

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Арзамасский филиал ННГУ - Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Культура письменной деловой речи

Уровень высшего образования

Специалитет

Направление подготовки / специальность

44.05.01 - Педагогика и психология девиантного поведения

Направленность образовательной программы

Психолого-педагогическая профилактика девиантного поведения
несовершеннолетних

Форма обучения

очная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Культура письменной деловой речи относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1: Знать современные методы и технологии работы с информацией, принципы устной и письменной коммуникации, правила коммуникации в профессиональной среде, в том числе на иностранном языке. ИУК-4.2: Уметь устанавливать контакты, применять методы и способы эффективного общения, обмена информацией в устной и письменной форме в соответствии с нормами языка, в том числе иностранного. ИУК-4.3: Владеть навыками устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном языке.	ИУК-4.1: Знать: основные современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии; факторы улучшения коммуникации в организации, современные средства информационно-коммуникационных технологий; ИУК-4.2: Уметь: оперировать базовыми понятиями общения речи, культуры речи, риторики; грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и не-вербальными средствами делового общения; ИУК-4.3: Владеть навыками устной и письменной речи, техникой публичного выступления, способностью к научной и деловой коммуникации в профессиональной сфере	Реферат Опрос Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

		общения.		
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	ИУК-6.1: Знает основные механизмы личностного и профессионального развития, принципы и методы самообразования и самоорганизации деятельности. ИУК-6.2: Умеет определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, решать задачи собственного личностного и профессионального развития, самостоятельно расширять профессиональные компетенции. ИУК-6.3: Владеет способами совершенствования деятельности на основе самооценки и непрерывного самообразования.	ИУК-6.1: Знать содержание основных риторических категорий и проблем; ИУК-6.2: Уметь решать задачи собственного личностного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности; применять методики самооценки и самоконтроля; применять методики, позволяющие улучшить коммуникацию; ИУК-6.3: Владеть приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности.	Реферат Опрос Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	4
Часов по учебному плану	144
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	14
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	28
- КСР	2
самостоятельная работа	64
Промежуточная аттестация	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Деловое общение как наука и искусство.	8	2	2	4	4
Тема 2. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций	7		2	2	5
Тема 3. Письменная речь.	8	2	2	4	4
Тема 4. Общие правила оформления документов.	9	2	2	4	5
Тема 5. Рекомендации к изложению текстов деловой документации.	6		2	2	4
Тема 6. Культура делового письма.	9	2	2	4	5
Тема 7. Язык служебных документов.	8	2	2	4	4
Тема 8. Особенности официально-делового стиля.	7		2	2	5
Тема 9. Классификация деловой переписки.	9	2	2	4	5
Тема 10. Деловые письма. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем.	6		2	2	4
Тема 11. Культура и этикет деловой переписки.	7		2	2	5
Тема 12. Правила составления текстов деловых писем.	9	2	2	4	5
Тема 13. Типичные ошибки в составлении текстов документов.	6		2	2	4
Тема 14. Правильность письменной речи.	7		2	2	5
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	144	14	28	44	64

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Деловое общение как наука и искусство.

Понятие делового общения, его особенности. Функции делового общения. Стили делового общения.

Принципы делового общения. Речевое воздействие в деловом общении. Понятие речевого воздействия.

Способы речевого воздействия в деловом общении. Публичные выступления как форма делового взаимодействия

Тема 2. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций

Структура делового общения. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.

Коммуникативные барьеры. Общение как восприятие. Механизмы восприятия. Общение как

взаимодействие. Механизмы взаимодействия в деловом общении. Невербальные средства в деловом

общении. Жестикация, мимика в деловом общении. Зоны и дистанция в деловом общении.

Организация пространственной среды в деловом общении

Тема 3. Письменная речь.

Письмо как вид речевой деятельности. Понятие культуры письма. Аспекты изучения письменной речи. Функции письменной речи. Основные термины и понятия курса.

Коммуникативные возможности письменной речи в сопоставлении с устной речью.

Тема 4. Общие правила оформления документов.

Служебные документы; типология, образцы, языковое оформление. Деловые письма. Виды и типы деловых писем. Композиция служебных писем. Языковые конструкции каждого из видов деловых писем. Речевой этикет в деловой переписке. Понятие служебного документа. Текстовая форма.

