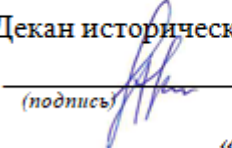


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра общей и прикладной филологии

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан исторического факультета  
  
(подпись) Р.М. Фролов  
«16» мая 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Деловые коммуникации и культура речи»**

Направление подготовки  
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)  
«Туризм»

Форма обучения  
заочная

Программа одобрена  
на заседании кафедры  
общей и прикладной филологии  
от «17» апреля 2023 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК  
факультета филологии и коммуникации  
протокол № 3 от «25» апреля 2023 года

Ярославль

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи» являются

- формирование у студентов бакалавриата знания делового общения как науки, её предмета, структуры и содержания;
- формирование у студентов умений и навыков деловой практики во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей, практического анализа процесса деловой коммуникации, понимания действия коммуникативных законов, оценки эффективности разных актов деловой коммуникации, речевой практики и культуры речи;
- освоение требований к устной и письменной формам речи, требований к оформлению разных жанров деловой коммуникации.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи» относится к обязательной части образовательной программы. Данная учебная дисциплина входит в систему учебных курсов, имеющих особую важность, формирующих коммуникативную компетентность, являющихся основой общекультурной, общепрофессиональной и профессиональной деятельности.

Для освоения данной дисциплины студенты должны владеть базовыми знаниями модели речевой деятельности, коммуникативного процесса, речевой нормы. К входным умениям следует отнести умение слушать, создавать тексты разных типов (описание, повествование, рассуждение), оценивать ситуации общения с точки зрения деловой этики и коммуникативной эффективности. К входным готовностям обучающихся относятся способность трансформировать текст из устной формы в письменную, владение коммуникативными качествами хорошей речи. Изучение данной дисциплины предполагает опору на имеющиеся знания, умения и навыки, приобретенные студентами в процессе освоения дисциплин: «Деловые и межкультурные коммуникации на иностранном языке», «Мировая культура и искусство», «Культура и искусство России».

Полученные в курсе «Деловые коммуникации и культура речи» знания становятся основой для освоения дисциплин «Маркетинговые коммуникации в туризме», «Теория и практика экскурсионной деятельности», «Обычаи и традиции народов мира», «Профессиональная этика и этикет», «Технологии продаж в туристской деятельности», для прохождения практик, а также для продолжения обучения в магистратуре по направлению «Туризм».

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Универсальные компетенции</b>		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном	ИД-УК.4.3 Умеет грамотно вести устные деловые разговоры на государственном языке, выбирая коммуникативно приемлемые стиль	<b>Знать:</b> Вербальные и невербальные средства коммуникации, этапы, виды и средства деловой коммуникации, коммуникативные барьеры, особенности межличностной и межкультурной коммуникации, речевые нормы русского литературного языка, правила русского речевого этикета.

языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	<p><b>Уметь:</b> определять виды и формы деловой коммуникации, вести деловую беседу, создавать связные высказывания, слушать в процессе деловой коммуникации, устанавливать обратную связь.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> Вести личную и телефонную деловую беседу, используя речевые этикетные формулы, планировать деловые переговоры, совещания, дискуссии, выступать перед аудиторией.</p>
	ИД-УК.4.4 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, на государственном языке.	<p><b>Знать:</b> Особенности официально-делового стиля, жанры и правила создания различных типов деловых письменных текстов, этикетные требования к деловой переписке.</p> <p><b>Уметь:</b> дифференцировать жанры деловой письменной коммуникации, создавать официальные и неофициальные тексты различных жанров на основе действующих нормативов и стандартных методик.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> создания письменных текстов в деловой коммуникации на основе стандартных методик и действующих нормативов, основ документационного обеспечения деловой коммуникации.</p>
	ИД-УК.4.5 Составляет различные типы деловых документов, учитывая цели, особенности содержания и структуры каждого.	<p><b>Знать:</b> особенности официально-делового стиля речи основные типы и жанры деловых документов.</p> <p><b>Уметь:</b> дифференцировать основные жанры делового текста.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> составления различных типов деловых документов, учитывая цели, особенности содержания и структуры каждого.</p>

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 акад.часов.

##### Очная форма обучения

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационны е испытания		

1	Введение. Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи»	3	1	2				1	Задания для самостоятельной работы, практическая работа. коллоквиум
2	Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения	3	5	6				6	Задания для самостоятельной работы, Практическая работа, контрольная работа, коллоквиум
3	Речевой этикет делового общения	3	2	4				4	Задания для самостоятельной работы Практическая работа Реферат, презентация, реферативное сообщение
4	Устные виды деловой коммуникации	3	2	6				6	Задания для самостоятельной работы Практическая работа Контрольная работа
5	Культура речи. Нормативный аспект культуры речи.	3	2	6				9	Задания для самостоятельной работы Практическая Работа Контрольная работа
6	Особенности письменной деловой коммуникации.	3	2	4				8	Задания для самостоятельной работы Практическая Работа Контрольная работа
7	Деловые документы в туристской сфере	3	2	8				10	Задания для самостоятельной работы
						5	0,3	6,7	Зачет
	Итого за 3 семестр 108 часа	3	16	36		5	0,3	50,7	

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)		Формы текущего контроля успеваемости		Форма промежуточной аттестации
			Контактная работа		с	з	

			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационны е испытания		(по семестрам)
1	Введение. Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи»	1	1					14	Задания для самостоятельной работы, практическая работа.
2	Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения	1	1					14	Задания для самостоятельной работы, Практическая работа, контрольная работа
3	Речевой этикет делового общения	1	1	1				14	Задания для самостоятельной работы Практическая работа Реферат, презентация,
4	Устные виды деловой коммуникации.	1	1	1				14	Задания для самостоятельной работы Практическая работа Контрольная работа
5	Культура речи. Нормативный аспект культуры речи.	1						14	Задания для самостоятельной работы Практическая Работа Контрольная работа
6	Особенности письменной деловой коммуникации.	1						14	Задания для самостоятельной работы Практическая Работа Контрольная работа
7	Деловые документы в туристской сфере	1						14	Задания для самостоятельной работы
							0,3	3,7	Зачет
			4	2			0,3	98+3,7	

Содержание разделов дисциплины:

1. **Введение. Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи»:** предмет, цели, место среди других гуманитарных дисциплин. Понятие "коммуникация". Понятие "культура речи". Коммуникация и общение. Виды общения. Средства делового общения. Функции и цели коммуникации в организации.

Модель коммуникации. Понятие коммуникативного эффекта и обратной связи. Барьеры в деловой коммуникации.

**2. Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения.** Понятие конфликта, его структура и типы. Причины конфликтов. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Законы общения: Закон зеркального развития общения. Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий. Закон возрастающего нетерпения слушателей. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера. Закон первичного отторжения новой идеи. Закон ритма общения. Закон речевого самовоздействия. Закон отторжения публичной критики. Закон доверия к простым словам. Закон притяжения критики. Закон ускоренного распространения негативной информации. Закон искажения информации при ее передаче. Закон детального обсуждения мелочей. Закон речевого усиления эмоций. Закон речевого поглощения эмоции. Закон эмоционального подавления логики.

**3. Речевой этикет делового общения.** Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Профессиональная этика. Международный протокол. Речевой этикет. Русский речевой этикет. Этикет деловых телефонных переговоров. Особенности устной деловой коммуникации с использованием дистанционных технологий видеоконференцсвязи.

