

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Мордовский государственный педагогический
университет имени М.Е. Евсевьева»**

Физико-математический факультет

Кафедра русского языка и методики преподавания русского языка

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Деловая риторика

Уровень ОПОП: Бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Форма обучения: Заочная

Разработчики:

Терешкина О. В., кандидат педагогических наук, доцент

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 1
от 29.08.2016 года

Зав. кафедрой _____  Морозова Е. Н.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 1 от 31.08.2020 года

Зав. кафедрой _____  Морозова Е. Н.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - повышение уровня общеязыковой культуры будущих бакалавров; формирование и развитие у них навыков и умений, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной, профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) деятельности в системе общего, специального и инклюзивного образования

Задачи дисциплины:

- активизировать знания бакалавров по русскому языку, культуре речи, стилистике и риторике;
- повысить уровень культуры речевого поведения в сферах устной и письменной коммуникации;
- сформировать речевую, языковую, коммуникативную компетенции через развитие практических умений: продуцирование и анализ высказываний различных жанров в соответствии с нормами современного русского языка, коммуникативными качествами речи, паралингвистическими факторами.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.18 «Деловая риторика» относится к базовой части учебного плана.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре.

Для изучения дисциплины требуется: Для изучения дисциплины требуется знание особенностей официально-делового стиля

Изучению дисциплины Б1.Б.18 «Деловая риторика» предшествует освоение дисциплин (практик):

Информационные технологии в менеджменте.

Освоение дисциплины Б1.Б.18 «Деловая риторика» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Стратегический менеджмент;

Управление человеческими ресурсами;

Управление конфликтами в организации.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Деловая риторика», включает: организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие) и органы государственного и муниципального управления, в которых выпускники работают в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений, а также структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело..

Освоение дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

1. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций.

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

ОК-3. способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности		
ОК-3 использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	способностью	знать: - основное содержание курса, ключевые понятия, термины, принципы деловой риторики; - функциональные стили русского языка, актуальные для деловой речи; уметь: - ориентироваться в различных языковых ситуациях делового общения; владеть: - речевой культурой деловой речи.
ОК-5. способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		знать: - нормы делового общения; уметь: - пользоваться основами речевого мастерства в профессионально значимых риторических ситуациях; - применять навыки эффективного речевого поведения в актуальных ситуациях делового общения; - готовить публичное выступление в соответствии с видом и жанром, с учетом социальных, этических, конфессиональных и культурных особенностей аудитории; владеть: - совокупностью понятий и терминов, принятых в современной деловой риторике; - умениями и навыками делового общения в коллективе.

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

ОПК-4. способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации		
ОПК-4 осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	способностью	знать: - нормы русского языка; - основы культуры речи в условиях делового общения; уметь: - создавать профессионально значимые речевые тексты в ситуациях совещаний, переговоров и др. деловых мероприятий; владеть - жанрами устной и письменной деловой речи; - средствами вербального и невербального общения; - методами и приемами аргументированного изложения информации.

2. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Второй семестр
Контактная работа (всего)	8	8
Лекции	4	4
Практические	4	4
Самостоятельная работа (всего)	60	60
Виды промежуточной аттестации	4	4
Зачет	4	4
Общая трудоемкость часы	72	72
Общая трудоемкость зачетные единицы	2	2

3. Содержание дисциплины

31. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Основные характеристики делового общения:

Теоретические основы деловой коммуникации.

Модуль 2. Культура делового общения:

Управление коммуникациями.

32. Содержание дисциплины: Лекции (4 ч.)

Модуль 1. Основные характеристики делового общения (2 ч.)

Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации. (2 ч.)

Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации. Исторические аспекты формирования теории коммуникации. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Ньюкомба и др.) Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

Модуль 2. Культура делового общения (2 ч.)

Тема 2. Управление коммуникациями (2 ч.)

Управление организационными коммуникациями. Формы и методы организационных коммуникаций. Неформальные коммуникации. Управление межличностными коммуникациями. Анализ структуры деловой коммуникации. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению. Формы межличностного взаимодействия в общении. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

33. Содержание дисциплины: Практические (4 ч.)

Модуль 1. Основные характеристики делового общения (2 ч.)