Композиция и языковое оформление личных распорядительных документов, их языковое оформление.

Тема 5. Рекомендации к изложению текстов деловой документации.

Структура текста и ее влияние на достижение коммуникативных целей. Логические основы композиции.

Варианты композиции документного текста и делового письма. Унификация текста документа.

Заголовок как элемент текста служебного документа. Рамочные элементы документа. Рубрикация (использование абзацного отступа, заголовков, подзаголовков, нумерации).

Тема 6. Культура делового письма.

Общие требования к языку документов: соответствие нормам литературного языка; соответствие традиции официально-делового стиля. Синтаксические, лексические особенности языка документа: стилизованность; безэмоциональность; унификация речевых средств, использование клишированных конструкций; повторяемость речевых средств; использование канцелярской лексики; преобладание стандартного порядка слов; широкое применение терминов; использование безличных форм глагола, безличных и пассивных конструкций, отглагольных существительных. Специфическая официально-деловая лексика и фразеология.

Тема 7. Язык служебных документов.

Язык и стиль документа. Система внутренней документации и внешней переписки компании.

Структура, стиль и оформление делового письма. Подготовка резюме, рекомендательного письма. Типы документов. Стилистические особенности административно-организационных, распорядительных, информационно-справочных документов. Приемы унификации языка служебных документов. Языковое оформление личных документов: заявления, автобиографии, резюме, доверенности.

Тема 8. Особенности официально-делового стиля.

Официально-деловой стиль, его основные характеристики. Сфера применения, задача, стилистические черты, языковые средства официально-делового стиля. Подстили официально-делового стиля. Взаимодействие общелитературной нормы и специфических черт деловой речи. Специфическая официально-деловая лексика и фразеология.

Тема 9. Классификация деловой переписки.

Языковые особенности деловой корреспонденции. Разновидности деловых писем, их стилистические особенности.

Тема 10. Деловые письма. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем.

Виды управленческой документации. Общие требования к составлению и оформлению деловой переписки. Классификация деловой переписки. Виды деловых писем по содержанию. Этикетные, коммерческие, информационные и апелляционные письма. Стандартные выражения деловой переписки. Воздействующая функция в деловом письме. Особенности языка в e-mail-переписке.

Тема 11. Культура и этикет деловой переписки.

Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению. Сувениры и подарки в деловой сфере.

Понятие имиджа, стиля и вкуса. Имидж и стиль в деловом общении: сущность, содержание, формирование и развитие. Приемы и способы изучения и овладения этикетными нормами поведения в профессиональной среде. Особенности русского делового этикета. Формулы деловой речи.

Эвфемизация речи. Вы- и ты-общение. Применение этикета делового общения.

Тема 12. Правила составления текстов деловых писем.

Правила оформления делового письма. Общая структура делового письма. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке. Новые тенденции в практике делового письма. Тема 13. Типичные ошибки в составлении текстов документов.

Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг и документах. Ознакомление с текстом документа, проверка фактического материала, собственно редактирование документа. Наиболее распространенные лексические, грамматические, синтаксические ошибки. Правила образования и употребления графических сокращений и аббревиатур. Правила записи цифровой информации.

Тема 14. Правильность письменной речи.

Умения и навыки грамотной речи, соблюдение норм русского литературного языка при составлении документов, качества грамотной речи (чистота, точность, логичность, уместность).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Культура речи в деловой коммуникации, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=1823>.

Иные учебно-методические материалы:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Аргументация как форма риторического воздействия.
2. Деловые совещания и собрания как основные формы делового общения.
3. Динамика языковой нормы в России на рубеже XX - XXI вв.
4. Дистанционное общение.
5. Достоинства и недостатки унифицированных деловых текстов.
6. Изменение нормы литературного языка от Пушкина до наших дней.
7. Изменения в русском речевом этикете на рубеже XX - XXI вв.