Особенности этикета и коммуникативного поведения жителей различных стран.

**4. Устные виды деловой коммуникации:** деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание: подготовка и проведение, презентация, публичное выступление, пресс-конференция, деловой завтрак (обед, ужин), круглый стол, дискуссия, собеседование при трудоустройстве. Деловая полемика, культура делового спора.

**5. Культура речи. Нормативный аспект культуры речи.** Типы речевой культуры. Показатели уровня речевой культуры личности. Понятие языка и речи. Виды речевой деятельности. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Языковые черты официально-делового стиля. Понятие языковой нормы. Виды норм.

**6. Особенности письменной деловой коммуникации.** Виды деловых документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Рекламные печатные материалы: информационное письмо, информационный лист, коммерческое предложение, листовка, буклет, проспект, каталог, флаер, стикер, плакат. Организация деловой коммуникация в интернете: сайт, страницы компании в социальных сетях, деловая переписка по электронной почте, деловая переписка в соцсетях и мессенджерах.

## **5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

**Вводная лекция** – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

**Академическая лекция с элементами лекции-беседы** – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины,

активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

**Практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

**Деловая игра** – имитационный коллективный игровой метод активного обучения, который включает в себя целый комплекс методов активного обучения: дискуссию, мозговой штурм, анализ конкретных ситуаций, действия по инструкции, разбор ситуации и т.п.

**Самостоятельная работа** – самостоятельное выполнение студентами определенных заданий, которое осуществляется как в аудиторное, так и во внеаудиторное время в различных формах: письменной, устной, индивидуальной, групповой или фронтальной. Самостоятельная работа является одним из важнейших элементов познавательной деятельности учащихся; стимулирует работоспособность, повышает прочность знаний.

**Проект** – это самостоятельная организованная деятельность студентов, осуществляемая под руководством руководителя, направленная на поиск решения практической или теоретически значимой проблемы, ограниченная во времени и имеющая в качестве результата конечный продукт деятельности, готовый к внедрению.

**Консультации** – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

**Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ**, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

## **6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

## **7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»  
[http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор с ЯрГУ).

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины**

### **а) основная литература**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Юрайт, 2022. – 247 с. – <https://urait.ru/bcode/493940>.
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. – Москва: Юрайт, 2022. – 161 с. – <https://urait.ru/bcode/490073>

### **б) дополнительная литература**

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва: Юрайт, 2022. – 231 с. – <https://urait.ru/bcode/489295>.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва: Юрайт, 2022. – 258 с. – <https://urait.ru/bcode/490537>.
3. Шаманова М. В. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлениям Экономика, Менеджмент / М. В. Шаманова, А. А. Талицкая; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч.-метод. совет ун-та. – Ярославль: ЯрГУ, 2014. – 124 с. – <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20142103.pdf>
4. Шаманова М. В. Русский язык и культура речи: практикум / М. В. Шаманова, А. А. Талицкая; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. - Ярославль: ЯрГУ, 2016. – 78 с. – <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20162105.pdf>.

## **9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.



Автор:

Ст. преп кафедры теории и практики  
коммуникации

---

*должность, ученая степень*

---

*подпись*

А.А. Харлушина

---

*И.О. Фамилия*

Ассистент

М.В. Виноградова

## Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины

### Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине

#### 1. Типовые контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости

##### Задания для самостоятельной работы

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно  
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

**Задание по теме 1. Введение. Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи»**  
*Подготовьте устное выступление на 2 минуты, объясняющее смысл приведенных  
афоризмов и пословиц*

- Неясность слов есть признак неясности мысли (Л. Н. Толстой)
- Хочешь услышать умный ответ — спрашивай умно (Леонардо да Винчи)
- Оскорбляя словесно другого, ты не заботишься о самом себе (Леонардо да Винчи)
- Не та речь хороша, что убеждает, а та, что, убеждая, объединяет (Л. Н. Толстой)
- Осли знают по ушам, медведя по когтям, а дурака — по речам (Вл. Даль)
- Не говори всего, что знаешь, но знай все, что говоришь (пословица)
- Не ножа бойся, языка (пословица)
- Кто говорит — сеет, кто слушает — собирает (пословица)

##### Задания по теме 2. «Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения».

1. Как вы считаете, общение какого типа у нас чаще встречается – деловое или развлекательное? Зависит ли объем того и другого от пола, возраста, профессии людей, их социального положения? Приведите примеры.
2. Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»?
3. Откуда мы узнаем о существовании законов общения?
4. Подготовьте двухминутное сообщение о том, как вы на себе ощутили действие одного из изученных законов общения.
5. Вы готовите публичное выступление. Какую часть выступления следует делать более увлекательной и разнообразной? Обоснуйте свой вывод с точки зрения законов общения.
6. Почему любое поучение, критика или непрошенный совет в процессе общения воспринимается нами неприязненно, настороженно?
7. Почему люди не терпят публичных замечаний и реагируют на них практически всегда негативно, даже если замечание, совет или предложение объективно являются правильными? Какой коммуникативный закон проявляется в этом?
8. Почему возникает «эффект толпы»?
9. Существует ли национальная специфика проявления закона ритма общения? Какие нации малоразговорчивы, какие много говорят? Кто больше нуждается в общении – мужчины или женщины? дети или взрослые? молодые, среднего возраста или пожилые? Почему?
10. Почему любое поучение, критика или непрошенный совет в процессе общения воспринимается нами неприязненно, настороженно?

11. Какие коммуникативные законы иллюстрирует высказывание выдающегося итальянского политика Никколо Макиавелли (1496-1527): «Чем многочисленнее толпа, к которой ты обращаешься, тем проще для восприятия должна быть твоя речь»
12. Как можно, учитывая закон речевого самовоздействия, поднять себе настроение? Попробуйте сделать это, подобрав для себя соответствующие словесные формулы.
13. Учитывая существование закона отторжения публичной критики, сформулируйте правила эффективной критики.
14. Д. Карнеги говорил: «Не ругают только пень от срубленного дерева, ты же не можешь стать пнем». *Прав ли он? Какой вывод для себя мы можем сделать из его высказываний?*
15. *Правильна ли поговорка*  
Плохие вести не лежат на месте  
*Как вы ее понимаете? Какой коммуникативный закон она иллюстрирует?*
16. Объясните с точки зрения коммуникативных законов тот факт, что большая часть нашей повседневной критики выпадает на долю начальства, правительства, вышестоящих лиц.
17. *Какой закон общения отражен в пословицах:*  
Добрая слава за печкой сидит, а худая по свету бежит  
Добрая слава далеко ходит, а худая еще дальше  
Добрая слава лежит, а худая бежит  
Добрая слава до порога, а худая за порог?  
*Приведите примеры действия данного закона из вашей жизни или жизни ваших знакомых.*
18. Объясните, почему, чем большее число людей обсуждает и передает другим ту или иную информацию, тем больше вероятность искажения этой информации? Какими причинами вызывается это искажение?

