

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Балахнинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы деловой коммуникации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

13.03.02 - Электроэнергетика и электротехника

Направленность образовательной программы

Электрорадиотехника

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Балахна

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.03 Основы деловой коммуникации относится к обязательной части 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 осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке УК-4.2: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке УК-4.3: Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | УК-4.1: Знает лексические, грамматические, фонетические средства русского языка, на основе которых формируются и совершенствуются базовые умения разговора, чтения и письма; закономерности построения различных типов текстов; особенности специальной лексики. Умеет грамотно использовать русский язык в речевом и письменном общении. Владеет способностью взаимодействия в процессе профессиональной деятельности с целью получения, передачи и производства профессиональной значимой информации; навыками чтения специальной литературы; навыками оформления профессионально-значимых текстов. УК-4.2: Знает лексические, грамматические средства иностранного языка, на | Тест Деловая игра Кейс-задание Практическое задание | Зачёт: Контрольные вопросы |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>основе которых формируются умения разговора, чтения и письма;</p> <p>Умеет грамотно использовать иностранный язык в речевом и письменном общении;</p> <p>Владеет способностью взаимодействия на иностранном языке</p> <p>УК-4.3:</p> <p>Знает современные информационно-коммуникативные средства.</p> <p>Умеет использовать современные информационно-коммуникативные средства.</p> <p>Владеет технологиями современных информационно-коммуникативных средств.</p> | | |
|--|--|---|--|--|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | очная | очно-заочная |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Общая трудоемкость, з.е. | 3 | 3 |
| Часов по учебному плану | 108 | 108 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | | |
| - занятия лекционного типа | 16 | 12 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 32 | 12 |
| - КСР | 1 | 1 |
| самостоятельная работа | 59 | 83 |
| Промежуточная аттестация | 0 Зачёт | 0 Зачёт |

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, |

| | | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы | | Всего | | часы | |
|---|-------------|------------------|--------------------------|------------------|--|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|
| | О Ф О | О З Ф О | О Ф О | О З Ф О | О Ф О | О З Ф О | О Ф О | О З Ф О | О Ф О | О З Ф О |
| Раздел 1. Деловая коммуникация Тема 1.1 Общение как сложный процесс взаимодействия людей. Проблемы общения. Основные единицы речевого общения | 4 | 4 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Тема 1. 2 Принципы и правила ведения разговора | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Тема 1.3 Коммуникативный процесс | 5 | 5 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 3.5 | 4.5 |
| Тема 1. 4 Эффективность речевой коммуникации. Факторы и условия, способствующие установлению благоприятного речевого общения | 4 | 3.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 2.5 | 3 |
| Тема 1. 5 Барьеры в общении | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 1.6 Умение слушать и слышать. | 4 | 3.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 2.5 | 3 |
| Тема 1.7 Теория аргументации | 4 | 4 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 2.5 | 3.5 |
| Раздел 2. Устное и письменное общение Тема 2.1. История формирования русской официально-деловой письменной речи | 4 | 4 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 2.5 | 3 |
| Тема 2.2. Традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов | 4 | 4 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 2.5 | 3 |
| Тема 2.3. Развитие официально-деловой письменной речи в начале XXI века | 4 | 4 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 2.5 | 3 |
| Тема 2.4. Мировой опыт официально-деловой переписки. Требования к деловой корреспонденции | 3 | 3 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 2.5. Участники делового общения | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2.5 |
| Раздел 3. Официально-деловой стиль Тема 3.1. Сфера официально-делового стиля речи. Речевые жанры. Языковые средства и формулы | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2 |
| Тема 3.2. Разные школы делового письма. Особенности деловой речи | 3 | 2.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2 |
| Тема 3.3. Стандартизация и унификация всех типов деловых бумаг. Внутренняя (служебная) и внешняя деловая переписка (официальные письма) | 3 | 3.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 3.4. Типы документов: по содержанию и назначению | 3 | 2.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2 |
| Тема 3.5. Комплекс систем документации. Классификация официальных писем | 3 | 3.5 | | 0.5 | 1 | 0.5 | 1 | 1 | 2 | 2.5 |
| Раздел 4. Грамматические нормы деловой речи Тема 4.1. Понятийная база и ее усвоение в практике делового общения | 3 | 2.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2 |
| Тема 4.2. Стилистическое использование различных типов простого предложения | 3 | 3.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 4.3. Нормативное использование различных типов сложного предложения | 3 | 2.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2 |
| Раздел 5. Языковые формулы документов Тема 5.1. Особенности языка и стиля официальных бумаг. Специальные языковые средства | 3 | 3.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 5.2. Структура текста документа | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 5.3. Язык и стиль официальных бумаг | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2.5 |

| | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Тема 5.4. Коммерческая корреспонденция. Виды коммерческой корреспонденции | 3 | 3.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 5.5. Справочно-информационные и справочно-аналитические документы | 3 | 3.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 5.6. Язык и стиль рекламной деловой корреспонденции | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 1 | | 1.5 | 0.5 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 5.7. Содержание типового резюме. Требования к стилю написания резюме. Форма резюме | 3 | 3 | 0.5 | | 2 | 0.5 | 2.5 | 0.5 | 0.5 | 2.5 |
| Раздел 6. Речевой этикет в деловом общении Тема 6.1. Этикет. Регламентированный характер этикетных средств. Этикетные формы вежливости | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 2 | 0.5 | 2.5 | 1 | 0.5 | 2 |
| Тема 6.2. Языковые формулы обращения. Культура, такт и объективность в оценке тех или других производственных ситуаций | 3 | 3.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 1.5 | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Тема 6.3. Интонация – сложное явление, включающее в себя тон голоса, интенсивность, темп и тембр речи. Роль интонации в речи | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 2 | 2.5 |
| Тема 6.4. Пауза, её роль в речи | 3 | 2.5 | 0.5 | | 0.5 | 0.5 | 1 | 0.5 | 2 | 2 |
| Тема 6.5. Невербальные средства общения | 3 | 3 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | | 1 | 0.5 | 2 | 2.5 |
| Аттестация | 0 | 0 | | | | | | | | |
| КСР | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | | |
| Итого | 108 | 108 | 16 | 12 | 32 | 12 | 49 | 25 | 59 | 83 |

Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Деловая коммуникация.

