МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Балахнинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«26» июня 2019 г. № 6

Рабочая программа дисциплины

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
13.03.02. ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКА И ЭЛЕКТРОТЕХНИКА

Направленность (профиль) образовательной программы
ЭЛЕКТРОРАДИОТЕХНИКА

Квалификация

БАКАЛАВР

Формы обучения
ОЧНО-ЗАОЧНАЯ

Балахна
2019

Лист актуализации

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Пересмотренная рабочая программа утверждена на заседании учёного совета Балахнинского филиала ННГУ
10 июня 2020 г. Протокол № 6. Председатель учёного совета БФ ННГУ _____А.К. Балдин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Прикладной информатики, информационных технологий, радио- и электротехники БФ ННГУ

Протокол от 6 июня 2020 г. № 10
И.о. Зав. кафедрой _____Д.Н. Шуваев

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель ОМК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
_____

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель ОМК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
_____

Протокол от __ _____ 20___ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель ОМК
__ _____ 20___ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
_____

Протокол от __ _____ 20___ г. № __
Зав. кафедрой _____

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части (Б1.О.05), ориентирована на подготовку выпускников к решению всех заявленных типов задач профессиональной деятельности и частичное формирование компетенции УК-4, определяемое индикаторами УК-4.1, 4.3.

Формирование компетенции УК-4 начинается в ходе освоения этой дисциплины и будет продолжено и завершено в ходе выполнения Ознакомительной, Технологической, Преддипломной практик и подготовки Выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции**		**Наименование оценочного средства**
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	**Результаты обучения по дисциплине****	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке. УК-4.3. Использует современные инфор-мационно-коммуникативные средства для коммуникации.	Знает языковые средства (лексические, грамматические, фонетические), на основе которых формируются и совершенствуются базовые умения говорения, чтения и письма; закономерности построения различных типов текстов; особенности специальной лексики; стратегии и тактики построения устного дискурса и письменного текста. Умеет использовать формулы речевого общения для выражения различных коммуникативных намерений, а также для формирования соответствующей точки зрения. Владеет способностью взаимодействия в процессе профессиональной деятельности с целью получения, передачи и производства профессиональной значимой информации; навыками чтения специальной литературы; навыками оформления профессионально-значимых текстов.	Тест, Задача (практическое задание) Деловая (ролевая) игра, Кейс-задача, Дискуссия

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоёмкость дисциплины

	очно-заочная форма обучения
Общая трудоёмкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа): - занятия лекционного типа - занятия семинарского типа - КСР	31 10 20 1
самостоятельная работа	77
Промежуточная аттестация – зачёт	

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	**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**	
	Очно-заочная	Очно-заочная	Очно-заочная	Очно-заочная	Очно-заочная	Очно-заочная
Раздел 1. Деловая коммуникация **Тема 1.1.** Общение как сложный процесс взаимодействия людей. Проблемы общения. Основные единицы речевого общения	4	0,5	0,5		1	3
Тема 1.2. Принципы и правила ведения разговора	5	0,5	0,5		1	4
Тема 1.3. Коммуникативный процесс	5		0,5		0,5	4,5
Тема 1.4. Эффективность речевой коммуникации. Факторы и условия, способствующие установления благоприятного речевого общения	4	0,5	1		1,5	2,5
Тема 1.5. Барьеры в общении	3		0,5		0,5	2,5
Тема 1.6. Умение слушать и слышать. Рефлексивный и нерефлексивный вид слушания	4	0,5	0,5		1	3

Тема 1.7. Теория аргументации	4	0,5	1		1,5	2,5
Раздел 2. Устное и письменное общение **Тема 2.1.** История формирования русской официально-деловой письменной речи	4		1		1	3
Тема 2.2. Традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов	4	0,5	0,5		1	3
Тема 2.3. Развитие официально-деловой письменной речи в начале XXI века	4		1		1	3
Тема 2.4. Мировой опыт официально-деловой переписки. Требования к деловой корреспонденции	3	0,5	0,5		1	2
Тема 2.5. Участники делового общения	3		0,5		0,5	2,5
Раздел 3. Официально-деловой стиль **Тема 3.1.** Сфера официально-делового стиля речи. Речевые жанры. Языковые средства и формулы	3	0,5	0,5		1	2
Тема 3.2. Разные школы делового письма. Особенности деловой речи	3		0,5		0,5	2,5
Тема 3.3. Стандартизация и унификация всех типов деловых бумаг. Внутренняя (служебная) и внешняя деловая переписка (официальные письма)	3	0,5	1		1,5	1,5
Тема 3.4. Типы документов: по содержанию и назначению	3	0,5	0,5		1	2
Тема 3.5. Комплекс систем документации. Классификация официальных писем	3		0,5		0,5	2,5
Раздел 4. Грамматические нормы деловой речи **Тема 4.1.** Понятийная база и ее усвоение в практике делового общения	3	0,5	0,5		1	2
Тема 4.2. Стилистическое использование различных типов простого предложения	3		0,5		0,5	2,5
Тема 4.3. Нормативное использование различных типов сложного предложения	3	0,5	0,5		1	2
Раздел 5. Языковые формулы документов **Тема 5.1.** Особенности языка и стиля официальных бумаг. Специальные языковые средства	3	0,5	0,5		1	2
Тема 5.2. Структура текста документа	3		0,5		0,5	2,5
Тема 5.3. Язык и стиль официальных бумаг	3	0,5	0,5		1	2
Тема 5.4. Коммерческая корреспонденция. Виды коммерческой корреспонденции	3		0,5		0,5	2,5
Тема 5.5. Справочно-информационные и справочно-аналитические документы	3	0,5	0,5		1	2

