УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра филологии

«Утверждаю»
заведующая кафедрой филологии
_____ Е.А. Хузина
Протокол заседания кафедры № 7
от «11» марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Русский язык и деловое общение

Направление подготовки 44.03.01 «Педагогическое образование»

Профили: Начальное образование

Год набора 2025, 2026

Составитель:
к.филол. наук, доцент Ягафарова Л.Т.

Казань - 2026

Содержание

1.	Цели и задачи учебной дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	5
4.	Структура и содержание дисциплины	6
4.1	Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	6 8
4.2	Содержание дисциплины по темам (разделам)	12
4.3	Планы практических и семинарских занятий	33
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	36
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	36 37
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	
8.	Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины		
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине		

1. Цели и задачи учебной дисциплины «Русский язык и деловое общение»

Целью изучения дисциплины «Русский язык и деловое общение» − формирование у будущих бакалавров по направлению 44.03.01 «Педагогическое образование» высокого уровня речевой культуры, развитие их коммуникативных способностей и расширение общегуманитарного кругозора. В ходе изучения курса студенты приобретают знания об основных понятиях теории речевой коммуникации, о структуре национального языка и функциональных стилях литературного языка, о нормах современного русского литературного языка и речевом этикете, в том числе в цифровой среде.

Задачи дисциплины:

− углубить и систематизировать знания о русском языке и нормах русской литературной речи для эффективной коммуникации в рамках общественной и профессиональной деятельности;

− научить студентов логически верно, аргументировано и грамотно строить письменную и устную речь;

− научить анализировать, классифицировать языковые факты, оценивать их с точки зрения нормативности и целесообразности использования; различать функциональные разновидности языка и моделировать речевое поведение в соответствии с целями и задачами общения;

− формировать цифровую компетентность в рамках изучения специфики делового общения на русском языке;

− формировать толерантное отношение к иным культурным ценностям, воспитание уважения к национальным языкам и языковым картинам мира.

После освоения данной дисциплины студент **должен:**

знать: сущность понятия «культура речи»; нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики; основные типы лингвистических словарей; специфические отличия устной и письменной речи; принципы кооперативного и толерантного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; специфику функционально-стилевой дифференциации литературного языка; характерные особенности официально - делового стиля, жанры деловой коммуникации, общие привила и нормы оформления деловой корреспонденции, в том числе с применением цифровых технологий; особенности устной формы деловой речи; нормы делового цифрового этикета; особенности письменной коммуникации в учебно-научной сфере, структурно-языковые особенности плана, конспекта, аннотации, реферата, научного доклада/статьи.

уметь: выстраивать межличностное деловое взаимодействие в соответствии с принципами кооперативного и вежливого общения;

ориентировать в различных речевых ситуациях; оценивать свою и чужую речь с позиции уместности, точности, логичности, чистоты, выразительности, правильности, целесообразности; анализировать и предупреждать ошибки в устной и письменной речи; самостоятельно редактировать/составлять тексты различных функциональных стилей/жанров; вести монолог/диалог в различных сферах устной деловой коммуникации, соблюдая нормы речевого этикета; совершенствовать языковую, стилистическую и коммуникативную компетентность в профессионально-деловой сфере общения, в том числе с применением цифровых технологий.

владеть: нормами современного русского литературного языка; всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи, навыками оформления деловой документации/составления деловых писем, в том числе с применением цифровых технологий; навыком составления текстов основных учебно-научных, научно-профессиональных жанров, приёмами эффективного общения в различных сферах профессиональной деятельности; приемами успешного выступления на профессиональные темы в цифровой среде с получением необходимой информации из Интернет-ресурсов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Русский язык и деловое общение» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций в результате изучения русского языка на этапе довузовской подготовки (школьный курс). Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

.

Обеспечивающие учебные дисциплины

Русский язык и литература (программа средней школы)
История России
Иностранный язык

РУССКИЙ ЯЗЫК И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Обеспечиваемые учебные дисциплины

Педагогическая психология
Основы эффективных коммуникаций
Социология
Основы российской государственности

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавриата 44.03.01 «Педагогическое образование»:
УК-4 − «способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)».

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций:

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция УК-4	
УК-4.1 Способен логически верно строить устную и письменную речь на основе системы норм русского и иностранного (ых) языков	З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий. У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей. В.2. Владеет базовыми умениями и навыками использования русского в жизненно важных для обучающихся сферах и ситуациях общения, в том числе в цифровой среде; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов.
УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий	З.5. Знает характерные особенности официально-делового стиля, общие правила деловой корреспонденции (структурные элементы языковые нормы), в том числе в цифровой сфере; национально-культурную специфику русского делового письма. У.5. Умеет вести деловую переписку на русском языке, юридической лексикой, в том числе в цифровой среде; В.5. Владеет навыками оформлений деловой документации, навыками ведения деловой беседы, навыками эффективной аргументации, в том числе в цифровой сфере; цифровыми инструментами и

	технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов.
УК-4.3 Выстраивает деловые коммуникации с использованием современных информационно-коммуникационных средств	З.6. Знает приемы и навыки эффективной коммуникации в контексте цифровизации и развития информационного общества. У.6 Умеет вытраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности. В.6. Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.

4. Структура и содержание дисциплины
4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины для очного отделения составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа, из них практические занятия – 30 ч. самостоятельная работа – 42 ч.).