Тема 1. Исторические изменения предмета риторики (2 ч.)

1. Истоки риторики. Риторика в Древней Греции и Риме.
2. Риторика в России.
3. Риторика как учебный предмет.
4. Современная общая риторика и частные риторики.

Модуль 2. Культура делового общения (2 ч.)

Тема 2. Исторические изменения предмета риторики (2 ч.)

5. Риторика делового общения как раздел современной риторики. Предмет, объект, цель изучения.
6. Риторика делового общения и логика.
7. Риторика делового общения и этика.

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

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Второй семестр (60 ч.)

Модуль 1. Основные характеристики делового общения (30 ч.)

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

Вопросы и задания для самостоятельной работы

Модуль 1. Деловое общение и его виды

- 1.Расскажите об особенностях делового общения.
- 2.Соотнесите роль вербальных и невербальных средств в процессе делового общения.
- 3.Перечислите виды деловой беседы.

4. Какова структурная организация деловой беседы.
5. Проанализируйте роль вопросов в деловой беседе.
6. Дайте общую характеристику спора.
7. Назовите виды спора.
8. Рассмотрите логические и психологические уловки в споре.
9. Назовите факторы успеха в проведении делового совещания.
10. Перечислите виды деловых совещаний и раскройте их содержание.
11. Выявите особенности телефонной коммуникации.
12. Запишите «позитивные» вопросы по образцу. В зависимости от постановки вопроса - «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») - можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.

«Негативная» постановка вопроса «Позитивная» постановка вопроса

1. Не затруднит ли вас это сделать? Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?
4. У вас не найдется для меня 5 минут?
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?

13.. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

а) Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

б) Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

в) Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

14. Подготовьте ролевую игру «Прием на работу».

Цель: Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи: 1) продумать название фирмы, придумать вакансии; 2) составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.); 3) провести собеседование.

Задачи претендентов на должность: 1) ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия; 2) выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту; 3) составить резюме; 4) продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы; 5) подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент; 6) отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

15. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

- 1) Реклама: наука или искусство.
- 2) Женщина и карьера: «за» и «против».
- 3) Талант: счастье или проблема.
- 4) Феминизм и современное общество.

16. Вопросы организатору совещания:

а) до совещания

- 1) Требуется ли вообще проводить совещание?
- 2.) Какая есть возможность заменить совещание?
- 3.) Должен ли я лично принимать в нем участие?
- 4) Возможно ли сведение моего участия до минимума?
- 5.) Что сделать, чтобы сократить число участников до минимума?
- 6) Удобно ли выбрано время?
- 7) Закрыто ли для посторонних помещение?
- 8) Имеются ли все необходимые для проведения совещания материалы?
- 9) Каковы цели отдельных пунктов повестки дня?

1. Как лучше рассадить участников совещания и какие приемы создания творческой атмосферы использовать?

б) после совещания

- 1) Был ли подобран правильно состав участников делового совещания?
- 2.) Правильно ли участники совещания расположились в пространстве относительно друг друга?
- 3) Были ли заинтересованы участники в предмете обсуждения?
- 4) Возникали ли по ходу совещания спонтанные, плохо управляемые стратегии решения проблем?
- 5.) Возникли ли у участников совещания противоречия между индивидуальными и групповыми целями?
- 6) Была ли дискуссия конструктивной или она шла хаотично, беспредметно, некорректно?
- 7) Возникали ли между участниками совещания противоречия, конфликты, если да, то что послужило поводом, причиной?
- 8) Время было потрачено на поиск причин и виновных или на поиск конструктивных решений?

17. Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения».

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

- 1) Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.
- 2) Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.
- 3) Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато

она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

4) Обращение эмоционального характера. Чаще вызывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

5) Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

18. Вам необходимо напомнить о себе клиенту после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

19. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

20. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

21. Подготовьте ролевую игру «Опоздавший».

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

22. Оформите следующие виды деловых документов: заявление, доверенность, расписку, докладную записку, характеристику, автобиографию.

Факторы качества Максимальный балл

Выполнение заданий для самостоятельной работы 5

Посещение занятий 2

Отработка занятий 2

Контрольная аттестация 100

Модуль 2. Культура делового общения (30 ч.)