Тема 5.6. Язык и стиль рекламной деловой корреспонденции	3		0,5		0,5	2,5
Тема 5.7. Содержание типового резюме. Требования к стилю написания резюме. Форма резюме	3	0,5	1		1,5	1,5
Раздел 6. Речевой этикет в деловом общении **Тема 6.1.** Этикет. Регламентированный характер этикетных средств. Этикетные формы вежливости	3	0,5	1		1,5	1,5
Тема 6.2. Языковые формулы обращения. Культура, такт и объективность в оценке тех или других производственных ситуаций	3	0,5	1		1,5	1,5
Тема 6.3. Интонация – сложное явление, включающее в себя тон голоса, интенсивность, темп и тембр речи. Роль интонации в речи	3	0,5	0,5		1	2
Тема 6.4. Пауза, её роль в речи	3		0,5		0,5	2,5
Тема 6.5. Невербальные средства общения	3	0,5	0,5		1	2
КСР	1				1	
Контроль						
Промежуточная аттестация - Зачет						
Итого	108	10	20		31	77

Раздел 1. Деловая коммуникация.

Общение как сложный процесс взаимодействия людей. Проблемы общения. Основные единицы речевого общения. Принципы и правила ведения разговора. Коммуникативный кодекс. Эффективность речевой коммуникации. Факторы и условия, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения. Барьеры в общении. Умение слушать и слышать. Рефлексивный и нерефлексивный вид слушания. Теория аргументации.

Раздел 2. Устное и письменное общение.

История формирования русской официально-деловой письменной речи. Традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов. Развитие официально-деловой письменной речи в начале XXI века. Мировой опыт официально-деловой переписки. Требования к деловой корреспонденции. Участники делового общения.

Раздел 3. Официально-деловой стиль.

Сфера официально-делового стиля речи. Речевые жанры. Языковые средства и формулы. Разные школы делового письма. Особенности деловой речи. Стандартизация и унификация всех типов деловых бумаг. Внутренняя (служебная) и внешняя деловая переписка (официальные письма). Типы документов: по содержанию и назначению. Комплекс систем документации. Классификация официальных писем.

Раздел 4. Грамматические нормы деловой речи.

Понятийная база и ее усвоение в практике делового общения. Стилистическое использование различных типов простого предложения. Нормативное использование различных типов сложного предложения.

Раздел 5. Языковые формулы документов.

Особенностями языка и стиля официальных бумаг. Специальные языковые средства. Структура текста документа. Язык и стиль официальных бумаг. Коммерческая корреспонденция. Виды коммерческой корреспонденции. Справочно-информационные и справочно-

аналитические документы. Язык и стиль рекламной деловой корреспонденции. Содержание типового резюме. Требования к стилю написания резюме. Форма резюме.

Раздел 6. Речевой этикет в деловом общении.

Этикет. Регламентированный характер этикетных средств. Этикетные формулы вежливости. Языковые формулы обращения. Культура, такт и объективность в оценке тех или других производственных ситуаций. Интонация – сложное явление, включающее в себя тон голоса, интенсивность, темп и тембр речи. Роль интонации в речи. Пауза, её роль в речи. Невербальные средства в общении.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

Промежуточная аттестация проходит в традиционных формах (зачёт).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Подготовка к семинарским и лекционным занятиям, выполнение тестов и кейс-задач, участие в деловых играх, дискуссиях.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 6.2.