8. Интернет: коммуникативные особенности пользователей.
9. Искусство комплимента.
10. История развития красноречия в России.
11. Кинесические особенности невербальной коммуникации.
12. Культура делового письма.
13. Культура речи в русской и других национальных традициях.
14. Национальные различия невербальной коммуникации в современном обществе.
15. Новые явления в современном русском литературном языке на рубеже XX - XXI вв.
16. Ораторское искусство как социальное явление.
17. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
18. Особенности новых видов деловой корреспонденции в современной России.
19. Особенности профессиональной речи.
20. Поведение в общественных местах.
21. Правила вручения подарков.
22. Правила продуктивного спора. Способы борьбы с непозволительными уловками в споре.
23. Проксемические особенности невербальной коммуникации.
24. Речевая культура молодежи на рубеже XX - XXI вв.
25. Состояние коммуникативной грамотности в России на рубеже XX - XXI вв.
26. Способы повышения речевой культуры в России на рубеже XX - XXI вв.
27. Этикет деловых приёмов. 28. Этикет и имидж делового человека.
29. Язык коммерческой и политической рекламы.
30. Языковой облик газеты/журнала (по выбору студента).
31. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, политических деятелей и т.д. (по выбору студента)).

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-6:

1. Восприятие и понимание партнера в процессе общения.

2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-претензия.
4. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-подтверждение, письмо-отказ, гарантийное письмо. Составление резюме.
5. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
6. Информативность, понятность и выразительность публичной речи.
7. Культура речи как один из показателей квалификации.
8. Лингвистические особенности процесса убеждения.
9. Логические особенности воздействия на сознание собеседника.
10. Национальные особенности невербального поведения.
11. Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях.
12. Общая характеристика современного русского литературного языка.
13. Общение как взаимодействие.
14. Общение как коммуникация.
15. Общие этические принципы делового общения.
16. Основные направления совершенствования навыков грамотного говорения и письма.
17. Особенности ведения деловой беседы по телефону.
18. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
19. Подготовка речи (выбор темы, цель речи, поиск материалов).
20. Полисенсорная природа невербального общения.
21. Понятие общение. Виды и содержание общения.
22. Понятие деловое общение, его функции и виды.
23. Понятия имидж, этикет и деловая этика.
24. Понятие языковая норма.
25. Правила делового этикета.
26. Психология переговорного процесса.

27. Реклама в деловой речи.
28. Речевой этикет в документе.
29. Специфика русского речевого общения. Формулы речевого этикета.
30. Структура и средства общения.
31. Техники манипулирования сознанием человека.
32. Типы словарей.
33. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.
34. Устная публичная речь. Общая характеристика.
35. Функции невербального общения.
36. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.
37. Этические нормы речевой культуры: правила речевого поведения, система речевых формул общения.
38. Язык и речь. Коммуникативные неудачи.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	ставится за рефераты, в которых есть анализ структуры работы, изложена концепция автора, показано, как он работает с текстом, выявлена система его аргументации и отличие анализируемой работы от книг (или статей) других авторов по исследуемому вопросу
хорошо	ставится за рефераты, где описание содержания не структурировано, где не прослежено место анализируемой работы в контексте других работ по данной теме
удовлетворительно	ставится за рефераты, где нет изложения концепции автора и анализа методов его работы с источниками
неудовлетворительно	ставится за рефераты, в которых нет информации о проблематике работы и ее месте в контексте других работ по исследуемой теме

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Каковы основные признаки деловых текстов? Каковы лексические, морфологические и синтаксические особенности деловых текстов? Что такое клише? Какие жанры функционируют в деловой коммуникации?
2. Что такое документ и каковы его функции? На какие группы делятся служебные документы? Что такое унификация и стандартизация документов? Что такое реквизит и формуляр документа? Какие реквизиты считаются основными?
3. Какие существуют жанры канцелярско-делового подстиля? Какие из них относятся к личной документации?
4. Что такое деловое письмо? Какие существуют типы деловых писем? Какова структура делового письма?
5. Каковы основные лексические, морфологические и синтаксические проблемы, встречающиеся при редактировании делового текста?
6. Каковы лексические, языковые особенности современной письменной деловой речи?
7. Какие интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи следует выделить? Охарактеризуйте их.
8. В чем заключаются основные правила сокращений слов в письменной деловой речи?
9. Каковы языковые особенности оформления заявления?
10. Каковы языковые особенности оформления резюме?
11. Каковы языковые особенности оформления доверенности?
12. Каковы языковые особенности оформления автобиографии?
13. Каковы языковые особенности служебной корреспонденции?
14. Какова роль невербальных средств в деловом общении?