Модульная разбивка курса «Русский язык и деловое общение»					
Направление: 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование» Дисциплина: «Русский язык и деловое общение» Очная/ заочная формы обучения					
Наименование модулей	Кол-во ауд. часов		Самостоят. Работа очно/ очно-заоч./ заочно	Всего часов очно/ очно-заоч./ заочно	Индикаторы компе-тенций
	Лекции	Практ. очно/ очно-заоч./ заочно			
Модуль 1: **Устное и письменное деловое общение**					
Тема 1. Речевое общение, его виды и функции. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения.		2/0	2/4	4/4	УК-4.1
*Тема 2. Устная и письменная разновидности языка. Особенности деловой речи.		2/0	2/4	4/4	
*Тема 3. Дистантное общение.		2/1	2/4	4/5	
*Тема 4. Жанровые разновидности письменного и устного общения. Нормативные, коммуникативные, эстетические аспекты устной и письменной речи.		2/1	2/4	4/5	

Тема 5. Форма и культура деловой коммуникации. Деловая беседа по телефону. Деловое совещание. Тема. Цель. Перечень обсуждаемых вопросов. Точность. Неличный характер.		2/1	2/4	4/5	
Модуль 2. Жанры деловой речи.					
Тема 6. Деловая коммуникация и паралингвистика. Паралингвистические средства		1/0	2/2	3/2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
Тема 7. Средства невербальной коммуникации. Характеристика человеческого голоса: Фоноционные. Кинетические. Графические.		1/0	2/2	3/2	
Тема 8. Жестовый контакт. Дистанция. Выражение лица. Жесты. Паравербальные и экстравербальные контакты.		1/0	2/2	3/2	
Тема 9. Скорость речи. Артикуляция. Высота голоса		4/1	4/5	8/6	
Тема 10. Документация – разновидность письменной деловой речи. Основные виды управленческих документов, правила оформления и составления: Устав. Положение. Инструкция. Приказ. Постановление. Служебная записка. Докладная записка. Распорядительные документы. Акты и протоколы. Контракты.		4/1	4/5	8/6	
Тема 11. Официально-деловой стиль. История ОДС. Язык деловых бумаг. Типы текстовой организации текста: Трафарет. Анкета. Таблица. Лексика ОДС речи.		1/0	2/2	3/2	
Тема 12. Признаки ОДС речи. Анализ и составление документов.		4/1	2/4	6/5	
Тема 13. Словарь делового человека. Синтаксические конструкции.		2/1	2/1	4/2	
Тема 14. Речевые формулы, шаблоны, идиомы. Деловые письма. Этикет делового письма. Ведение корреспонденции. Виды деловых писем. Форма отправления.		1/1	2/3	3/4	
Тема 15. Инициативные коммерческие письма (письмо-запрос, письмо-предложение,		1/0	2/4	3/4	

письмо-рекламация). Письмо-просьба. Письмо-приглашение. Письмо-подтверждение. Письмо-извещение. Письмо-напоминание. Письмо-предупреждение. Письмо-декларация (заявление). Письмо-распоряжение. Письмо-отказ. Сопроводительное письмо. Гарантийное письмо. Электронная почта. Факсимильная связь.					
Подготовка к зачёту			**8/14**	**8/14**	
ВСЕГО:		**30/8**	**42/64**	**72/72**	

**Данная тема изучается с элементами цифровых методов обучения, которые отражены в планах практических занятий.*

Пояснительная записка к модульной разбивке курса «Русский язык и деловое общение» с указанием этапов формирования компетенций

Курс «Русский язык и деловое общение» состоит из 2-х модулей.

Модуль 1. «Устное и письменное деловое общение» включает в себя пять тем. В результате изучения модуля студент:
УК-4.1. Способен логически верно строить устную и письменную речь на основе системы норм русского и иностранного (ых) языков.
УК-4.1.З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий.
УК-4.1.У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей.
УК-4.1.В.2. Владеет базовыми умениями и навыками использования русского в жизненно важных для обучающихся сферах и ситуациях общения, в том числе в цифровой среде; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов.
Модуль 2. «Жанры деловой речи» включает в себя 10 тем. В результате изучения модуля студент:
УК-4.1. Способен логически верно строить устную и письменную речь на основе системы норм русского и иностранного (ых) языков.
УК-4.1.З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий.

УК-4.1.У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей.
УК-4.1.В.2. Владеет базовыми умениями и навыками использования русского в жизненно важных для обучающихся сферах и ситуациях общения, в том числе в цифровой среде; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов.
УК-4.2.Ведет деловую переписку на русском и иностранном (-ых) языке (-ах) с учетом стилистики официальных писем и социокультурных различий.
УК-4.2.З.5. Знает характерные особенности официально-делового стиля, общие правила деловой корреспонденции (структурные элементы языковые нормы), в том числе в цифровой сфере; национально-культурную специфику русского делового письма.
УК-4.2.У.5. Умеет вести деловую переписку на русском языке, юридической лексикой, в том числе в цифровой среде;
УК-4.2.В.5. Владеет навыками оформлений деловой документации, навыками ведения деловой беседы, навыками эффективной аргументации, в том числе в цифровой сфере; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из
Интернет-ресурсов.
УК-4.3. Выстраивает деловые коммуникации с использованием современных информационно-коммуникационных средств.
УК-4.3.З.6. Знает приемы и навыки эффективной коммуникации в контексте цифровизации и развития информационного общества.
УК-4.3.У.6. Умеет вытраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности.
УК-4.3.В.6. Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет- платформ, социальных сетей и т.д.

4.2. Содержание дисциплины по темам

Тема 1: Речевое общение, его виды и функции. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения.

Культура речевого общения. Речевое общение, его виды и функции. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения. Устная и письменная разновидности языка. Особенности деловой речи. Диалог. Монолог. Полилог. Дистантное общение.

Тема 2. Устная и письменная разновидности языка. Особенности деловой речи.

Жанровые разновидности письменного и устного общения. Нормативные, коммуникативные, эстетические аспекты устной и письменной

речи. Спор. Дискуссия. Групповая дискуссия, Деловой спор. Полемика. Дебаты. Прения. Устойчивые обороты деловой речи.

***Тема 3. Дистантное общение.**

Жесты, мимика, интонация и ситуация в которой происходит общение. Особенности виртуального общения, в частности, разговора в мессенджере являются: непринужденность общения, болтовня и одновременно получение нужной информации, пренебрежение языковыми нормами, речетворчество.

Тема 4. Жанровые разновидности письменного и устного общения. Нормативные, коммуникативные, эстетические аспекты устной и письменной речи.

Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Правильность речи как ее важное коммуникативное качество. Общепринятые коммуникативные правила

Тема 5. Форма и культура деловой коммуникации.

Деловая беседа по телефону. Деловое совещание. Тема. Цель. Перечень обсуждаемых вопросов. Точность. Неличный характер.

Тема 6. Деловая коммуникация и паралингвистика. Паралингвистические средства. Влияние фонационных средств на процесс коммуникации. Акустические средства невербальной коммуникации в деловом общении. Паралингвистические приёмы деловой коммуникации. Экстралингвистические приёмы деловой коммуникации.