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Раскройте содержание понятия «культура речи».

2. Назовите коммуникативные качества речи. Раскройте содержание каждого из них.

3. Назовите типичные ошибки в речи деловых людей.

4. Какую роль играет аргументация в деловом общении

5. Назовите правила аргументации.

6. Раскройте содержание понятия «имидж делового человека».

7. Назовите основные качества делового человека.

8. Рассмотрите этикетные формулы общения (деловой этикет).

9. Подумайте над вопросом: «В чем заключаются особенности публичного выступления?»

10. Охарактеризуйте публичную речь.

11. Перечислите основные требования к оратору.

12. Каково должно быть поведение оратора в аудитории.

13. Подготовьте устное выступление на тему «Поддержание внимания аудитории в ходе выступления».

14. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл.

1) Рад вас видеть!

2) Спасибо за работу.

3) Приходите завтра.

4) Я в восторге.

5) Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

6) Приятно было с вами поговорить.

7) Спасибо за комплимент.

8) Очень вам признателен.

9) Ценю вашу настойчивость.

10) Мне это очень нравится.

15. Произнесите фразу с разными интонациями

- Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

- Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

- Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

- Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

- Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

- До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

- Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

- Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

- Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

16. Завершите фразы.

Сжатые кулаки говорят о...; опущенный подбородок говорит о том, что; руки в боки говорят о...; скрещенные руки на груди говорят о том, что...; прикрывание рта ладонью говорит о том, что...; отведение взгляда в сторону говорит о том, что...; наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что...; постукивание пальцами по столу говорит о том, что; поднятый вверх подбородок говорит о том, что...; протянутые вперед руки говорят о том, что...; откидывание тела назад при сидении говорит о том, что...

17. Какие из перечисленных ниже речевых формул отказа вы считаете наиболее вежливыми, не обижающими собеседника? Расположите перечисленные формулы по убыванию категоричности.

Я не могу...

Нет...

Нет, не могу...

Никак не могу...

К сожалению, я не могу...

К несчастью, я не могу...

Я не в силах это сделать.

Ни в коем случае....

Я бы с удовольствием, но не могу...

Мне бы хотелось..., но не могу...

На это я пойти не могу.

Извините, этого я сделать не могу...

Ни при каких обстоятельствах...

Об этом не может быть и речи.

Даже не заикайся об этом...

Нет, не получится...

18. Освойте следующие приемы установления отношений взаимопонимания. Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки.

Соответствующая внешность Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины»

Визуальный контакт Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь

Улыбка и другие средства невербального общения Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника)

Рукопожатие Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него

Вербальное приветствие Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству Первые слова приветствия Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?») Ваше отношение Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру Ваше поведение Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно-уместный юмор

Четкое общение Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов

Адекватность и темп При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попытайтесь соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам Установление доверия Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

19. Работа над правильностью речи.

- 1). Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.
- 2). Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.
- 3). Объясните значения слов-паронимов и придумайте словосочетания со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.
- 4). Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

20. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) хозяева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;

- 11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
- 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 13) намереваться, принять, в голову;
- 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
- 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
- 18) компетентный, констатировать, эскорт, юрисконсульт, беспрецедентный .

21. Выполните задания:

- 1) Проспрягайте глаголы понять, начать, принять в прошедшем времени, а глагол хотеть – в настоящем времени.
- 2) Как правильно: так много или столько много, очки надеть или одеть, осмеять или обсмеять?
- 3) Исправьте выражения: говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.
- 4) Просклоняйте существительные: выборы, средства.
- 5) Просклоняйте словосочетания: 127 человек, 8 марта, сколько рублей
- 6) Исправить выражения: более красивее, более легче, более лучше, более дешевле.

22. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

- 1) Встреча прошла с большим интересом.
- 2) Я заметил характерную ему ошибку.
- 3) Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
- 4) Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
- 5) На встрече присутствовал и представитель с завода.
- 6) Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
- 7) Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
- 8) Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
- 9) На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
- 10) Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
- 11) Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
- 12) Я понял, какой намек мне дали.
- 13) У нас самая дешевая стоимость товаров.
- 14) Я не хочу нагнетать обстановку.
- 15) Николай ждал меня на коридоре.
- 16) Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
- 17) Все это сказывается на работу.
- 18) Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

23. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;

в) директора фирмы.