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-6:

1. Опишите речевую ситуацию письменной деловой коммуникации.
2. Охарактеризуйте критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
3. Каковы интернациональные требования к русской официально-деловой письменной речи?
4. Дайте определение документа в официально-деловой речи.
5. Перечислите реквизиты документов и охарактеризуйте правила их оформления.
6. Каковы особенности унификации и стандартизации языка и текста документа?

7. Охарактеризуйте нормы официально-делового стиля в служебном документе.
8. Приведите этикетные формулы документов разных видов.
10. Охарактеризуйте современные тенденции в практике письменной деловой коммуникации.
11. Дайте определение понятию деловая переписка.
12. Каковы композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции?
13. Перечислите разновидности писем по назначению в деловой деятельности.
14. Укажите этикетные формулы при составлении разных видов деловых писем.

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации
неудовлетворительно	выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Из существительных и глаголов составьте сочетания, свойственные деловой речи.

Существительные: Приказ, выговор, служебное письмо, счет, оклад, порицание, контроль, акт, благодарность, апелляция. Глаголы: предъявить, осуществлять, направить, составить, устанавливать, возложить, объявить, вынести, издать, подать, предъявить.

2. Укажите наиболее вероятные варианты сочетаемости данных глаголов с существительными. Составьте предложения, относящиеся к официально-деловому стилю. Образец: Вносить – внести предложение. На собрании было внесено предложение об исключении некоторых членов кооператива. Высказать, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, предоставить, составить, продлить, откликнуться, произвести, принять, предпринять, представить, оказывать, рассмотреть, удовлетворять.

3. Образуйте глагольные сочетания. Составьте предложения, относящиеся к официально-деловому стилю. Образец: Претензия – предъявить. Претензия на наследство была предъявлена в срок. Благодарность, виза, выговор, договор, документ, заявка, иск, соглашение, приказ, отчет, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, предписание, содействие, учет, проект, протокол, расписка, распоряжение, резолюция, резюме, рекомендация, решение, справка, счет, требование, характеристика, санкции.

4. Прочитайте фрагменты деловых писем. Определите вид каждого письма.

1. Уважаемый г. Игнатьев! Мне представилась возможность поблагодарить Вас за согласие помочь нам в проведении ежегодной кампании по сбору средств в пользу организации «Мир вашему дому». Думаю, что Вы получите удовлетворение от того, что Ваши усилия пойдут на пользу вышеназванной организации. Надеюсь вскоре увидеть Вас на одном из наших собраний.

2. Уважаемый г. Павлов! Мы будем рады обслужить Вас и Ваших гостей во время ужина в нашем ресторане «Харбин» 30.12.09 г. Мы приложим все усилия, чтобы кухня и сервис оказались сверх Ваших ожиданий. Благодарим за возможность обслуживать Вас.

3. Уважаемый г. Матвеев! К сожалению, мы вынуждены сообщить Вам, что не сможем сделать пожертвования Вашему фонду. Наша компания делает пожертвования только в крупные многоцелевые кампании, как, например, Ассоциация национальных музеев. Жертвуя средства этим организациям, мы содействуем не одному, а ряду полезных дел, не оказывая никому предпочтения. Надеемся, что Вы поймете нашу позицию. Тем не менее мы поддерживаем Ваши цели и изложенный замысел. Желаем Вам успеха в Вашей кампании.

4. Просим выслать необходимую нам документацию по эксплуатации машин последней модели, закупленных у вас во втором квартале 2009 г.

5. Высылаем запрошенную Вами дополнительную документацию по эксплуатации машин модели УКШ-17. Получение просим подтвердить. Приложение: Документация на 15 стр. в 1 экз.

6. Подтверждаем получение запрошенной нами документации. Благодарим за быстрое выполнение заказа.

7. Ссылаясь на переговоры с Вашим представителем в октябре этого года, высылаем Вам коммерческое предложение на оптовые партии канцелярских товаров с указанием минимального количества поставки по всем предлагаемым типам.

8. Уважаемая Елена Павловна! Благодарим Вас за согласие участвовать в конференции. Просим сообщить, нуждается ли Вы в гостинице. О номере секции, в которой будет представлен Ваш доклад, мы известим дополнительно.