### **Тема 3. Речевой этикет делового общения.**

#### **1. Как вы извинитесь**

- *перед руководителем за то, что вы опоздали;*
- *перед деловым партнером за то, что вынуждены отменить заранее запланированную встречу с ним;*
- *перед клиентом за то, что его заказ оказался не выполненным в срок;*
- *перед коллегой за то, что не сдержали свое обещание помочь ему?*

#### **2. Обратитесь с просьбой:**

- *к другу – познакомить с заинтересовавшим вас человеком,*
- *к секретарю в приемной - узнать, когда начнется совещание,*
- *к преподавателю - договориться о досрочной сдаче экзамена,*
- *к начальнику паспортного стола - узнать, что нужно для получения заграничного паспорта,*
- *к работнику отдела кадров - выяснить, какие документы нужны для поступления на работу,*
- *к руководителю – предоставить вам отпуск за свой счет,*
- *к коллеге – поменяться с ним рабочими сменами.*

**1. Составьте диалог, в котором один из участников разговора просит помочь ему решить какую-либо проблему, а другой отказывается выполнить эту просьбу, ссылаясь на вполне уважительную причину (суть просьбы и причину отказа конкретизируйте). Обратите внимание на соблюдение требований, предъявляемых к данным речевым ситуациям.**

#### 4. Поблагодарите

- научного руководителя за помощь в написании работы,
- врача за сердечное отношение к вашим близким,
- артиста за доставленное удовольствие от спектакля,
- родителей за подарок ко дню рождения,
- друга за оказанную помощь.

#### 5. Прочитайте текст. Какие правила телефонного разговора нарушены?

– Милиция? – закричал Иван в трубку, – милиция? Товарищ дежурный, распорядитесь сейчас же, чтобы выслали пять мотоциклов с пулеметами для поимки иностранного консультанта. Что? Заезжайте за мною, я сам с вами поеду... Говорит поэт Бездомный из сумасшедшего дома... Как ваш адрес? – шепотом спросил Бездомный у доктора, прикрывая трубку ладонью, – а потом опять закричал в трубку: – Вы слушаете? Алло!.. Безобразие! – вдруг завопил Иван и швырнул трубку в стену.

Мастер и Маргарита  
Булгаков Михаил Афанасьевич

*Что значит «сумбурица изложения»?*

#### 6. Составьте вариант телефонного разговора в следующих ситуациях:

- вы звоните секретарю директора школы узнать, когда будет вечер встречи с выпускниками (подумайте, как построить разговор, если секретаря нет на месте),
- вы звоните в справочное бюро, чтобы узнать номер телефона поликлиники,
- вы звоните в гостиницу, чтобы узнать стоимость проживания,
- вы звоните в аэропорт, чтобы узнать время прилета рейса КД 273 Прага-Москва

#### 7. Что можно сказать по телефону в следующих ситуациях:

1. Вы позвонили вашему коллеге, но его не оказалось на месте.
2. Вам позвонили домой из Москвы, но было плохо слышно.
3. Позвонили директору партнерской компании, но он был на совещании.
4. К телефону попросили Анну Владимировну, но она находилась в соседней комнате.

#### 8. Дайте ответные реплики:

*Позовите, пожалуйста, Смирнова.  
Вам не трудно позвать Анну Ивановну?  
Мне нужен Николай.  
Простите, это справочное?  
Куда я попала?  
Кто это?*

#### 9. Предложите вариант телефонного разговора с потенциальным деловым партнером с целью договориться о первой деловой встрече.

#### 10. Предложите несколько вариантов вежливого прерывания разговора. На что можно сослаться?

**11. Заполните таблицу 1. В графах укажите факт наличия у жителей страны указанного фактора.** Например, Пунктуальность: да, нет. Можно указывать «В меньшей степени, чем у немцев», добавлять другие комментарии: «не выражено», «нет данных». Нужно указать наличие качества, опираясь на источник, на свой опыт общения с людьми этой страны, рассказы родителей, знакомых.

**Таблица 1. Особенности коммуникативного поведения жителей разных стран**

особенности коммуникативного	Англи-чане	Амери-канцы	Немцы	Фран-цузы	Японцы	Итальянцы	Русские
------------------------------	------------	-------------	-------	-----------	--------	-----------	---------

<b>поведения</b>							
общительность							
пунктуальность							
улыбчивость							
избегают категоричности							
чинопочитание							
немногословие							
важность светского общения							
быстрый темп разговора							
умение слушать							
эмоциональность							
искренность							
приоритетность разговора по душам							
стремление к коммуникативному равенству							
стремление к постоянству круга общения							
стремление к широкой информированности							
тематическое разнообразие							
проблемность общения							
бескомпромиссность							
привычка к коллективному общению							

### **Задания по теме 5. Устные виды деловой коммуникации.**

**1.** Дайте определение спора. Чем спор отличается от ссоры? Чем спор отличается от конфликта? При каких условиях спор может перерасти в конфликт?

- Как надо поступать при возникновении конфликта?
- Какова разница между открытыми и закрытыми вопросами?
- Когда в споре рекомендуется задавать открытые, когда – закрытые вопросы?
- Что такое простые и сложные вопросы? Какие должны преобладать в споре?
- Что такое доказательство?
- Что такое тезис? Приведите примеры тезисов.
- Что такое аргумент?
- Какие бывают виды аргументации? В каких ситуациях эффективны те или иные виды аргументации?

### **Задания по теме 6. «Культура речи. Нормативный аспект культуры речи».**

#### **1. Исправьте смысловые ошибки.**

1. Лев Лещенко – известный шансонье. 2. На столе лежал тоненький фолиант. 3. Около нашего дома открылся маленький супермаркет. 4. Кинология – это наука о кинематографе. 5. С радостью отмечаем признаки стагнации в нашей экономике. 6. Его мимика притягивала взгляд, он замечательно мимикрировал. 7. Позвольте Вам вручить этот сувенир на память. 8. Брифинг прошел весьма бурно и завершился через три дня. 9. Стиль фаст-фуд в отделке помещений постепенно выходит из моды. 10. Этот мюзикл со множеством кошмарных убийств не давал мне заснуть до полуночи.

#### **2. Определите значения слов иностранного происхождения, выбрав правильный вариант. Запишите слова с правильным толкованием.**

*Панегирик* – а) тип темперамента; б) болезнь; в) хвалебная речь

*Электорат* – а) механизм; б) избиратели; в) инструмент

*Антология* – а) музыкальное произведение; б) биография; в) сборник избранных произведений  
*Апелляция* – а) просьба о пересмотре чего-либо; б) музыкальное произведение; в) косметическая процедура  
*Дифирамб* – а) косметический дефект; б) восхваление кого-либо в) механизм  
*Раритет* – а) предмет интерьера; б) равенство; в) старинная ценная вещь  
*Харизма* – а) вид рыбы; б) особая одаренность, притягательность человека; в) болезнь  
*Менталитет* – а) склад ума, характер; б) относящийся к милиции; в) редкая вещь.