Тема 7. Средства невербальной коммуникации. Характеристика человеческого голоса: Фоноционные. Кинетические. Графические.

Тема 8. Жестовый контакт. Дистанция. Выражение лица. Жесты. Паравербальные и экстравербальные контакты. Характеристика человеческого голоса: Фоноционные. Кинетические. Графические. Жестовый контакт. Дистанция. Выражение лица. Жесты. Паравербальные и экстравербальные контакты. Скорость речи. Артикуляция. Высота голоса.

Тема 9. Скорость речи. Артикуляция. Высота голоса. тембр голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Тема 10. Документация – разновидность письменной деловой речи. Основные виды управленческих документов, правила оформления и составления: Устав. Положение. Инструкция. Приказ. Постановление. Служебная записка. Докладная записка. Распорядительные документы. Акты и протоколы. Контракты.

Документация – разновидность письменной деловой речи. Основные

виды управленческих документов, правила оформления и составления: Устав. Положение. Инструкция. Приказ. Постановление. Служебная записка. Докладная записка. Распорядительные документы. Акты и протоколы. Контракты.

Тема 11. Официально-деловой стиль. История ОДС. Язык деловых бумаг. Типы текстовой организации текста: Трафарет. Анкета. Таблица. Лексика ОДС речи.

Язык деловых бумаг. Типы текстовой организации текста: Трафарет. Анкета. Таблица. Лексика ОДС речи. Признаки ОДС речи. Анализ и составление документов. Заявление, доверенность, автобиография, заявка и т. п.

Тема 12. Признаки ОДС речи.

Анализ и составление документов. Заявление, доверенность, автобиография, заявка и т. п.

Тема 13. Словарь делового человека. Синтаксические конструкции. Словарь делового человека. Синтаксические конструкции. Отсутствие повествования и описания. Употребление стандартных оборотов. Речевые формулы, шаблоны, идиомы.

Тема 14. Речевые формулы, шаблоны, идиомы. Деловые письма. Этикет делового письма. Ведение корреспонденции. Виды деловых писем. Форма отправления.

Деловые письма. Этикет делового письма. Ведение корреспонденции. Виды деловых писем. Форма отправления.

Тема 15. Инициативные коммерческие письма (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация). Письмо-просьба. Письмо-приглашение. Письмо-подтверждение. Письмо-извещение. Письмо-напоминание. Письмо-предупреждение. Письмо-декларация (заявление). Письмо-распоряжение. Письмо-отказ. Сопроводительное письмо. Гарантийное письмо. Электронная почта. Факсимильная связь.

Инициативные коммерческие письма (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация). Письмо-просьба. Письмо-приглашение. Письмо-подтверждение. Письмо-извещение. Письмо-напоминание. Письмо-предупреждение. Письмо-декларация (заявление). Письмо-распоряжение. Письмо-отказ. Сопроводительное письмо. Гарантийное письмо. Электронная почта. Факсимильная связь.

4.3. Планы семинарских и практических занятий

Тема 1: Речевое общение, его виды и функции. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте характеристику общению, его структуре. 2.Назовите, какие функции выполняет общение. 3.Перечислите, какие выделяют виды общения. 4. Какова специфика делового общения? 5. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее главные составляющие?

Тема 2. Устная и письменная разновидности языка. Особенности деловой речи.

1. Каковы слагаемые речевой культуры? 2. Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны? Какие из них преобладают в деловом общении? 3. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.

Тема 3: Дистантное общение.

Вопросы для обсуждения.

1.В каких случаях возникают трудности при дистантном общении**?**

2. Каковы преимущества дистантного общения?

3.Какие трудности могут возникнуть при дистантном общении?

4.Каковы недостатки при дистантном общении?

5.Назовите возможности дистантного общения.

Тема 4. Жанровые разновидности письменного и устного общения. Нормативные, коммуникативные, эстетические аспекты устной и письменной речи.

Вопросы для обсуждения.

1.Какие разновидности письменного общения вы знаете?

2. Какие разновидности устного общения вы знаете?

3. Нормативные аспекты устной и письменной речи.

4. Коммуникативные аспекты устной и письменной речи.

5. Эстетические аспекты устной и письменной речи.

Тема 5. Форма и культура деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения.

1. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке? 2. Какие черты официально-делового стиля характерны уже для ранних памятников деловой письменности? 3. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль? 4. Что можно считать доминантой официально-делового стиля? 5. Перечислите основные черты официально-делового стиля

Тема 6. Деловая коммуникация и паралингвистика. Паралингвистические средства.

Вопросы для обсуждения.

1. Какие два типа точности характерны для языка документов? 2. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов? 3. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля ошибок. 4. Какие паралингвистические средства вы знаете?

Тема 7. Средства невербальной коммуникации.

Вопросы для обсуждения.

1.Функции и особенности невербальной коммуникации. 2.Расскажите о невербальных особенностях (кинетических, проксемических, такесических и других) в процессе делового общения. 3.Расскажите о межнациональных различиях невербального общения

Тема 8. Жестовый контакт. Дистанция. Выражение лица. Жесты. Паравербальные и экстравербальные контакты.

Вопросы для обсуждения.

1. Какие виды жестов вы знаете? 2. Что можно понять по выражению лица? 3. Назовите виды пространственных зон при общении. 4. Паравербальные и экстравербальные контакты.

Тема 9. Скорость речи. Артикуляция. Высота голоса. Тембр голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Вопросы для обсуждения.

1. Оптимальная скорость речи для разного вида общения. 2. Назовите основные характеристики голоса. 3. Что значит ритмичное говорение?

Тема 10. Документация – разновидность письменной деловой речи. Основные виды управленческих документов, правила оформления и составления: Устав. Положение. Инструкция. Приказ. Постановление. Служебная записка. Докладная записка. Распорядительные документы. Акты и протоколы. Контракты.

Вопросы для обсуждения

1. Определение понятия «документ» - это деловая бумага, обладающая юридической силой. 2. Выбор жанра документа. 3. Виды документов: организацинно-распорядительные (закон, приказ, постановление, положение, устав). 4. Виды документов: информационно-справочные (план, акт, отчёт, протокол, справка). 5. Виды документов: частные деловые бумаги (автобиография, заявление, доверенность, расписка, счёт, характеристика).