9. Уважаемый Евгений Александрович! Крайние обстоятельства заставляют нас обратиться непосредственно к Вам. 12 сентября 2007 г. мы оплатили два счета завода за 60 пресс-форм на общую

сумму 117 748,5 рублей. Наши предприятия долгие годы связывают партнерские отношения, поэтому мы с пониманием воспринимаем проблемы завода и переносы сроков отгрузки оплаченных нами пресс-форм. Вместе с тем прошло уже почти два месяца с момента предоплаты. У нас возникли серьезные проблемы как в связи с отсутствием радиаторов, так и в связи с отсутствием оборотных средств, находящихся у Вас. В сложившейся ситуации убедительно просим найти возможность отпустить нашей фирме не менее 80% оплаченных нами пресс-форм.

10. Глубокоуважаемый Александр Петрович! 16 апреля 2000 г. в 12 часов в конференц-зале нашего института состоится обсуждение проекта новой комплектации 55 тракторов К-700. Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляю Вам проект и прошу принять участие в его обсуждении. Если Вы не сможете принять участие в обсуждении, прошу направить Ваши замечания и предложения по адресу: ...

4. По указанному образцу необходимо создать вариант письма-приглашения, которое должно быть адресовано ректору вуза (например, ректору ЧГАКИ). Всероссийский научно-исследовательский институт машиностроения Адрес: ... Телефон: ... Факс: ... Главному инженеру завода "Прогресс" канд. техн. наук Аристову А.В. Приглашение Глубокоуважаемый Александр Васильевич! 16 апреля 2000 г. в 12 часов в конференц-зале нашего института состоится обсуждение проекта новой комплектации автомобилей ВАЗ-10. Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляю Вам проект и прошу принять участие в его обсуждении. Если Вы не сможете принять участие в обсуждении, прошу направить Ваши замечания и предложения по адресу: ...
Председатель Ученого совета института Секретарь Ученого совета П.Н. Сергеев А.Д. Сухов

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-6:

Цель игры – приобретение навыков ведения деловой беседы, изучение языковой специфики деловой беседы.

Вопросы для обсуждения: 1. Языковая специфика собеседования при приеме на работу. 2. Языковая специфика дисциплинарных бесед. 3. Языковая специфика бесед при увольнении с работы. 4. Классификация деловых совещаний и особенности их проведения. 5. Специфика языка деловых совещаний. 6. Основные приемы ведения деловых переговоров.

Задание и методика выполнения: 1. Используя указанную литературу подготовить ответы на указанные вопросы, разработать схему деловой беседы по ситуациям:

- Вам нужно получить направление на экзамен, который вы уже дважды не сдали (собеседник – декан факультета).
- Вы хотите получить материальную помощь (собеседник – профорг / секретарь деканата / куратор / декан).
- Вы хотите получить длительный отпуск без уважительной причины в середине семестра (собеседник – куратор / декан).
- Вы хотите получить отсрочку оплаты за общежитие (за учебу) по уважительной причине (собеседник – секретарь деканата / куратор / декан).

- Вы совершили правонарушение, которое грозит вам отчислением из вуза (собеседник – декан факультета). - Ваш друг совершил неблагоприятный поступок и должен быть строго наказан; вы хотите помочь ему, максимально смягчить наказание (собеседник – куратор / декан).

2. Сравните два варианта возражения. Какой из этих способов выражения несогласия вежливее? Объясните почему. Прочитайте подходящим тоном оба варианта. Это не так. – Это не совсем так. Я с вами не согласен. – Не могу с вами согласиться. Не разделяю ваших убеждений. – Вы часто бываете правы, но в данном случае я не разделяю ваших убеждений. Это невозможно. – На мой взгляд, ваше предложение осуществить будет очень трудно. Это абсурд. – Извините, но, мне кажется, вы не называете всех обстоятельств дела. Ваши условия принять нельзя. – Позвольте поразмышлять над вашими условиями. Не повторите ли вы ваше основное условие?

3. Прочитайте «Правила речевого поведения вежливых партнеров». Какие два пункта вы бы выделили в качестве главных? Согласны ли вы с таким расположением правил?

Для слушающего 1. Показывайте взглядом, позой свою доброжелательность, интерес, внимание. 2. Старайтесь не перебивать собеседника. Но, извиняясь, переспрашивайте, просите что-нибудь уточнить, объяснить, привести пример и т.д. При этом лучше это делать, когда собеседник закончит свою реплику.