5. Изучить курс эффективного общения:

а) нового сотрудника фирмы;

б) директора фирмы.

6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

а) молодую женщину;

б) преуспевающего директора фирмы.

24. Кто убедительнее докажет:

а) Дачный участок – это прекрасно; б) дача – это чемодан без ручки; в) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга; г) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Факторы качества Максимальный балл

Выполнение заданий для самостоятельной работы 5

Посещение занятий 2

Отработка занятий 2

Контрольная аттестация 100

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Модули (разделы) дисциплины
ОК-3 ОК-5	1 курс, Второй семестр	Зачет	Модуль 1: Основные характеристики делового общения.
ОПК-4	1 курс, Второй семестр	Зачет	Модуль 2: Культура делового общения.

Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция ОК-3 формируется в процессе изучения дисциплин:

Деловая риторика, Производственный менеджмент, Статистика, Экономическая теория.

Компетенция ОПК-4 формируется в процессе изучения дисциплин:

Бренд-менеджмент, Управление конфликтами в организации.

Компетенция ПК-2 формируется в процессе изучения дисциплин:

Бренд-менеджмент, Деловая риторика, Теория организации, Управление конфликтами в организации.

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины; творчески использует ресурсы (технологии, средства) для решения профессиональных задач; владеет навыками решения практических задач.

Базовый уровень:

знает и понимает теоретическое содержание; в достаточной степени сформированы умения применять на практике и переносить из одной научной области в другую теоретические знания; умения и навыки демонстрируются в учебной и практической деятельности; имеет навыки оценивания собственных достижений; умеет определять проблемы и потребности в конкретной области профессиональной деятельности.

Пороговый уровень:

понимает теоретическое содержание; имеет представление о проблемах, процессах, явлениях; знаком с терминологией, сущностью, характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует практические умения применения знаний в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Уровень ниже порогового:

имеются пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, студент допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способен продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

Оценка	Показатели
Зачтено	Студент понимает теоретическое содержание; имеет представление о проблемах, процессах, явлениях; знаком с терминологией, сущностью, характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует практические умения применения знаний в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.
Незачтено	У студента имеются пробелы в знаниях основного программного материала, он допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способен продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

83. Вопросы, задания текущего контроля

Модуль 1: Основные характеристики делового общения

ОК-3 Способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

1. Выполнение теста в системе EDUCON: «Техника аргументации»
2. Составьте небольшой глоссарий "Актуальный лексикон менеджера"

ОК-5 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные,

этнические, конфессиональные и культурные различия. Подготовьтесь к деловым играм, воспроизводящим жанры делового общения: телефонный разговор, выступление руководителя на совещании, интервью и т.д.

1. Подготовьтесь к деловой игре «Продвижение образовательной услуги (по Вашему выбору) школы»: представление монофона.

Модуль 2: Культура делового общения

ОПК-4 Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

1. Речевое наполнение и композиционное построение жанров делового общения (эпидейктическая речь): адрес, поздравительная открытка, тост

2. Подготовка вопросов к дебатам на нравственно – этическую тему (например, «Всегда ли нужно говорить правду?», «Что лучше: брак по расчету или по любви?», «Возможно ли в бизнесе «чистое слово» и «честное дело»?», «Можно ли прожить без обмана?» и т.д.

84. Вопросы промежуточной аттестации

Второй семестр (Зачет, ОК-3, ОК-5, ОПК-4)