6. Выбор формы документа.

Тема 11. Официально-деловой стиль. История ОДС. Язык деловых бумаг. Типы текстовой организации текста: Трафарет. Анкета. Таблица. Лексика ОДС речи.

1. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке? 2. Какие черты официально-делового стиля характерны уже для ранних памятников деловой письменности? 3. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль? 4. Что можно считать доминантой официально-делового стиля? 5. Перечислите основные черты официально-делового стиля.

Тема 12. Признаки ОДС речи.

Вопросы для обсуждения.

1.Языковая норма. Характерные особенности нормы. 2.Нормализация и кодификация литературного языка. 3.Виды литературных норм. 4. Что характеризует лексический строй языка деловой письменности? 5. Опишите морфологограмматические особенности языка деловых бумаг. 6. Каковы синтаксические и текстовые особенности официально-делового стиля?

Тема 13. Словарь делового человека. Синтаксические конструкции.

Вопросы для обсуждения.

1. Какие синтаксические конструкции используются в ОДС? Пласт иноязычной лексики в русском языке.

Тема 14. Речевые формулы, шаблоны, идиомы. Деловые письма. Этикет делового письма. Ведение корреспонденции. Виды деловых писем. Форма отправления.

Вопросы для обсуждения.

1. Деловое письмо как разновидность документов.
2. Правила оформления деловой переписки.
3. Сроки ответа на деловые письма, правила переписки с зарубежными партнерами.
4. Организационно – распорядительные документы: для администрации предприятий: приказы, инструкции, указания.
5. Организационно – распорядительные документы: для кооперативных организаций: решения.
6. Организационно – распорядительные документы: для общественных организаций: постановления, распоряжения.
7. Правила оформления постановлений и приказов.
8. Информационно – справочные документы: докладная записка, объяснительная записка, протокол, служебное письмо.
9. Частные деловые бумаги: автобиография, заявление, справка, доверенность, характеристика.

Тема 15. Инициативные коммерческие письма (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация). Письмо-просьба. Письмо-приглашение. Письмо-подтверждение. Письмо-извещение. Письмо-напоминание. Письмо-предупреждение. Письмо-декларация (заявление). Письмо-распоряжение. Письмо-отказ. Сопроводительное письмо. Гарантийное письмо. Электронная почта. Факсимильная связь.

Вопросы для обсуждения.

1. Написание писем по образцу: письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-подтверждение, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-декларация (заявление), письмо-распоряжение, письмо-отказ, сопроводительное письмо, гарантийное письмо.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа над учебной дисциплиной включает несколько этапов:

- конспектирование теоретического материала, ознакомление с программой курса и учебными пособиями
- чтение дополнительной литературы, при необходимости самостоятельный её подбор
- подготовку вопросов семинарского занятия по плану с обязательным конспектированием,
- самостоятельную подготовку небольших сообщений к занятию
- подготовку практических заданий, самостоятельный поиск источников
- подготовку докладов с получением консультации преподавателя по указанным им источникам
- самостоятельный подбор темы доклада (получить консультацию преподавателя)
- самостоятельный подбор темы и литературы к докладу и написание доклада.

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения

задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Они оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных заданий.

Для более глубокого освоения дисциплины студентам рекомендуется выполнять письменно упражнения из базового учебного пособия и тесты из списка основной литературы. На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Примерная тематика рефератов:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.

2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.

3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.

4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.

5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.

6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.

7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.

8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).

10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.

11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.

12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.

13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.

14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.

15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.

16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.

17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.

18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.

19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).

20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).

21. Организационная культура.

Примерные задания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Русский язык и деловое общение»

1. Работа по тексту: составить и записать рабочий план основной части выступления-обзора выбранной статьи из газеты (журнала).

2. Работа по тексту: прочитать и записать примеры дальнейшего доказательства тезиса о том, что «хороший вуз – это тот вуз, который дает возможность развиваться талантам преподавателей так же широко, как и талантам их

учеников»; определить, какими аргументами являются эти примеры; кратко записать фрагмент выступления.

3. Используя материал для справок, определить, какие языковые средства характерны для каждого функционального стиля.

4. Найти в текстах по специальности примеры согласования определяемого слова и определения; отредактировать тексты.

5. Правила составления ссылок. Подстрочные или внутритекстовые ссылки. Составление алгоритмов.

КОНТРОЛЬ

В ходе изучения курса предусматривается следующий контроль овладением студентами дисциплины:
- посещение студентами лекций и работа на практических занятиях;
- выполнение всех указанных видов самостоятельных работ (тестирование, сообщения, рефераты, презентации и т.д.)

По учебному плану итоговым контролем является зачет.

Вопросы к зачету по дисциплине «Русский язык и деловое общение»

Теоретическая часть:

1. Язык как средство общения.
2. Особенности устной и письменной речи в деловом общении.
3. Литературный язык и культура речи.
4. Функциональные стили и области их применения.
5. Нормы в современном русском языке.
6. Культура научной речи, стиль, языковые и структурные особенности.
7. Особенности курсовой работы.
8. Речь делового человека.
9. Жанры устной деловой коммуникации.
10. Риторика. Роды и виды риторики.
11. Подготовка публичной речи. Законы построения публичного выступления.
12. Дискутивно-полемическое мастерство.
13. Слушание в деловой коммуникации.
14. Формы деловой коммуникации
15. Барьеры в деловом общении.

Примерные варианты заданий:

1. Поставьте ударения в словах. Отметьте слова, имеющие двойное нормативное ударение.

Маркетинг, маркировать, обеспечение, облегчить, одолжишь, одновременно, оптовый, осведомиться, отключенный, памятуя, плесневеть, пломбировать, позвонишь, полиграфия, премирование, прорвало, принудить, предложить, средства, сцепленный, углубить, упрочение, уставный капитал, ходатайство, шкафы.

2. *Определите значение следующих слов:*

Авуары, акциз, бартер, ваучер, инвестиция, консалтинг, лизинг, мониторинг, неустойка, прейскурант, рента, субсидия, траст, фрахт, хедж, экспедитор.