Для говорящего 1. Говорите заинтересованно, спокойно, смотрите доброжелательно. 2. Чаще обращайтесь к собеседнику; называйте его по имени, по имениотчеству. Спрашивайте, все ли ясно, понятно, не нужно ли что-либо разъяснить и т. д. 3. Не исправляйте во время разговора замеченных речевых ошибок. Не делайте замечаний партнеру о его речевом поведении. 4. Цитируйте, передавайте своими словами, развивайте мысль, высказанную партнером, то, что показалось важным, или то, что является общим в ваших исходных позициях, особенно в спорных случаях.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	все задания выполнены верно
хорошо	правильно выполнены не менее 3/4 всех заданий
удовлетворительно	правильно выполнено не менее 1/2 заданий
неудовлетворительно	не выполнено более половины заданий

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Основу информационной среды любой организации составляют: а) документы, б) устные распоряжения, в) только деловые письма, г) только приказы.

2. Не является основанием для придания документам юридической силы: а) соблюдение ряда обязательных делопроизводственных операций; б) использование комплекса реквизитов, в) соблюдение установленного порядка оформления документов, г) использование реквизита 01 – Государственный герб РФ.

3. Выберите определение понятия «реквизит»: а) совокупность реквизитов документа и схема их расположения на стандартном листе бумаги; б) отдельно взятый обязательный элемент любого документа (печать, подпись, дата, номер и т.д.); в) стандартный лист бумаги, на котором отображена постоянная информация и отведено место для переменной; г) письменный источник, соответствующим образом оформленный и поэтому имеющий юридическую силу.
4. Функции документа делятся на: а) официальные и личные, б) общие и специальные, в) актуальные и исторические.
5. ГОСТ Р 6.30 – 2003 устанавливает: а) 28 реквизитов, б) 30 реквизитов, в) 29 реквизитов, г) 32 реквизита.
6. В нормативно-методическую базу современного ДОУ не входит: а) ГОСТ Р 6.30 – 2003, б) ГОСТ 6.10.4 – 84, в) ГОСТ 6.10.5 – 87, г) ГОСТ Р 6.30 – 97.
7. Документы делятся на внешние и внутренние: а) по месту происхождения, б) по происхождению, в) по форме, г) по содержанию.
8. К организационно-распорядительной документации не относится: а) положение, б) устав, в) протокол, г) служебная записка.
9. Укажите операцию делопроизводства, обязательную для входящих документов: а) составление проекта документа, б) согласование проекта со специалистами, в) подписание документа руководителем, г) текущее хранение и использование.
10. Во вторую (констатирующую) часть акта не включается: а) описание проделанной работы, б) описание событий, фактов, в) перечисление лиц, составивших акт, г) изложение выводов, предложений.

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-6:

1. Неверным является вариант записи (в скобках даны фамилии в Им.п.). Заявление было подано от: Натальи Седых (Седых) Константина Живаго (Живаго) Антонины Венды (Венда) Олега Мицкевич (Мицкевич)
- 2..Выберите правильный вариант употребления существительного во множественном числе: бухгалтеры
докторы инспекторы
3. Ошибка в употреблении числительного допущена в предложении: Расстояние до цели измеряется примерно семьюстами метрами. Обоим нашим спортсменкам достались упорные соперницы. В наш класс пришли сразу три новые ученицы. Окружённый неприятелем, город продержался шесть суток.
4. Чем являются выделенные слова в тексте?_____ В кошмаре реформ и разборок, В эпоху «большого лапка» В стране паханов и шестерок Я знал одного фраерка. (Хмара П. «Об одном фраере»). А может он был прокурором, А может, - фуфлом, щипачом, Поэтом, рвачом, брандмайором, Пророком, врачом, трепачом. (Хмара П. «Об одном фраере»).
5. В каком словосочетании допущена ошибка при определении рода имени существительного? чистая манжета новая туфля глубокий прорубь