### 3. Расставьте ударения

Разделённый

Разменянный

Рассредоточение и *доп.* рассредоточение

Рефлекторный (*от* рефлекс), рефлекторный (*от* рефлектор)

Роженица и *доп.* роженица и роженица

Рожки, рожков (о макаронных изделиях)

Рука, схватить за руку (руки); на руки; на руку; под руки; рука об руку

Свёкла

Симметрия и симметрия

Сирота, сироты (мн.ч.), сирот

Склады, (на) складах

Сливовый

Снять, сняла, сняло

Собратся, собралась, собралось, собрались

Согнутый

Создать, создал, создали, создан, создана и *доп.* создал, создали, создана

Созыв

Сорваться, сорвалась, сорвалось, сорвались

Среда, по средам (*день недели*) и по средам (*окружение*)

Средства

Статуя

Столяр, столяром

### 2. Запомните произношение следующих слов

Выздоровею (НЕ! выздоровлю), выздоровеет, выздоровеем

Дерматин (НЕ! дермантин)

Дуршлаг (НЕ! друшлаг)

Задабривать (но: задобрить)

Заимообразно (НЕ! взаимообразно)

Инцидент (НЕ! инциндент)

Компромети́ровать (НЕ! компроментировать)

Конку́рентоспособный (НЕ! конкурентноспособный)

Нало́женный платёж (НЕ! наложный)

Насме́хаться (НЕ! надсмеяться)

Поско́льзнуться (НЕ! подскользнуться)

Преце́дент, беспреце́дентный (НЕ! прецендент)

Пуло́вер (НЕ! полувер)

Сгиба́ться (НЕ! сгинаться)

### 3. Определите, к какому стилю относятся приведенные тексты, обоснуйте свой выбор.

#### Текст 1

Твердое тело, состоящее из большого числа маленьких кристалликов, называется поликристаллическим. Одиночные кристаллы называют монокристаллами.

### Текст 2

Мощность отраженного сигнала при радиолокации планет ничтожно мала. Представьте себе, что чайник кипятку вылили в океан, а где-нибудь за тысячи километров вычерпнули из моря стакан воды. По идее, вылитый кипяток «немного» нагрел мировой океан. Так вот, избыточная тепловая энергия в произвольно вычерпнутом стакане морской воды того же порядка, что и энергия принятого сигнала, отраженного от Венеры.

### Текст 3

«В России две беды: дураки и дороги», – утверждал Карамзин. С тех пор прошло немало времени, в стране менялся конституционный строй, но эти извечные проблемы по-прежнему присутствуют в нашей действительности. И если для борьбы с дураками еще не придумана госпрограмма, то с колдобинами и ухабами на дорогах государство борется постоянно. В прошлом году завершилась пятилетняя президентская программа «Дороги России», теперь же транспортники решили мыслить более масштабно и разработали план на десятилетие.

### Текст 4

Когда-то ловкий поручик, танцор и волокита, а ныне толстенький, коротенький и уже дважды разбитый параличом помещик, Иван Прохорыч Гауптвахтов, утомленный и замученный жениными покупками, зашел в большой музыкальный магазин купить нот (рассказ А. П. Чехова «Забыл!»).

### Текст 5

Нотариус, занимающийся частной практикой, должен быть членом нотариальной палаты, совершать все предусмотренные законодательством нотариальные действия от имени государства, вправе иметь контору, открывать расчетный и другие счета, в том числе валютный, иметь имущественные и личные неимущественные права и обязанности, нанимать и увольнять работников, распоряжаться поступившим доходом, выступать в суде, арбитражном суде от своего имени и совершать другие действия в соответствии с законодательством Российской Федерации (Консультант. 1997. № 24).

### Текст 6

На прошлой неделе глава аппарата правительства Д. Козак признался, что административная реформа пока продвигается со скрипом. Не всё, что задумывали, получилось. Есть признаки отступления. После майского «технического переназначения» вместо 14 министерств оказалось 15, прибавилось служб и агенств. Неужели идее о «компактном и эффективном правительстве» так и не суждено сбыться? И сколько управленцев всё-таки нужно стране? (статья В. Цепляева «Гидра бюрократии») (Аргументы и факты. 2004. № 26)

### Текст 7

Учитывая общеизвестный факт генетической исключительности каждого человека (кроме однояйцевых близнецов), существует распространенное мнение о 100-процентной точности идентификации личности на основании анализа ДНК. Казалось бы, все просто: достаточно сравнить ДНК подозреваемого с ДНК, полученной из биологических образцов, найденных на месте преступления и заведомо принадлежащих преступнику. Далее остается лишь определить, соответствуют ли эти образцы друг другу, и в случае положительного ответа без сомнений вынести абсолютно справедливый обвинительный приговор (равно как и снять обвинение с человека при несовпадении результатов).

Однако эта кажущаяся простота обманчива. В научных и научно-популярных изданиях можно встретить интересные данные, полученные при сопоставлении не так давно расшифрованного генома человека с геномами братьев наших меньших: например, только около 0,5–1 % «букв» генома отличает нас от шимпанзе. Человек же отличается от другого (неродственного) человека лишь одним нуклеотидом из 300–400! То есть все мы генетически одинаковы на 99,99 %. Как же выявить столь незначительные различия? (О. Лютаревич «ДНК в криминалистике»)

**Задания к теме 6. Особенности письменной деловой коммуникации.**  
(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК. 4.4, 4.5 )

**1. Ответьте на вопросы.**

- Какие деловые документы составляются от руки?
- Чем отличается автобиография от характеристики?
- В каких случаях составляется характеристика?
- Кем составляется характеристика? А кем – автобиография?
- Чем докладная записка отличается от заявления?
- Вы заполняете форму заявления для поступления в университет. Там есть графа «Место рождения». Что указывается в этой графе - город, село или улица, на которой расположен родильный дом, где вы родились?
- Чем отличается оформление «шапки» объяснительной записки от «шапки» докладной записки?
- Объясните, в каких случаях составляется объяснительная записка?
- Как обозначается количество денег или материальных ценностей в деловых бумагах? Почему?
- Современной деловой переписке свойственна утрата местоимения «я». Например, вместо «я прошу» используется оборот «прошу» или «просим», вместо «я выполнил» пишут «мною выполнено». Однако в ряде деловых документов «я-форма» сохраняется. Назовите эти документы.
- В каких случаях выдается доверенность?
- В каких документах подпись составителя заверяется ответственным лицом? В каких не заверяется?

**2. Укажите ошибки, допущенные автором заявления; отредактируйте документ:**

Директору с. ш. № 116 г. Воронежа

Степанову М. А.

ученика 10 "а" класса

Авдеева Н. С.

**ЗАЯВЛЕНИЕ.**

К Вам обращается ученик 10 класса Авдеев Н. С. по такому вопросу.

Очень прошу Вас освободить меня от занятий с 13 по 18 сентября 2009 г. Я

сейчас прохожу лечение в дневном стационаре, справку могу представить.

Авдеев.

8 сентября 2009 г.

**3. Напишите заявление:**

об оказании вам материальной помощи (в связи с чем?);

**4. Найдите и исправьте ошибки в тексте**

Декану исторического  
факультета Епифановой И. А.

Объяснительная записка

Мною были пропущены занятия в университете в связи с тяжелой болезнью матери.

19 октября 2008 г.

Студент 2-го курса  
Петров Сергей



**5. Найдите и исправьте ошибки в оформлении следующих документов. Предложите правильный вариант документа.**

РАСПИСКА

Я, Цветков Иван Алексеевич, студент 1-го курса математического факультета, получил 30 методических пособий в библиотеке университета.

21 декабря 2005 г.

Цветков

РАСПИСКА

Мною получено у зав. лабораторией кинофотоматериалы. Обязуюсь вернуть их по первому требованию.

13/V – 05 г.

Студент  
Травкин В. В.