3. *Укажите правильный вариант:*

Согласно чему – согласно чего; равный кому – равный с кем; причастность к чему – причастность чему; звонить кому – звонить к кому; отмечать о чем – отмечать что; идентичный чему – идентичный с чем; аномалия в чем – аномалия чего; перпендикулярный к чему, чему – перпендикулярный с чем.

4. Исправьте предложения.

- Прошу представить мне отпуск.
- Докладчики обычно фигурируют такими выражениями, как «имеет место», «оказывать помощь» и т.п.
- Все приведенные факты говорят за то, что операция провалилась.
- Наши сотрудники должны шире критиковать недостатки нашей работы.

5. От данных слов образуйте формы именительного падежа множественного числа. Составьте с ними словосочетания.

Автор, адрес, берег, бухгалтер, вексель, директор, договор, доктор, инструктор, катер, конструктор, инспектор, корректор, лектор, трактор, прожектор, торт, цех.

6. Образуйте глагольные словосочетания со словами: Образец: Акт – составить, предъявить.

Претензия, благодарность, виза, выговор, договор, документ, заявка, иск, соглашение, подпись.

7. *Напишите заявление на свободную тему, автобиографию.*

8. Проверочный тест

1. Сферами делового общения являются: а) служебная б) коммуникативная в) культурная г) личная

2. Характеристиками делового общения являются: а) регламентирование б) свобода действий в) взаимный интерес г) личная выгода

3. Основами делового общения являются: а) партнерские отношения б) взаимный интерес в) личная выгода

4. Устными видами общения являются: а) монолог б) диалог в) полилог

5.Целью переговоров может быть: а) приятное времяпрепровождение б) консенсус в) выяснение отношений г) навязывание условий

6. Качества, необходимые при деловом общении: а) компетентность б) тактичность в) доброжелательность 14 г) конфликтность

7. Приемлемой формой группового обсуждения деловых вопросов является: а) совещание б) тренинг в) деловая игра г) банкет

8. Функциями делового общения являются: а) инструментальная б) поэтическая в) интерактивная г) магическая д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются: а) информационное содержание б) обязательность контактов всех участников в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам: а) совместный анализ проблем б) приемы военной тактики в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлемые формы завершения выступления: а) призыв к действию б) постановка вопроса в) перечисление исследователей обозначенной проблемы г) цитирование.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Русский язык и культура речи. Практикум. Словарь : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под общей редакцией В. Д. Черняк. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 480 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19327-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/600383
2. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Д. Черняк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02663-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582802

Дополнительная литература

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/589285
2. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/583429
3. Голуб, И. Б. Стилистика русского языка и культура речи : учебник для вузов / И. Б. Голуб, С. Н. Стародубец. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 455 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00614-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582839

Интернет-ресурсы

1. http://www.iprbookshop.ru Электронно-библиотечная система «IPRbooks»
2. https://urait.ru Образовательная платформа Юрайт

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8.Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на зачете.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$C = \frac{M_1 + M_2 + ...M_n}{n} \times 0{,}6$, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$З = К \times 0{,}4$, где К - количество баллов на зачете;

$И = С + З + П$, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции УК-4 в процессе изучения дисциплины «Русский язык и деловое общение»

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4 З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий.

УК-4 У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей.

УК-4 В.2. Владеет базовыми умениями и навыками использования русского в жизненно важных для обучающихся сферах и ситуациях общения, в том числе в цифровой среде; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов.

УК-4.2.З.5. Знает характерные особенности официально-делового стиля, общие правила деловой корреспонденции (структурные элементы языковые нормы), в том числе в цифровой сфере; национально-культурную специфику русского делового письма.

УК-4.2.У.5. Умеет вести деловую переписку на русском языке, юридической лексикой, в том числе в цифровой среде;

УК-4.2.В.5. Владеет навыками оформлений деловой документации, навыками ведения деловой беседы, навыками эффективной аргументации, в том числе в

цифровой сфере; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов.
УК-4.3.З.6. Знает приемы и навыки эффективной коммуникации в контексте цифровизации и развития информационного общества.
УК-4.3.У.6. Умеет вытраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности.
УК-4.3.В.6. Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет- платформ, социальных сетей и т.д.

	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1.	Пороговый уровень, как минимально допустимый (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	УК-4 З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий. УК-4 З.3. Знает не менее 3500 лексических единиц и словосочетаний, речевых единиц, необходимых для построения письменной и устной речи на иностранном языке; артикуляцию звуков, интонацию, акцентуацию и ритм нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения; основные способы словообразования; речевые единицы, необходимые для установления и поддержания контактов; знает основной цифровой инструментарий для иноязычной коммуникации, обучающие программы-тренажёры, электронные приложения к учебникам. УК-4 У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в	выступление на практическом занятии тестирование сочинение, эссе и др. творческие работы индивидуальные здания контрольная работа деловая игра зачет

		учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей.	
2.	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	УК-4 З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий. УК-4 З.3. Знает не менее 3500 лексических единиц и словосочетаний, речевых единиц, необходимых для построения письменной и устной речи на иностранном языке; артикуляцию звуков, интонацию, акцентуацию и ритм нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения; основные способы словообразования; речевые единицы, необходимые для установления и поддержания контактов; знает основной цифровой инструментарий для иноязычной коммуникации, обучающие программы-тренажёры, электронные приложения к учебникам. УК-4 У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей. УК-4 У.4. Умеет вытраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности. УК-4 В.2.Владеет базовыми умениями и навыками использования русского в жизненно важных для обучающихся сферах и ситуациях общения, в том числе в цифровой	выступление на практическом занятии тестирование сочинение, эссе и др. творческие работы индивидуальные здания контрольная работа деловая игра зачет