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

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	**Шкала оценивания сформированности компетенций**						
	плохо	**неудовлетворительно**	**удовлетворительно**	**хорошо**	**очень хорошо**	**отлично**	**превосходно**
	Не зачтено		зачтено				
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обу-	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме,	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

	чающегося от ответа			но некоторые с недочетами.	недочетами.	задания в полном объеме.	
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Типовые контрольные вопросы к зачету по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

Вопрос для промежуточной аттестации на зачете	
1. Деловая коммуникация.	УК-4
2. Речевой этикет в деловом общении.	УК-4
3. О понятии «функциональный стиль».	УК-4
4. Реклама в деловой речи.	УК-4

5. Классификация функциональных стилей.	УК-4
6. Язык и стиль справочно-информационной документации.	УК-4
7. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.	УК-4
8. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.	УК-4
9. Литературный язык – основа культуры речи.	УК-4
10. Язык и стиль распорядительных документов.	УК-4
11. Речевая деятельность, ее значение для человека.	УК-4
12. Требования к языку и стилю документов.	УК-4
13. Положение русского языка в современном мире.	УК-4
14. Языковые формулы официальных документов.	УК-4
15. Признаки литературного языка.	УК-4
16. Правила оформления документов.	УК-4
17. Стресс в деловом общении.	УК-4
18. Типы документов.	УК-4
19. Орфоэпические нормы.	УК-4
20. Основные виды аргументов.	УК-4
21. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.	УК-4
22. Письменная форма речи, ее значение и особенности.	УК-4
23. Функциональные стили современного русского языка, их взаимодействие.	УК-4
24. Виды устной речи.	УК-4
25. Научный стиль и его особенности.	УК-4
26. Устная форма речи, ее значение и особенности.	УК-4
27. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие.	УК-4
28. Публицистический стиль речи.	УК-4
29. Организация речевого взаимодействия.	УК-4
30. Основные единицы речевого общения.	УК-4
31. Разговорная речь, ее особенности.	УК-4

32. Культура речи: нормативные, коммуникативные, этические аспекты.	УК-4
33. Коммуникативные качества речи.	УК-4
34. Практические аспекты делового общения.	УК-4
35. Психология общения.	УК-4
36. Сущность и функции делового общения.	УК-4
37. Этапы делового общения.	УК-4
38. Деловое общение в коллективе.	УК-4
39. Основные принципы и правила делового общения.	УК-4
40. Этика и культура делового общения.	УК-4
41. Правила поведения с иностранными партнерами по бизнесу.	УК-4
42. Ролевое поведение в деловом общении.	УК-4
43. Стресс в деловом общении.	УК-4
44. Умение слушать.	УК-4
45. Нейтрализация возражений.	УК-4
46. Схема анализа делового разговора.	УК-4
47. Ошибки в построении речи.	УК-4
48. Основные проблемы внедрения этикета служебных и деловых отношений в России.	УК-4

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

Вопрос 4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует … .

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

Вопрос 5. Ключевая фаза общения – это ….

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

Вопрос 6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передаётся нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

Вопрос 7. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнёра;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 8. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ….

1. в первые минуты знакомства;
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

Вопрос 9. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за квадратным столом;
4. за журнальным столиком;
5. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 10. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемнёнными стёклами;
2. располагающий взгляд;
3. доброжелательная улыбка;
4. строгий деловой костюм;
5. готовность вести записи.

5.2.3. Типовые задания текущего контроля для оценки сформированности компетенции УК-4

Раздел 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, договорённость, документ, задолженность, заявка, иск, кредит, отчёт, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, претензия, приказ, расписка, резолюция, резюме, рекомендация, решение, санкция, содействие, справка, счёт, требование, учёт, 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, расчёты, 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 неучтёнка. Взаимные расчёты предприятия осуществляют безналом. Просим указать счёт, 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. Напишите заявление о приёме работу; докладную записку руководителю компании о необходимости командировки.

Задание 6. Сформулируйте основные этические правила составления деловых писем.

Задание 7. В приведённом 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 юридических услуг. 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.

5.2.4. Типовая деловая игра

Пример деловой игры по дисциплине (формируемая компетенция УК-4)

Студенты разделяются на 3 группы для моделирования определённой ситуации делового общения, распределяют роли.

1 группа: Найм сотрудников. Цель – выработать коммуникативные навыки участников (резюме, саморекомендации), 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 своё мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведённое 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.

5.2.5. Типовой пример кейс-задачи по дисциплине (формируемая компетенции: УК-4)

Задача 1

1. Опишите языковые ограничения и речевое поведение в следующей коммуникативной ситуации.