**6. Отредактируйте следующий документ**

**АВТОБИОГРАФИЯ**

Я, ЛЕПЕНДИН М. Е., родился 14 мая 1988 г. в г. Москве. С 1995 года по 2005 год учился в средней школе и окончил десять классов. С 2005 года работаю на стройках г. Москвы. Имею 3 разряд. В 2008 году окончил строительный колледж. С 2008 г. назначен бригадиром каменщиков. Работу свою люблю.

К автобиографии прилагаю характеристику.

Лепендин Михаил.

20 сентября 2014 г.

**7. Прочитайте следующий отрывок из автобиографии и объясните пунктуацию**

Мой отец, Лепендин Егор Иванович, работает прорабом в СМУ-1. Мать, Лепендина Вера Семеновна, – повар столовой № 6.

**8. Выберите правильный вариант начала автобиографии. Объясните свой выбор**

- 1) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в Воронежской области в 1971 году.
- 2) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в селе Андреевка Нижнедевицкого района Воронежской области 15 февраля 1971 года.

**9. Выберите правильный вариант начала автобиографии. Объясните свой выбор.**

- 1) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в Воронежской области в 1971 году.
- 2) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в селе Андреевка Нижнедевицкого района Воронежской области 15 февраля 1971 года.

**1. Составьте докладную записку директору школы о нехватке в спортзале спортивного инвентаря.**

**2. Напишите доверенность вашему другу (подруге) на получение денег.**

**3. Напишите заявление (одно по выбору)**

- а) о принятии вас на работу (решите, где бы вы хотели работать)
- б) об оказании вам материальной помощи (в связи с чем?)
- в) о предоставлении академического отпуска по семейным обстоятельствам

**4. Напишите автобиографию для поступления на службу в Департамент туризма Ярославской области**

## 5. Составьте резюме

### 1.1 Контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущей аттестации

#### Коллоквиум по темам 1,2.

(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК. 4.3 в части знаний )

1. Понятие коммуникации. Основные подходы к пониманию. Функции и цели коммуникации в организации.
2. Виды коммуникации по количеству участников коммуникационного процесса.
3. Модель коммуникации. Понятие коммуникативного эффекта и обратной связи. Барьеры в деловой коммуникации.
4. Понятие общения. Виды общения. Деловое общение.
5. Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения.

#### Контрольная работа по теме 2. Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения

(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК.4.3 в части знаний и умений)

1. Немецкий писатель А. фон Книгге (1752-1796) в своем труде «Об обращении с людьми» дает систему принципов поведения человека в разных жизненных ситуациях. Прочитайте его рекомендации. Согласны ли вы с ними? Почему? Какие из них можно считать правилами, а какие приемами речевого воздействия? Сформулируйте эти правила и приемы современным языком

- В разговорах твоих остерегайся наскучить вялостью или излишней подробностью.
- Дар – в кратких, но плодотворных словах выражать весьма много.
- Допускай говорить и других людей, удели им место в общем разговоре.
- Поскольку всякий человек имеет по крайней мере одну похвальную сторону, то похвала, если она не простирается до лести и исходит из уст человека благородно мыслящего, может служить побуждением к вящему его усовершенствованию.
- Сколько можно постоянно показывая веселое лицо! Нет ничего привлекательнее и любезнее, как веселый нрав, происходящий из источника беспорочного.
- Если желаешь блеснуть своею остротой, то принимай в расчет общество, в котором ты находишься.

#### 2. Прочитайте текст. Использование какого правила речевого воздействия помогло подмастерью достичь желаемого результата?

*Подмастерье.* Ваша милость, пожалуйста сколько-нибудь подмастерьям, чтоб они выпили за ваше здоровье.

*Г-н Журден.* Как ты меня назвал?

*Подмастерье.* Ваша милость.

*Г-н Журден.* «Ваша милость!» Вот что значит одеться по-господски! А будете ходить в мещанском платье – никто вам не скажет: «ваша милость». (Дает деньги) На, вот тебе за «вашу милость».

*Подмастерье.* Премного довольны, ваше сиятельство.

*Г-н Журден.* «Сиятельство?» Ого! «Сиятельство!» Погоди, дружок. «Сиятельство!» чего-нибудь да стоит, это не простое слово – «сиятельство!» На, вот тебе от его сиятельства!

*Подмастерье.* Ваше сиятельство, мы все как один выпьем за здоровье вашей светлости.

*Г-н Журден.* «Вашей светлости?» О-го –го! Погоди, не уходи. Это мне-то – «ваша светлость!» (В сторону). Если дело дойдет до «высочества», честное слово, ему достанется весь кошелек. (Подмастерью). На, вот тебе за «вашу светлость».

*Подмастерье.* Покорнейше благодарим, ваше сиятельство, за ваши милости.

Г-н Журден (в сторону). Вовремя остановился, а то бы я все ему отдал.

Ж.-Б. Мольер. «Мещанин во дворянстве»

### 3. Проанализируйте диалог

-Почему ты все время отвечаешь на вопрос вопросом?

-А почему бы мне не отвечать на вопрос вопросом?

· Какой коммуникативный закон реализован в данном диалоге? Что отражает подобный ответ собеседника? Как нужно вести себя в подобной ситуации?

### 3. Прочитайте речь О.Бендера во время автопробега. Какие коммуникативные законы не учитывает председатель комиссии по встрече автопробега? Какие законы в полной мере учитывает в своем выступлении Остап Бендер? Подтвердите это примерами из текста его выступления

Председатель комиссии по встрече автопробега протянул в своей приветственной речи такую длинную цепь придаточных предложений, что не мог из них выкарабкаться в течение получаса. ...

- Я рад, товарищи, - заявил Остап в ответной речи, - нарушить автомобильной сиреной патриархальную тишину города Удоева. Автомобиль, товарищи, не роскошь, а средство передвижения. Железный конь идет на смену крестьянской лошадке. Наладим серийное производство советских автомашин. Ударим автопробегом по бездорожью и разгильдяйству. Я кончаю, товарищи. Предварительно закусив, мы продолжим наш далекий путь.

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»

### 4. У японцев есть слово «саби», что означает «уединенное молчание на природе» – они уходят на природу и в одиночестве слушают стрекот кузнечиков, пение птиц, гудки поездов и т.д., наблюдают природу и молчат. Какой коммуникативный закон вызвал к жизни это слово в японском языке?

### 5. П.С.Таранов, исследователь проблем общения, пишет:

«Если вы выступаете на заседании парламента, то речь ваша должна быть такой, чтобы ее мог понять семнадцатилетний юноша. Если говорите с залом в две тысячи человек, то будет уместным вообразить перед собой слушателя в возрасте лет этак 10-12. А когда вас слышит стомиллионная аудитория в момент выступления по телевидению, то излагайте свои мысли так, чтобы они были доступны даже выпускнику детского сада».

Согласны ли вы с автором? Какой коммуникативный закон здесь отражен?

### 6. Прочитайте текст

Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил

– Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку лежал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственником он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш:

– Товарищ имеет в виду, – пояснил он, – в какой степени одна из важнейших характеристик установки – вибрационная константа – соответствует условиям применения, исключая негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

– Вопрос понял, – облегченно кивнул головой кандидат. – Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

– Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас есть еще вопросы?