6. Выберите правильный вариант употребления глагола. Из всех предметов, _____ в университете, больше всего мне нравится химия: 18 изучающих изучаемых изучивших изучали
7. Ошибка в употреблении числительного допущена в предложении: Расстояние до цели измеряется примерно семьюстами метрами Обоим нашим спортсменкам достались упорные соперницы В наш класс пришли сразу три новые ученицы Окружённый неприятелем, город продержался шесть суток
8. Слово или словосочетание, точно и однозначно обозначающее понятие специальной области знания или деятельности является _____
9. К какому стилю речи принадлежит приведённый ниже текст? И вот пришла к нам беда - отворяй ворота. Кулаками стали звать. Это в тридцатом году. Мне было пятнадцать лет. Всё у нас забрали: хлеб выгребли, два амбара добра угнали в колхоз. Даже корыта, кадки, что солили грузди,- всё по себе эти воры растащили. Папу- в тюрьму. Наложили налог - платить нечем: в кармане ветер свищет да вошь на аркане.
10. Приведение чего-либо к единообразию, единой системе, форме является _____
11. Выберите правильный вариант сокращения: в 2005/06 отчетном году в 2005-2006 отчетном году в 2005/2006 отчетном году
12. Какое словосочетание не следует употреблять в официальноделовой речи? нужные полномочия вынужденные обстоятельства уголовное преступление единовременное пособие
13. Выберите стилистически нейтральный вариант. Во дворе института.....столовую. соорудили построили воздвигли
14. Выберите стилистически нейтральный вариант. В приёмной директора посетителей встретил ... секретарь-референт. симпатичный смазливый долговязый
15. Выберите правильный вариант употребления глагола. Из всех предметов, _____ в университете, больше всего мне нравится химия: изучающих изучаемых изучивших изучали
16. Выберите правильный вариант употребления существительного во множественном числе: бухгалтеры доктора инспекторы
17. Ошибка в употреблении числительного допущена в предложении: Расстояние до цели измеряется примерно семьюстами метрами Обоим нашим спортсменкам достались упорные соперницы В наш класс пришли сразу три новые ученицы Окружённый неприятелем, город продержался шесть суток
18. Выпускники прошлых лет пришли на встречу: у известного профессора для известного профессора об известном профессоре с известным профессором
19. Выберите правильный вариант сокращений слов в документах: гор. обл. р-н г. обл. р-н
20. Какое из перечисленных слов имеет значение «объявлять недействительным, отменять»? апеллировать декларировать аннулировать капитулировать

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	80 – 100 % правильных ответов
хорошо	60 – 79 % правильных ответов
удовлетворительно	40 – 59% правильных ответов
неудовлетворительно	менее 40% правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

зачтено	ельно	
---------	-------	--

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Культура речи как предмет изучения.
 2. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. 3.
- Понятие языковой нормы. Виды языковых норм. Вариативность и норма.
4. Понятия «общение», «коммуникация».
 5. Структурные компоненты общения.
 6. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации.
 7. Виды деловых коммуникаций.
 8. Деловое общение: основные принципы этики делового общения.
 9. Этапы делового общения.
 10. Функции и виды общения.
 11. Особенности невербальной коммуникации в процессе общения. Особенности вербальной коммуникации в процессе общения.
 12. Деловые формулы знакомства, представления, приветствия, прощания.
 13. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.
 14. Барьеры общения.
 15. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.
 16. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Кадровая деловая беседа.
 17. Деловые переговоры: классификация; структура; приёмы, применяемые на разных этапах деловых переговоров.
 18. Психологические аспекты переговорного процесса.
 19. Деловые совещания.
 20. Определение и классификация споров.

21. Основные правила ведения спора.
22. Культура телефонного разговора.
23. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
24. Общая характеристика документационного обеспечения управления в организациях.
25. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
26. Язык документа.
27. Унификация и стандартизация текста документа.
28. Отличие отечественной деловой переписки от зарубежной.
29. Виды служебных документов.
30. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов: постановления, решения, приказа, распоряжения, указания.
31. Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, доверенности, расписки.
32. Определение деловой переписки.
33. Структура делового письма. Виды деловой переписки.
34. Виды писем по назначению в деловой деятельности. Их разновидности.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-6

1. Основные понятия о языке и речи. Язык как знаковая система.
2. Разновидности речи (устная речь, ее формы; письменная речь; описание, повествование, рассуждение, оценка).
3. Формы существования языка (диалекты, просторечие, жаргон, литературный язык).
4. Речевое общение, его основные единицы. Условия успешного общения.
5. Речевое общение, его основные виды.
6. Понятие о современном русском литературном языке и тенденциях его развития.
7. Понятие культуры речи. Основные компоненты культуры речи.
8. Нормы современной русской речи. Понятие языковой нормы. Кодификация языковой нормы.
9. Понятие об орфоэпии. Произношение гласных и согласных звуков.
10. Понятие об орфоэпии. Произношение заимствованных слов. Особенности произношения имен и отчеств.