		среде; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов. УК-4 В.4. Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.	
3.	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	УК-4 З.2. Знает нормы современного русского литературного языка; особенности устной и письменной речи, в том числе способы поиска необходимой информации на русском языке при использовании информационно-коммуникационных технологий. УК-4 З.3. Знает не менее 3500 лексических единиц и словосочетаний, речевых единиц, необходимых для построения письменной и устной речи на иностранном языке; артикуляцию звуков, интонацию, акцентуацию и ритм нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения; основные способы словообразования; речевые единицы, необходимые для установления и поддержания контактов; знает основной цифровой инструментарий для иноязычной коммуникации, обучающие программы-тренажёры, электронные приложения к учебникам. УК-4 У.2. Умеет логично, точно выражать свои мысли в письменной и устной форме; использовать нормы научного стиля русского языка в учебно-исследовательской работе и в профессиональной деятельности; умеет пользоваться электронной базой словарей. УК-4 У.4. Умеет вытраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и	выступление на практическом занятии тестирование сочинение, эссе и др. творческие работы индивидуальные здания контрольная работа деловая игра зачет

		разрабатывать предложения по повышению их эффективности. УК-4 В.2. Владеет базовыми умениями и навыками использования русского в жизненно важных для обучающихся сферах и ситуациях общения, в том числе в цифровой среде; цифровыми инструментами и технологиями для осуществления коммуникации на русском языке и получения информации из Интернет-ресурсов. УК-4 В.4. Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.	

Приложение 2

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Русский язык и деловое общение»

направление подготовки: 44.03.01 «Педагогическое образование»

Профиль подготовки:
Начальное образование

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
2.1.1 Выступление на семинаре
2.1.2 Индивидуальные домашние задания
2.1.3 Тестирование
2.1.4 Сочинения, эссе
2.1.5 Контрольная работа
2.1.6 Деловая игра

2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задания к зачету)

1. **ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Формы контроля / **Формируемые компетенции и их индикаторы**	**УК-4**		
	УК-4.1	**УК-4.2**	**УК-4.3**
Формы текущего контроля			
выступление на практическом занятии	У.2. В.2.	У.5. В.5.	У.6. В.6.
тестирование	З.2. У.2. В.2.	З.5. У.5. В.5.	З.6. У.6. В.6.
Индивидуальные задания	З.2. В.2.	З.5. В.5.	З.6. В.6.
Сочинение, эссе и др. творческие работы	З.2. У.2. В.2.	З.5. У.5. В.5.	З.6. У.6. В.6.
Контрольная работа	З.2. У.2. В.2.	З.5. У.5. В.5.	З.6. У.6. В.6.
Деловая игра	З.2. У.2. В.2.	З.5. У.5. В.5.	З.6. У.6. В.6.
Формы промежуточного контроля			
зачет	З.2. У.2. В.2.	З.5. У.5. В.5.	З.6. У.6. В.6.

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

3.1.1. Работа на практическом занятии

Практическая работа представляет собой логическое завершение теоретического блока. Практика состоит из умения пользоваться методами и уловками, системой

аргументации, а также из умения составлять диалоги согласно ситуации делового общения.

Критерии оценивания работы на практическом занятии

Результат	Балл
Демонстрирует полное знание материала, знает особенности построения деловой беседы, умеет оперировать основными ситуациями общения, высокая активность	100-90
- владеет теоретическим материалом, но не совсем удачно может применить его на практике, допускает некоторые ошибки при построении делового разговора	80-89
- владеет теоретическим материалом, но не может применить его на практике, допускает некоторые ошибки при построении делового разговора	70-79
- низкая речевая активность	60-69
- демонстрирует непонимание вопросов, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе, либо не отвечает на вопросы	Менее 60

Задание 1.

Совершите несколько ошибок в слушании и тут же исправьтесь, поясняя, что это ошибка и так делать нельзя.

Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 2.

«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.

Задание 3.

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.

2.1.2. Индивидуальные домашние задания

В зависимости от степени усвоения теоретического блока, на дом дается индивидуальное задание, которое способно заполнить лакуны, образовавшиеся в умениях и навыках.

Критерии оценивания индивидуального домашнего задания

Критерии оценивания	Баллы
Правильное и в срок выполненное задание, высокая речевая активность	90-100
Правильное выполненное задание, но не в срок, средняя речевая активность	80-89
Не полностью, но в срок выполненное задание, низкая речевая активность	66-79
Неправильное и не в срок выполненное задание, низкая речевая активность	60-65

Типовые варианты домашних заданий

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

2.1.3. Тестирование

Тестирование направлено на выявление пробелов знаний в теории, без которой невозможна отработка практических умений.

Критерии оценивания тестирования

Критерии оценивания	Баллы
Более 18 правильных ответов из 20	90-100
Более 15 правильных ответов из 20	80-89
Более 10 правильных ответов из 20	66-79
Более 5 правильных ответов из 20	60-65

Примерные варианты тестов

1. Литературный язык не используется

в делопроизводстве

бытовой сфере

в невербальном общении

в устной речи

2. Функциональным стилем не являются

официально-деловой язык

разговорный язык

профессиональный язык

литературный язык

3. Выбор функционального стиля обусловлен

сферой общения

количеством участников

характером передаваемой информации

языковыми средствами

4. Эмоционально-экспрессивная лексика неуместна

в разговорном стиле

в публицистическом стиле

в научном стиле

в официально-деловом стиле

5. Абстрактная лексика является отличительной чертой стиля

художественного

научного

разговорного

публицистического

6. Нормативным считается употребление клише в

разговорном стиле

публицистическом стиле

официально-деловом стиле

художественном стиле

7. Какие из перечисленных характеристик являются обязательными для делового общения?

дружелюбие

официальность

целесообразность

уместность

8. Укажите терминологические сочетания, НЕ характеризующие обязательные компоненты делового общения.

психологический аспект

коммуникативный аспект

этический аспект

эстетический аспект

9. Качество речи, которое характеризуется соблюдением не только языковых, но и этических норм:

Точность

Чистота

Правильность

богатство

10. Скрытый контекст общения подразумевает

использование невербальных средств

выражение недовольства разговором

степень знакомства коммуникантов

намерения говорящего

11. Соблюдение правил речевого этикета определяется

нормами поведения в общественных местах

употреблением типичных языковых конструкций в типичных ситуациях

доступностью информации

учетом степени знакомства коммуникантов

12. Отметьте обязательные характеристики устной речи.

использование невербальных средств

соблюдение орфографических норм

возможность исправления

строгая выдержанность стиля

2.1.4. Сочинения, эссе и др. творческие работы

Умение писать сочинение говорит о способностях мыслить творчески, представлять разные детали, находить нужные слова. Каждое сочинение имеет свою тему и назначение.