**Какой коммуникативный закон игнорирует докладчик? Почему Пятаков и докладчик не поняли друг друга? Как следовало бы поступить оратору?**

7. В 1929 году в Америке произошло событие, вызвавшее невиданную сенсацию среди деятелей в области образования. Ученые со всей страны устремились в Чикаго, чтобы стать очевидцами этого события.

За несколько лет до того молодой человек, которого звали Роберт Хатчинс, пробил себе дорогу в Йельский университет, работая официантом, лесорубом, репетитором и продавцом бельевых веревок. Теперь, когда прошло лишь восемь лет с начала его деятельности, он вступал в должность президента четвертого по значимости университета Америки – Чикагского университета. Сколько ему лет? Тридцать. Невероятно! Пожилые профессора качали головами. В ученом мире разбушевались страсти вокруг нового «вундеркинда». Его критиковали со всех сторон. Его упрекали в чем только можно – он слишком молод, 31 неопытен, его идеи об образовании нелепы. Даже газеты приняли участие в нападках на него.

В день вступления Роберта Мейнарда Хатчинса в должность президента университета его друг сказал его отцу: «Я был потрясен, прочитав в передовой статье сегодняшней газеты выпады против вашего сына».

«Да, – ответил старший Хатчинс, – это кажется жестоким, но помните, что никто никогда не бьет мертвую собаку».

В самом деле, чем значительнее человек, тем больше удовлетворения получают люди, оскорбляющие его (Д.Карнеги).

**Как вы думаете, почему коллеги и журналисты подвергли такой критике Роберта Хатчинса?**

**Согласны ли вы с выводом старшего Хатчинса?**

**Какой коммуникативный закон проиллюстрировал Д. Карнеги?**

**7. Прочитайте отрывок из трагедии В.Шекспира «Гамлет»:**

Гамлет. ... Пусть принесут рапиры.

Озрик. Можно ли именно так передать ваши слова?

Гамлет. Именно так, сэр, с прикрасами, какие вам заблагорассудится прибавить.

Озрик. Поручаю себя в своей преданности вашему высочеству.

*Действие какого коммуникативного закона учитывает Гамлет?*

**Контрольная работа по теме 4. Устные виды делового общения**

*(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК. 4.4, 4.5; ОПК-1, индикатор ИД-ОПК-1.1)*

Прочитайте статью **Курбатов Н. и Сикачевой И.** «Техника проведения совещания» по ссылке <https://www.cfin.ru/management/people/culture/meeting.shtml>

Руководствуясь рекомендациями статьи разработайте план подготовки и проведения совещания по следующему плану:

1. Тема совещания
2. Цель совещания
3. Метод (форма) проведения совещания
4. Дата и время и место проведения совещания
5. Список материалов и оборудования, которые потребуются
6. Задачи на каждом этапе (Подготовительный этап, начало совещания, основная часть совещания, завершение совещания)
7. Временной регламент каждого этапа совещания.

## **Контрольная работа по теме 4. «Культура речи. Нормативный аспект культуры речи».**

*(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК.4.3, 4.4)*

### **1. Расставьте ударения**

Апокалипсис, апостроф, асимметрия, баловать, благоприобретенный, бряцать, вероисповедание, включишь, гастрономия, генезис, гротесковый, деспот, диоптрия, дискант, догмат, договор, духовник, жалюзи, завидно, задал, задала, закупорить, запломбировать, звонить, знамение, иконопись, исчерпать, каучук, коклюш, костюмированный, ломота, мастерски, метонимия, мизерный, наперченный, несессер, нет двух третей, нефтепровод, новорожденный, облегчить, одновременно, ожил, ожила, оптовый, плесневеть, подбодрить, премировать, принудить, пуловер, пурпур, свекла, собрался, украинский, обеспечение, умерший, упрочение, факсимиле, феномен, шасси, щавель, творог, щавель, тефтели, петля, ржаветь, щавель.

**Составьте предложения с «расшифрованными» аббревиатурами**  
ООН, МГИМО, РФ, ФБР, ЛГУ, США, МВФ, ВПК, КГБ, ТЭЦ, АТС, СПИД, МКАД.

### **2. Вставьте пропущенные буквы**

Раз...грать, под...скать, без...дейный, пред...стория, пред...нфарктный, пред...мпрессионистский, вз...мать, пед...нститут, спорт...нвентарь, меж...нститутский, пан...сламиз, пост...мпрессионистский

### **3. Найдите и исправьте речевые и стилистические ошибки**

1. В последние годы было создано массовое количество инновационных форм.
2. Сельским товаропроизводителям стало экономически ущербным реализовывать скот по сложившимся ценам.
3. Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.
4. На предприятии использовалось более прогрессивное оборудование.
5. Мы должны бороться всеми нашими ресурсами.
6. Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни.
7. Далеко не все предприниматели вступили в новую эпоху с видом на будущее.
8. Успех может быть достигнут только на путях комплексного подхода к организации труда.
9. Эти факторы не могут мотивировать человека на что-либо.
10. У людей появилась вера в частную собственность, возможность чисто своими силами добиться успеха.

### **6. Найдите плеоназмы и выпишите их**

Народная демократия, патриот своей родины, экспонаты выставки, букинистическая книга, свободная вакансия, преysкурant цен, народный фольклор, автобиография жизни, монументальный памятник, габаритные размеры, реальная действительность, период времени, огромная машина, практика работы, взаимно друг к другу, памятный сувенир, частная собственность, в мае месяц.

### **7. Найдите примеры тавтологии и исправьте их**

1. По сведениям из осведомленных источников, намечено подписание «Соглашения о национальном согласии».
2. Раскрывая предложенную тему, мы попытаемся раскрыть концепцию занятости в новых социально-экономических условиях России.

3. В отличие от становления предпринимательства в 19 веке, отличавшегося самобытностью и народностью, предпринимательство 20 столетия являет более пеструю картину.
4. Риск пошива швейных изделий в Иванове для последующей реализации в странах СНГ оказался слишком велик.
5. Товарные биржи были сформированы в форме акционерных обществ.
6. На предприятии пока еще не существует специального отдела маркетинга, а все функции пока еще выполняет специальный инженер по маркетингу.
7. Традиционные экономические теории традиционно (чаще всего и обычно) учитывали только низшие потребности.
8. К тому же право подписи под документом – исключительная прерогатива префекта, что исключает возможность сделки.
9. Территориальные образования в недавнем прошлом не просто игнорировались, а вообще не принимались во внимание.
10. Реформа ведется при одновременном сосуществовании старых и новых структур управления.
11. Последним остатком свободной торговли являются стихийные базары.
12. Пресса высоко позитивно оценивает результаты выборов.

**8. Выберите из слов, данных в скобках, подходящий пароним, со вторым паронимом составьте предложение**

1. Это наказание носит чисто (воспитательский, воспитательный) характер.
2. Работая в системе профсоюзов, он занимал (выборочный, выборный) должности.
3. Он дал нам настолько (дипломатичный, дипломатический) ответ, что мы даже не рассердились на него.
4. В нашем клубе часто бывают (драматические, драматичные) постановки.
5. Он дал мне (дружественный, дружеский) совет.
6. У (запасный, запасливый) человека всегда есть нужный инструмент.
7. Осторожно, во дворе (злостный, злой) собака.
8. Его (исполнительный, исполнительский) талант был высоко оценен критикой.
9. (Критичный, критический) анализ этого исследования был не очень (критичный, критический).
10. Мы не поняли, почему он так поступил, и не считаем его действия (логичными, логическими).
11. Он привык работать без надрыва (методически, методично), четко выполняя все (методические, методичные) рекомендации.
12. К моему пребыванию в этом учреждении относятся (нетерпимо, нестерпимо), это уже стало для меня (нетерпимым, нестерпимым).
13. Мы с вами должны собраться (оговорить, обговорить) те вопросы, которые не были (оговорены, обговорены) в соглашении.
14. Эти (потребительские, потребительные) продукты пользуются (потребительный, потребительский) спросом.
15. Прошу (представить, предоставить) мне очередной отпуск с 3-го по 27-е число сего месяца.

