рекомендованной литературой. Целесообразно также использовать монографии, журнальные и газетные статьи, нормативные правовые документы, электронные ресурсы. Перечень использованных литературных источников свидетельствует о глубине проработки темы. Весь изученный материал систематизируется и излагается в соответствии с планом. Важно, при написании контрольной (курсовой) работы выразить собственную позицию по изучаемой проблеме. Материал следует излагать грамотно, четко, без повторений и сокращений (кроме общепринятых).

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключатся в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратится к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них – метод повторения: смысл прочитанного текста можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются. Наиболее эффективный метод - метод осознанного запоминания: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.