Критерии оценивания сочинения, эссе и др. творческих работ

Критерии оценивания	Баллы
Содержание сочинения отражает все аспекты, указанные в задании; стилевое оформление речи выбрано правильно. Текст организован максимально правильно, разделён на абзацы. Продемонстрирована отличная лексика, практически нет нарушений в использовании лексики. Использована правильная грамматика. Грамматических ошибок почти нет (допускается 1-2 негрубые ошибки). Продемонстрировано отличное знание орфографии и пунктуации.	90-100
Содержание сочинения отражает не все аспекты, указанные в задании. Текст организован правильно, разделён на абзацы. Практически нет нарушений в использовании лексики. Практически отсутствуют грамматические ошибки (допускается 4-5 негрубых ошибок).	80-89
Задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании; встречаются нарушения стилевого оформления речи и/или принятых в языке норм вежливости.	66-79
Отсутствует логика в построении высказывания; принятые нормы оформления сочинения не соблюдаются. Понимание текста	60-65

затруднено из-за множества лексико-грамматических ошибок.	

Темы творческих работ, сочинений, эссе…

1. Культура общения – облик человека.
2. Культура общения в среде молодежи.
3. Культура общения в современное время.
4. Культура делового общения – успех в профессиональной карьере.

2.1.5. Контрольная работа

Критерии оценивания контрольной работы

ОЦЕНКА	РЕЗУЛЬТАТ
5(отлично)	60-54 балла
4(хорошо)	53- 42 балла
3(удовлетворительно)	41- 30 баллов
2 (неудовлетворительно)	29 и менее баллов

Типовой вариант контрольной работы

1. *Раскройте скобки в данных словах:*

(Пресс)конференция, (экс)(вице)президент, (вагон)ресторан, (темно)зеленый, (учебно)воспитательный, (строительно)монтажный, (англо)немецкий, (овоще)хранилище, (теле)и(радио)передачи, (фото)модель, (нью)йоркцы, (полу)годие, (Центро)банк, (член)корреспондент, (пол)Казани.

2. *Укажите правильный вариант:*

Гарантия в чем – гарантия о чем; очевидный для кого – очевидный кому; благодаря кому – благодаря кого; версия чего – версия о чем; килограмм помидор/ помидоров; удостоивать – удостаивать; альтернатива чему – альтернатива чего, между чем; вопреки чего – вопреки чему.

3. *Образуйте форму именительного падежа множественного числа от данных существительных.*

Корпус…(здания, войсковые соединения) – корпус…(туловища); образ…(иконы) – образ…(художественно-литературные); орден…(знаки отличия) – орден…(рыцарские и монашеские общества); повод…(поводья) – повод…(побуждения).

4. Ответьте на вопросы

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?

2. Что значит «отработать ход» беседы?

3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?

4. Что влияет на успех деловой беседы?

5. Каковы особенности делового телефонного разговора?

6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?

8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

2.1.6. Деловая игра

В ходе деловой игры разыгрываются разные деловые ситуации, где посредством ролей каждый выполняет свою функцию.

Критерии оценивания участие в деловой игре

Креативность решений	0-10 баллов
Прикладная ценность предложений	0-10 баллов
Эстетическая привлекательность	0-10 баллов
Грамотность и убедительность авторской позиции изложения	0-10 баллов
ИТОГО	40 баллов

Сценарий деловой игры

«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 сэндвича. *«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.*

4. 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».*

5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*

8. 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.*

9. Аргументы, указывающие на недостатки. *В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.*

10. Согласительный способ. *Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.*

11. Уступка за уступку. *Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.*

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Итоговая аттестация по дисциплине «Русский язык и деловое общение» проводится в виде зачета. Подготовка студента к прохождению промежуточной

аттестации осуществляется в период практически занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине. Во время зачета студент должен дать развернутый ответ на вопросы, изложенные в билете. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы по всему изучаемому курсу. Во время ответа студент должен продемонстрировать знания по основам риторики: базовые категории и понятия современной общей риторики, основные этапы риторического канона, особенности публичного выступления, специфические черты делового общения. Студент должен уметь анализировать тексты различной жанровой направленности, аргументировать свою точку зрения; вести дискуссию и эффективно участвовать в ней; использовать возможности риторики для предотвращения конфликтов и разного рода коммуникативных неудач.

Вопросы к зачету по дисциплине «Русский язык и деловое общение»

1. Язык как средство общения.
2. Особенности устной и письменной речи в деловом общении.
3. Литературный язык и культура речи.
4. Функциональные стили и области их применения.
5. Нормы в современном русском языке.
6. Культура научной речи, стиль, языковые и структурные особенности.
7. Особенности курсовой работы.
8. Речь делового человека.
9. Жанры устной деловой коммуникации.
10. Риторика. Роды и виды риторики.
11. Подготовка публичной речи. Законы построения публичного выступления.
12. Дискутивно-полемическое мастерство.
13. Слушание в деловой коммуникации.
14. Формы деловой коммуникации
15. Барьеры в деловом общении.

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности умений и навыков

Практические задания для зачета по дисциплине «Русский язык и деловое общение»

Примерные варианты заданий:

1. Поставьте ударения в словах. Отметьте слова, имеющие двойное нормативное ударение.

Маркетинг, маркировать, обеспечение, облегчить, одолжишь, одновременно, оптовый, осведомиться, отключенный, памятуя, плесневеть, пломбировать, позвонишь, полиграфия, премирование, прорвало, принудить, предложить, средства, сцепленный, углубить, упрочение, уставный капитал, ходатайство, шкафы.

2. *Определите значение следующих слов:*

Авуары, акциз, бартер, ваучер, инвестиция, консалтинг, лизинг, мониторинг, неустойка, прейскурант, рента, субсидия, траст, фрахт, хедж, экспедитор.

3. *Укажите правильный вариант:*

Согласно чему – согласно чего; равный кому – равный с кем; причастность к чему – причастность чему; звонить кому – звонить к кому; отмечать о чем – отмечать что; идентичный чему – идентичный с чем; аномалия в чем – аномалия чего; перпендикулярный к чему, чему – перпендикулярный с чем.

4. Исправьте предложения.