11. Особенности ударения в современном русском языке.
12. Правильное использование грамматических норм. Особенности употребления имен существительных.
13. Склонение имен и фамилий русского и иностранного происхождения.
14. Особенности употребления форм имени числительного.
15. Особенности употребления отдельных форм местоимений, глаголов, прилагательных.
16. Особенности соблюдения синтаксических норм.
17. Точность и ясность как коммуникативные качества речи.
18. Понятность и чистота речи как коммуникативные показатели речи.
19. Информативность, уместность и логичность речи.
20. Заимствованные слова. Их группы и основные признаки. Особенности употребления заимствованных слов в речи.
21. Выразительность как коммуникативное качество речи.
22. Культура коммуникативного поведения и этические нормы общения.
23. Особенности русского речевого этикета.
24. Особенности национального этикета.
25. Понятие функционального стиля. Основные функциональные стили современного русского литературного языка.
26. Разговорный стиль как специфическая разновидность литературного языка.
27. Понятие публицистического стиля. Сфера применения, задача, стилевые черты, языковые средства, основные жанры публицистического стиля.
28. Понятие художественного стиля. Сфера применения, задача, стилевые черты, языковые средства, основные жанры художественного стиля.
29. Понятие научного стиля. Сфера применения, задача, стилевые черты, языковые средства научного стиля.
30. Письменный научный текст. Жанры письменного текста, их языковое оформление.
31. Официально-деловой стиль, его основные характеристики.
32. Понятие делового общения, его особенности.

33. Структура делового общения. Общение как коммуникация. Общение как восприятие. Общение как взаимодействие.
34. Невербальные средства в деловом общении.
35. Жанры устного делового общения.
36. Речевое воздействие в деловом общении.
37. Особенности полемического мастерства в деловом общении.
38. Особенности письменной деловой речи.
39. Особенности языка деловых бумаг и документов.
40. Реквизиты документов, правила их оформления.
41. Типы документов в деловом общении, их стилистические особенности.
42. Языковое оформление личных документов в деловой письменной речи.
43. Языковые особенности деловой корреспонденции. Языковое оформление служебных документов.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации
неудовлетворительно	выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Культура речи и деловое общение / отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б. - Москва : Юрайт, 2022. - 308 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489529> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-00358-1 : 969.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785110&idb=0>.
2. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. - Москва : Юрайт, 2022. - 231 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489295> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-04378-5 : 969.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819582&idb=0>.
3. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 / Панфилова А. П., Долматов А. В. ; под общ. ред. Панфиловой А.П. - Москва : Юрайт, 2022. - 258 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/490537> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-04380-8 : 839.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=788959&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Воронкова Анастасия Александровна. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Культура речи и деловое общение» : учебно-методическое пособие / А. А. Воронкова, М. Ю. Нацвалова ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2017. - 44 с. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=796874&idb=0>.
2. Шальнова Е. П. Правильность речи. Основные грамматические нормы : учебно-методическое пособие к дисциплинам «Культура речи и деловое общение» и «Теория и практика речевого общения» / Е. П. Шальнова ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2018. - 40 с. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=795962&idb=0>.
3. Воронкова Анастасия Александровна. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Культура речи и деловое общение» : учебно-методическое пособие / А. А. Воронкова, И. В. Бойцова ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2017. - 45 с. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=796334&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение Yandex Browser;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/ebs>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского»
<https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации»
<https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 44.05.01 - Педагогика и психология девиантного поведения.

Автор(ы): Никифорова Ольга Валентиновна, кандидат филологических наук, доцент.

Рецензент(ы): Пряников Александр Викторович, кандидат филологических наук.

Заведующий кафедрой: Никифорова Ольга Валентиновна, кандидат филологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.01.2024, протокол № 1.