1. Дайте определение понятию «деловое общение».
2. Какие виды делового общения вам известны. Проанализируйте каждый вид.
3. Выявите роль вербальных средств в деловом общении.
4. Выявите роль невербальных средств в деловом общении (взгляд, мимика, жесты, позы, поведение говорящего, голос, внешний вид).
5. Расскажите о целях и задачах деловой беседы.
6. Проанализируйте роль вопросов в деловой беседе.
7. Назовите виды деловых бесед. В чем их различие?
8. Рассмотрите структуру деловой беседы.
9. Дайте общую характеристику спора.
10. Выявите отличительные особенности разных видов спора.
11. Какое значение имеют логические аспекты спора?
12. Подумайте, какую роль в споре играют уловки
13. Рассмотрите особенности дискуссии и полемики.
14. Дайте общую характеристику деловому совещанию
15. Проанализируйте виды деловых совещаний.
16. Назовите факторы успеха в проведении делового совещания
17. Расскажите об особенностях проблемного совещания (дискуссия, «мозговой штурм»).
18. Охарактеризуйте служебный телефонный разговор.
19. Критика в деловом общении.
20. Рассмотрите письменную деловую речь. Охарактеризуйте структуру и содержание документов.
21. Дайте определение понятиям «культура речи», «коммуникативные качества речи».
22. Раскройте содержание понятия «имидж»
23. Расскажите об особенностях речевого этикета (приветствие, представление, обращение).
24. Назовите правила эффективной аргументации
25. Перечислите методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Каковы правила поведения в условиях конфликта.

85. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет позволяет оценить сформированность компетенций, теоретическую подготовку студента, его способность к творческому мышлению, готовность к практической деятельности,

приобретенные навыки самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач. При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Собеседование (устный ответ) на зачете

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного ответа) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий, предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умения применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;
- умение обосновывать принятые решения;
- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

Тесты

При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля необходимо обращать особое внимание на следующее:

- оценивается полностью правильный ответ;
- преподавателем должна быть определена максимальная оценка за тест, включающий определенное количество вопросов;
- преподавателем может быть определена максимальная оценка за один вопрос теста;
- по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста.

Письменная контрольная работа

Виды контрольных работ: аудиторные, домашние, текущие, экзаменационные, письменные, графические, практические, фронтальные, индивидуальные.

Система заданий письменных контрольных работ должна:

- выявлять знания студентов по определенной дисциплине (разделу дисциплины);
- выявлять понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей;
- выявлять умение самостоятельно делать выводы и обобщения;
- творчески использовать знания и навыки.

Требования к контрольной работе по тематическому содержанию соответствуют устному ответу.

Также контрольные работы могут включать перечень практических заданий.

Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание

При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

- способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение как в типичной, так и в нестандартной ситуации;
- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы и задания;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;
- грамотное использование основной и дополнительной литературы;
- умение использовать современные информационные технологии для решения учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;
- творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>
2. Титова, Л.Г. Технологии делового общения / Л.Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 239 с. – Режим доступа: по подписке. – URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>
3. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. – 269 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>

Дополнительная литература

1. Ивин, А.А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А.А. Ивин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 419 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287>
2. Пшеная-Северин, В.А. Риторика : учебно-методическое пособие / В.А. Пшеная-Северин ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Кафедра менеджмента в АПК. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2015. – 67 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364364>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://biblioclub.ru> - Русский язык. Синтаксис [Электронный ресурс]
2. <http://e.lanbook.com> - Общее языкознание. Структурная и социальная типология языков [Электронный ресурс]
3. <http://www.biblioclub.ru> - Филологический анализ текста [Электронный ресурс]

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- изучив весь материал, выполните итоговый тест, который продемонстрирует готовность к сдаче зачета.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные категории и персоналии по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к зачету;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на лабораторном занятии;
- выучите определения терминов, относящихся к теме;
- продумайте примеры и иллюстрации к ответу по изучаемой теме;
- подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
- продумывайте высказывания по темам, предложенным к лабораторному занятию.

Рекомендации по работе с литературой:

- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
- составьте собственные аннотации к другим источникам на карточках, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к зачету;

- выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

12.1 Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1С: Университет ПРОФ

12.2 Перечень информационных справочных

систем (обновление выполняется еженедельно)

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Информационно-правовая система "ГАРАНТ" (<http://www.garant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn---8sblcdzzacvuc0jbg.xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/opendata/>)
2. Электронная библиотечная система Znanium.com(<http://znanium.com/>)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№320).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (учебный мультимедийный комплекс трибуна, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№226).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 10 шт., принтер - 1 шт., МФУ – 1 шт). Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал электронных ресурсов (101б).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт. мультимедийный проектор 1 шт., многофункциональное устройство 1 шт., принтер 1 шт.)

Учебно-наглядные пособия: Презентации.