**9. Какие приемы компрессии используются в данном тексте?**

Акция - это ценная бумага, которая является свидетельством о внесении определенной доли в уставной фонд и дающая право на получение части прибыли в виде дивиденда. [Национальное счетоводство / Под ред. профессора Г.Д. Кулагиной - М., 1997, с. 105, с. 236].

**9. Определите, к какому стилю относятся приведенные тексты. Аргументируйте свой выбор. Выберите два текста из числа предложенных; сделайте их**

**стилистический разбор. Изложите текстовую информацию в ином стилистическом режиме. Аргументируйте свой выбор стиля изложения ситуацией общения и адресатом текста.**

#### **Текст 1**

Демография – наука, изучающая состав населения по полу, возрасту, занятиям и другим признакам, его движение, рождаемость, бракосочетание, смертность и т. п.

#### **Текст 2**

Одновременно с вращением вокруг Солнца, Земля поворачивается вокруг своей оси, поворачиваясь к солнцу то одним полушарием, то другим. Как вы знаете, следствием вращения Земли вокруг своей оси является смен дня и ночи. Период вращения равен примерно 24 часа, или одним суткам.

#### **Текст 3**

По Тверской улице Москвы на неделю прекращено движение троллейбусов. Дело в том, что в ближайшее время по Тверской пройдет карнавальное шествие в рамках Всемирной театральной олимпиады. В шествии используют столь гигантские куклы и фигуры, что ни одна из них не пройдет через контактную сеть. Поэтому мэрия приняла решение убрать троллейбусную сеть ради праздника.

#### **Текст 4**

Весна в Фиальте облачна и скучна. Все мокро: пегие стволы платанов, можжевельник, ограды, гравий. Далеко, в бледном просвете, в неровной раме синеватых домов, с трудом поднявшихся с колен и ощупью ищущих опоры (кладбищенский кипарис тянется за ними), расплывчато очерченная гора св. Георгия менее чем когда-либо похожа на цветные снимки с нее, которые тут же туриста ожидают (с тысяча девятьсот десятого года, примерно, судя по шляпам дам и молодости извозчиков), теснясь в застывшей карусели своей стойки между оскалом камня в аметистовых кристаллах и морским рококо раковин. Ветра нет, воздух тепл, отдает гарью. Море, опоенное и опресненное дождем, тускло оливково; никак не могут вспениться неповоротливые волны.

#### **Текст 5**

Незаконное использование объектов авторского права или смежных прав, а равно присвоение авторства, если эти деяния причинили крупный ущерб, – наказываются штрафом в размере от двухсот до четырехсот минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от двух до четырех месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо лишением свободы на срок до двух лет («Уголовный кодекс РФ», статья 146).

#### **Текст 6**

Близится лето – пора студенческих каникул и возможность молодым подработать немного денег. А как? Что могут предложить сегодня рынок труда и фирмы по трудоустройству.

Студент может устроиться вожатым в детский летний лагерь, продавцом с лотка, бригадиром в стройотряд или грузчиком. Можно записаться в команду «зеленых». Работа на так называемых экологических станциях заключается в патрулировании улиц города и поддержании чистоты городской флоры. Клубы, дискотеки и бары приглашают молодежь для распространения флаеров, небольших карточек с указанием адреса развлекательного заведения и праздничной программы.

#### **Текст 7**

Мировая экономика, пишет автор, рано или поздно будет вынуждена использовать материальные и энергетические ресурсы Солнечной системы хотя бы лишь по одной причине – истощения сырьевых ресурсов Земли. Но существует один психологический

аспект, который следует из положения, высказанного Б. Расселом в 1952 г. Б. Рассел считал, что если когда-нибудь на Земле наступит всеобщий мир, люди будут удовлетворять свое стремление к приключениям, в исследованиях, а не в разрушениях. А познание Солнечной системы и звезд может стать таким приключением, вытесняющим энергию разрушения, что, вероятно, позволит решить серьезную психологическую проблему. Кроме того, такие мощные культурные и интеллектуальные стимулы могут помочь человечеству избежать стагнации, предсказанной современным философом Ф. Фукуямой.

### **Контрольное задание по теме 3. Речевой этикет делового общения.**

*(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК.4.3; ОПК-1, индикатор ИД-ОПК1.1.)*

Подготовьте реферат (от двух до пяти страниц) и устное сообщение с презентацией по теме «Особенности коммуникативного поведения.....» (англичан, американцев, немцев, французов, японцев, итальянцев, русских). В реферате и сообщении отразите пункты, отмеченные в таблице. Можно отметить особенности коммуникативного поведения жителей, которые характерны только для этой страны.

### **Контрольная работа по теме 4. «Особенности письменной деловой коммуникации»**

*(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК. 4.4, 4.5; ОПК-1, индикатор ИД-ОПК-1.1)*

#### **1. Проанализируйте предложенный коммуникативный продукт по плану**

- 1) Вид коммуникационного продукта
- 2) Жанр
- 3) Объект коммуникации
- 4) Целевая аудитория
- 5) Источник коммуникации
- 6) Каналы, по которым может быть направлен данный коммуникационный продукт.
- 7) Построение сообщения: структура текста, функции каждого компонента текста.

#### **2. Проанализируйте группу в соцсети по предложенному алгоритму:**

##### **Чек лист оценки группы в соцсети**

**Организация:**

**Адрес группы:**

**Дата и время оценки:**

Зайдите в группу в соцсети по предложенному адресу. Оцените группу по критериям, отвечая на вопросы.

<b>Критерий</b>	<b>Оценка</b>
<b>Оформление группы</b>	
1. Название, надпись на обложке группы показывают, что это за организация?	
2. Название, надпись на обложке группы содержат ключевые слова, по которым можно легко найти группу?	
3. Аватар помогает быстро определить назначение группы?	
4. Оформление обложки помогает ли быстро определить назначение группы?	
5. Описание группы содержит ключевые преимущества?	
6. Есть ли фирменный стиль группы и единое оформление постов?	
<b>Аудитория группы</b>	



1. Количество подписчиков	
2. Возраст и пол подписчиков (общее впечатление, просмотреть несколько контактов)	
<b>Интерактивность коммуникации в группе</b>	
1. Есть ли раздел «Обсуждение» и разделы в нем?	
2. Какие разделы страницы присутствуют? (меню, статус, товары и пр.)	
3. Частота публикаций (сколько публикаций в день, в неделю, в месяц)	
4. Используются ли хештеги? Какие?	
5. Охват публикаций (количество просмотров)	
6. Вовлеченность аудитории (количество лайков и комментариев под постами, соотношение лайков и просмотров)	
<b>Что бы вы улучшили в этой группе?</b>	
Пожелания и комментарии	

**Общая оценка группы от 0 до 10:**

2. Составьте письмо от декана исторического факультета Ярославского государственного университета имени П.Г. Демидова в адрес директора Департамента компьютерных технологий с просьбой о приобретении персональных компьютеров в количестве 15 шт.
3. Составьте коммерческое предложение от директора турагентства в адрес промышленного предприятия как ответное на запрос о проведении выездного корпоративного мероприятия «День здоровья».
4. Составьте инициативное письмо от ректора Ярославского института развития образования в адрес ректора Ярославского государственного университета имени П.Г. Демидова с предложением принять участие в проекте «Кадры», который направлен на координацию деятельности вуза и средней школы.
5. Составьте информационное письмо о проведении Межрегиональной молодежной научно-практической конференции «Туристский потенциал Центральной России», которая состоится в 2021 году на историческом факультете Ярославского государственного университета имени П.Г. Демидова.