- Прошу представить мне отпуск.
- Докладчики обычно фигурируют такими выражениями, как «имеет место», «оказывать помощь» и т.п.
- Все приведенные факты говорят за то, что операция провалилась.
- Наши сотрудники должны шире критиковать недостатки нашей работы.

5. От данных слов образуйте формы именительного падежа множественного числа. Составьте с ними словосочетания.

Автор, адрес, берег, бухгалтер, вексель, директор, договор, доктор, инструктор, катер, конструктор, инспектор, корректор, лектор, трактор, прожектор, торт, цех.

6. Образуйте глагольные словосочетания со словами: Образец: Акт – составить, предъявить.

Претензия, благодарность, виза, выговор, договор, документ, заявка, иск, соглашение, подпись.

7. *Напишите заявление на свободную тему, автобиографию.*

8. Проверочный тест

1. Сферами делового общения являются: а) служебная б) коммуникативная в) культурная г) личная

2. Характеристиками делового общения являются: а) регламентирование б) свобода действий в) взаимный интерес г) личная выгода

3. Основами делового общения являются: а) партнерские отношения б) взаимный интерес в) личная выгода

4. Устными видами общения являются: а) монолог б) диалог в) полилог

5.Целью переговоров может быть: а) приятное времяпрепровождение б) консенсус в) выяснение отношений г) навязывание условий

6. Качества, необходимые при деловом общении: а) компетентность б) тактичность в) доброжелательность 14 г) конфликтность

7. Приемлемой формой группового обсуждения деловых вопросов является: а) совещание б) тренинг в) деловая игра г) банкет

8. Функциями делового общения являются: а) инструментальная б) поэтическая в) интерактивная г) магическая д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются: а) информационное содержание б) обязательность контактов всех участников в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам: а) совместный анализ проблем б) приемы военной тактики в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлемые формы завершения выступления: а) призыв к действию б) постановка вопроса в) перечисление исследователей обозначенной проблемы г) цитирование.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубеж ные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций

Студент использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Отлично знает и использует нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики; анализирует и предупреждает ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка; знает основные типы лингвистических словарей. Студент свободно умеет анализировать языковые факты, обобщать, делать выводы, приводить примеры; представлять собственную точку зрению по той или иной проблеме и убедительно доказывать её. Отлично знает специфику функционально-стилевой диф-ференциации литературного языка; умеет продуцировать связные, правильно построенные монологические тексты на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий.	**А**	**100-96**	**Зачтено**	**Повышенный уровень сформированности компетенций**
Студент использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Отлично знает и использует нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики; анализирует и предупреждает ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка; знает основные типы лингвистических словарей. Студент свободно умеет анализировать языковые факты, обобщать, делать выводы, приводить примеры; представлять собственную точку зрению по той или иной проблеме и убедительно доказывать её. Отлично знает характерные особенности функциональных стилей русского языка, владеет навыками общения в различных ситуациях делового общения; приемами создания публичного выступления; навыками эффективного общения в сфере профессиональной коммуникации. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задания с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме	**А**	**95-91**	**Зачтено**	

Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.				
Студент использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Отлично знает и использует нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики; анализирует и предупреждает ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка; знает основные типы лингвистических словарей. Отлично знает специфику функционально-стилевой дифференциации литературного языка. В практических заданиях допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**A**	**90-86**	**Зачтено**	
Студент использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Хорошо знает и использует нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики; анализирует и предупреждает ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка; знает некоторые типы лингвистических словарей. Студент умеет хорошо анализировать языковые факты, обобщать, делать выводы, приводить примеры; представлять собственную точку зрению по той или иной проблеме и доказывать её, в ответах допускает незначительные ошибки. Хорошо знает специфику функционально-стилевой дифференциации литературного языка. Студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и обосновывает принятое решение, в ответе допускает недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя. .Студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и обосновывает принятое решение, в ответе допускает недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**B**	**85-81**	**Зачтено**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
Студент умеет достаточно хорошо анализировать языковые факты, обобщать, делать выводы, приводить примеры. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	**C**	**80-76**	**Зачтено**	

Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.				
Студент использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Знает некоторые нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики; анализирует и предупреждает ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка; Студент не всегда дает полный ответ на поставленный вопрос, частично раскрывает основные положения темы; в ответах может отмечаться нарушение логики высказывания. Задания выполняются с незначительными, но регулярными ошибками. Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	**C**	**75-71**	**Зачтено**	
Студент частично использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Достаточно хорошо знает нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования, лексики, фразеологии и грамматики, но может допускать незначительные ошибки; частично умеет анализировать и предупреждать ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка; знает основные типы лингвистических словарей. Студент слабо умеет анализировать языковые факты, обобщать, делать выводы, приводить примеры; представлять собственную точку зрению по той или иной проблеме и доказывать её, в ответах допускает грубые ошибки. Студент затрудняется с ответом при видоизменении задания, допускает грубые ошибки. Испытывает затруднения при выполнении практических заданий. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	**D** **E**	**70-64** **65-61**	**Зачтено** **Зачтено**	**Пороговый уровень сформированности компетенций**
Студент частично использует принципы кооперативного и толерантного общения с целью решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Слабо знает нормы и правила русского литературного языка в области орфоэпии, словообразования,	**E**	**60**		

лексики, фразеологии и грамматики, допускает существенные ошибки; частично умеет анализировать и предупреждать ошибки в устной и письменной речи, умеет пользоваться словарями русского языка. Испытывает затруднения при выполнении практических заданий. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.			**Зачтено**	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы. Присутствует большое количество ошибок в определении терминов, понятий, характеристике языковых явлений. Не владеет нормами русского литературного языка; навыками общения в различных ситуациях; навыками построения текстов в соответствии с требованиями научного, официально-делового и публицистического стилей. Не умеет анализировать языковые факты, представлять собственную точку зрения по той или иной проблеме и убедительно доказывать ее; применять полученные знания о культуре общения и речи в разных ситуациях общения. Не знает теоретических основ дисциплины; принципов и правил эффективного общения; техники публичного выступления. Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задания не выполнены.	**F**	**Менее 60**	**Не зачтено**	**Компетенции не сформированы**