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

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

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

г) Деловая встреча нескольких партнёров по бизнесу (степень знакомства различна, положение в компаниях приблизительно равное). Беседа ведётся 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 даёте 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.

5.2.6. Вопросы для промежуточной аттестации (зачёт) по дисциплине:

1. Деловая коммуникация
2. Речевой этикет в деловом общении
3. О понятии «функциональный стиль»
4. Реклама в деловой речи
5. Классификация функциональных стилей
6. Язык и стиль справочно-информационной документации
7. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка
8. Язык и стиль коммерческой корреспонденции
9. Литературный язык – основа культуры речи
10. Язык и стиль распорядительных документов
11. Речевая деятельность, ее значение для человека
12. Требования к языку и стилю документов
13. Положение русского языка в современном мире
14. Языковые формулы официальных документов
15. Признаки литературного языка
16. Правила оформления документов
17. Стресс в деловом общении
18. Типы документов
19. Орфоэпические нормы
20. Основные виды аргументов
21. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи
22. Письменная форма речи, её значение и особенности
23. Функциональные стили современного русского языка, их взаимодействие
24. Виды устной речи
25. Научный стиль и его особенности
26. Устная форма речи, ее значение и особенности

27. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие
28. Публицистический стиль речи
29. Организация речевого взаимодействия
30. Основные единицы речевого общения
31. Разговорная речь, её особенности
32. Культура речи: нормативные, коммуникативные, этические аспекты.
33. Коммуникативные качества речи
34. Практические аспекты делового общения
35. Психология общения
36. Сущность и функции делового общения
37. Этапы делового общения
38. Деловое общение в коллективе
39. Основные принципы и правила делового общения
40. Этика и культура делового общения
41. Правила поведения с иностранными партнёрами по бизнесу
42. Ролевое поведение в деловом общении
43. Стресс в деловом общении
44. Умение слушать
45. Нейтрализация возражений
46. Схема анализа делового разговора
47. Ошибки в построении речи
48. Основные проблемы внедрения этикета служебных и деловых отношений в России

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие/ Кривокора Е.И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602
2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/999587
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура) доступно в ЭБС «Знаниум», Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/672802
4. Волосков И.В. Русский язык и культура речи с основами стилистики: Учебное пособие – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 72 с. Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=939862 [Дата обращения 20.09.2019]

б) дополнительная литература:

1. Демина, Л.А. Теория и практика аргументации : Учебное пособие / - М.: Норма, . - 272 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1055180
2.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/catalog.php?bookinfo=405196
3.Русский язык и культура речи. Практикум [Электронный ресурс] / Ипполитова Н.А., Князева О.Ю., Савова М.Р.; под ред. Ипполитовой Н.А. - М. : Проспект, 2016.

Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193103.html [Дата обра-щения 20.09.2019]

в) программное обеспечение лицензионное и свободно распространяемое

- Операционная система Microsoft Windows
- Пакет прикладных программ Microsoft Office
- Правовая система «Консультант плюс»
- Браузер Google Chrome

г) Интернет-ресурсы

- https://libsib.ru/etika/etika-delovogo-obscheniya [Дата обращения 20.09.2019]
- Литература для студента http://www.libsib.ru/etika/etika-delovogo-obscheniya/vsestranitsi
- Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
- Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
- Научная электронная библиотека http://elibrary.ru/
- Сайт о рекламе https://www.adme.ru/
- Мировые и российские новости рекламы маркетинга и PR http://www.advertology.ru/
- Сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом» https://dis.ru/
- ЭБС «Юрайт». Режим доступа: http://biblio-online.ru
- ЭБС «Консультант студента». Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru
- ЭБС «Лань». Режим доступа: http://e.lanbook.com/
- ЭБС «Znanium.com». Режим доступа: www.znanium.com

д) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- База данных рецензируемой литературы Scopus https://www.scopus.com [Дата обращения 26.10.19]
- База данных Web of Science https://apps.webofknowledge.com [Дата обращения 26.10.19]
- ГАРАНТ. Информационно-правовой-портал http://www.garant.ru/
- Правовая система «Консультант плюс»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения, используемые при реализации дисциплины, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий.

Лекционные и практические занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием (мультимедиа-проектор, экран, компьютеры).

Помещения (аудитории) для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключённой к сети «Интернет» и обеспеченной доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Автор:
доцент, к. культурологии Нагорнов Е.А.

Рецензент:
д.т.н., начальник отдела АО "Опытное Конструкторское Бюро Машиностроения им. И. И. Африкантова" В.А. Панов

Программа утверждена на заседании объединённой методической комиссии Института открытого образования и филиалов университета, протокол № 13 от 29.04.2019 г.