### **Тематика контрольных рефератов по дисциплине**

*(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК.4.3 в части знаний, ИД-УК.4.5, ОПК-1)*

1. Речевой этикет делового общения.
2. Требования к деловому разговору.
3. Правила аргументации.
4. Культура телефонного разговора.
5. Требования этикета к деловой переписке.
6. Этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
7. Особенности норм делового этикета для секретаря.
8. Организация и проведение коммерческих переговоров.
9. Специфика ведения переговоров с зарубежными партнерами.
10. Сувениры и подарки в деловой сфере.
11. Визитные карточки в деловой сфере.
12. Виды деловых приемов.
13. Специфика имиджа делового человека.
14. Костюм как элемент имиджа делового человека
15. Деловые документы.

16. Рекламные печатные материалы. Жанровые разновидности печатных рекламных материалов и их особенности.
17. Особенности деловой коммуникации в соцсетях и по электронной почте.

## **2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации**

На зачете проверяется сформированность компетенции УК-4 (индикатор ИД-УК-4.3, 4.4, 4.5) на основе проверки теоретического материала. Сформированность навыков и умений компетенции УК-4 проверяется на зачете выполнением практического задания. При этом сформированность компетенции ОПК-1 (индикатор ИД-ОПК-1.1) и сформированность навыков и умений компетенции УК-4 проверяется на практических занятиях во время работы в семестре.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого сформированы обе компетенции, получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы обе или одна компетенция.

### **Список вопросов к зачету**

*(Проверка сформированности УК-4, индикатор ИД-УК.4.3 в части знаний)*

1. Понятие коммуникации. Основные подходы к пониманию. Функции и цели коммуникации в организации.
2. Виды коммуникации по количеству участников коммуникационного процесса.
3. Модель коммуникации. Понятие коммуникативного эффекта и обратной связи. Барьеры в деловой коммуникации.
4. Понятие общения. Виды общения. Деловое общение.
5. Законы, правила и принципы бесконфликтного делового общения.
6. Особенности русского речевого этикета.
7. Этикетные требования к ведению телефонных переговоров.
8. Этикет устной деловой коммуникации с использованием дистанционных технологий видеоконференцсвязи
9. Деловая беседа и деловые переговоры как формы деловой коммуникации.
10. Деловое совещание и собрание как формы деловой коммуникации.
11. Презентация, публичное выступление, пресс-конференция, деловой завтрак (обед, ужин) как формы деловой коммуникации.
12. Круглый стол, дискуссия, деловая полемика, культура делового спора.
13. Правило поведения на собеседовании при трудоустройстве. Правила составления резюме.
14. Особенности национального коммуникативного поведения.
15. Типы речевой культуры. Показатели уровня речевой культуры личности.
16. Функциональные стили речи.
17. Языковые черты официально-делового стиля речи.
18. Понятие языковой нормы. Виды норм.
19. Виды деловых документов. Структура документа. Общие правила оформления документа.
20. Рекламные печатные материалы. Жанровые разновидности печатных рекламных материалов и их особенности.
21. Особенности деловой коммуникации в соцсетях и по электронной почте.

## Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины

### Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуется регулярное посещение лекционных и практических занятий. Лекционный материал является основным методическим руководством при изучении дисциплины, он оптимально структурирован для понимания основных теоретических вопросов деловой коммуникации и культуры речи и включает современные представления деловой коммуникации. Рекомендуется не только внимательно записывать лекции, но и периодически повторять материал, данный в них, при появлении вопросов необходимо обратиться к преподавателю для разъяснения теоретических вопросов. Кроме того, непосредственно с лекционным материалом связан материал домашних заданий, практических занятий и контрольных работ.

Важна активная работа на практических занятиях. При проведении практических занятий оценивается подготовленность студента к занятию, его активность при выполнении заданий и упражнений. Практические занятия призваны углубить и закрепить знания, полученные в ходе лекционных занятий, поэтому лекционный материал, предшествующий практическому занятию, должен быть осмыслен.

Необходимо участие в коллоквиуме. Студентам предлагаются вопросы для подготовки и дальнейшего обсуждения этих вопросов в аудитории. Студенты готовят доклады и сообщения по предложенным темам.

### Правила выставления оценки на зачете

В задание на зачете включается один теоретический вопрос. На подготовку к ответу дается 30 минут.

По итогам ответа на вопрос, по итогам работы на аудиторных занятиях и выполнения контрольных работ по каждой теме выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого получены положительные оценки за все самостоятельные, практические и контрольные работы, получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, у которого есть в наличии одна и более неудовлетворительные оценки по результатам текущего контроля и/или не получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине особенно рекомендуется использовать учебную литературу (см. раздел № 8 данной рабочей программы). Также для подбора учебной литературы рекомендуется использовать широкий спектр интернет-ресурсов:

**1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))** - электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной и художественной литературе ведущих издательств (\*регистрация в электронной библиотеке – только в сети университета. После регистрации работа с системой возможна с любой точки доступа в Internet).

**2. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>)**  
это крупнейший российский информационный портал, содержащий рефераты и полные тексты более 12 млн. научных статей и публикаций. ЯрГУ выписывает в электронном виде 66 журналов, более 2 500 наименований журналов на английском и

русском языках находятся в свободном доступе. Для работы с полными текстами необходимо зарегистрироваться. Доступ к полным текстам журналов в сети университета.

**3. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки** (<http://diss.rsl.ru>) содержит более 580 000 полных текстов диссертаций и авторефератов. Доступ осуществляется в сети университета. Необходимо обратиться к сотрудникам библиотеки для регистрации.

**4. Электронно-библиотечная система «Лань».** (<http://e.lanbook.com>). Мультидисциплинарный ресурс (учебная, научная и художественная литература, периодика). В сети университета без предварительной регистрации или из любой точки мира, где есть доступ в Internet, предварительно зарегистрировав свой личный кабинет, находясь внутри сети вуза.

**5. Электронно-библиотечная система «Юрайт».** (<https://www.biblio-online.ru/>). Мультидисциплинарный ресурс (учебная, научная и художественная литература, периодика). В сети университета без предварительной регистрации или из любой точки мира, где есть доступ в Internet, предварительно зарегистрировав свой личный кабинет, находясь внутри сети вуза.

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

**1. Личный кабинет** ([http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_login.php](http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php)) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

**2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ** ([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/пароллю.

**3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»** ([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_bookreq\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php)) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.