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

Раздел 2. Устное и письменное общение. История формирования русской официально-деловой письменной речи. Традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов. Развитие официально-деловой письменной речи в начале XXI века. Мировой опыт официально-деловой переписки. Требования к деловой корреспонденции. Участники делового общения.

Раздел 3. Официально-деловой стиль. Сфера официально-делового стиля речи. Речевые жанры. Языковые средства и формулы. Разные школы делового письма. Особенности деловой речи. Стандартизация и унификация всех типов деловых бумаг. Внутренняя (служебная) и внешняя деловая переписка (официальные письма). Типы документов: по содержанию и назначению. Комплекс систем документации. Классификация официальных писем.

Раздел 4. Грамматические нормы деловой речи. Понятийная база и ее усвоение в практике делового общения. Стилистическое использование различных типов простого предложения. Нормативное использование различных типов сложного предложения.

Раздел 5. Языковые формулы документов. Особенности языка и стиля официальных бумаг. Специальные языковые средства. Структура текста документа. Язык и стиль официальных бумаг. Коммерческая корреспонденция. Виды коммерческой корреспонденции. Справочно-информационные и справочно-аналитические документы. Язык и стиль рекламной деловой корреспонденции. Содержание типового резюме. Требования к стилю написания резюме. Форма резюме.

Раздел 6. Речевой этикет в деловом общении. Этикет. Регламентированный характер этикетных средств. Этикетные формулы вежливости. Языковые формулы обращения. Культура, такт и объективность в

оценке тех или других производственных ситуаций. Интонация – сложное явление, включающее в себя тон голоса, интенсивность, темп и тембр речи. Роль интонации в речи. Пауза, её роль в речи. Невербальные средства в общении.

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.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом в системе обучения студента, способствует самоорганизации, развитию навыков управления временем, решения задач, выполнения заданий по изучаемому материалу.

Виды самостоятельной работы:

- подготовка к семинарским и лекционным занятиям;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к решению задач (практических заданий);
- подготовка проведению деловой (ролевой) игры;
- подготовка к решению кейс-задач;
- подготовка к прохождению промежуточной аттестации.

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 - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

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

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь

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

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

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

Вопрос 4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

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

Вопрос 5. Ключевая фаза общения – это

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

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

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;

3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

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

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

Вопрос 8. Невербальные компоненты общения наиболее значимы

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

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

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

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

1. очки с затемнёнными стёклами;
2. располагающий взгляд;
3. доброжелательная улыбка;

4. строгий деловой костюм;

5. готовность вести записи.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|----------------------------------|
| превосходно | 96-100% правильных ответов; |
| отлично | 86-95% правильных ответов; |
| очень хорошо | 81-85% правильных ответов; |
| хорошо | 66-80% правильных ответов |
| удовлетворительно | 56-65% правильных ответов. |
| неудовлетворительно | 46-55% правильных ответов; |
| плохо | 45% и меньше правильных ответов. |

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Раздел 1

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

1. *группа: Найм сотрудников.* Цель – выработать коммуникативные навыки участников (резюме, саморекомендации), навыки монологической и диалогической речи
Участники: директор, начальник отдела кадров (менеджер по персоналу), начальник отдела, в который нанимается сотрудник, а также кандидаты (2-3 чел.). Кандидаты заранее предоставляют резюме, а в ходе игры проводятся беседы с каждым из них. Задача кандидатов – занять вакансию, следовательно, они должны хорошо показать себя на собеседовании. Задача работодателей – выбрать лучшего кандидата. После собеседования

руководство проводит обсуждение кандидатов, их резюме, аргументируют свой выбор (в присутствии всей группы). Далее группа обсуждает поведение каждого участника игры.

1. *группа: Деловое совещание.* Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.
Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге

руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

1. *группа: Переговоры между двумя компаниями.* Цель – отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---|
| превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| отлично | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |
| очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера |
| хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы |
| удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий. |
| плохо | Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала |

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

Раздел 1

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

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

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

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

г) Деловая встреча нескольких партнеров по бизнесу (степень знакомства различна, положение в компаниях приблизительно равное). Беседа ведется на русском языке; для одного из партнеров – представителя одной из западноевропейских стран русский язык не является родным (высокий уровень владения русским языком).

1. Письменно проанализируйте данный диалог с точки зрения соблюдения каждым из собеседников языковых, этических и психологических требований делового общения.

Напишите собственный вариант грамотного разговора на аналогичную тему.

(Разговор по телефону).

А: Алё, это ремонт холодильников? Б: Да, слушаю.

А: Мы у вас вчера холодильник из ремонта забрали, привезли – он опять не работает. Столько нервов с вами... Зачем только связались с вашей фирмой? Что теперь мне делать, мне его не на чем везти назад.

Б: Спокойно, женщина, не кричите. Не даете слова вставить. Какой номер заказа? А: Ну, это мне надо квитанцию искать. Да я вчера у вас была.

Б: Фамилия?

А: Борисова.

Б: Подождите, я поговорю с мастером. ...Алло, вы слушаете? Можете холодильник привезти назад к нам, или мастер на следующей неделе может подойти.

А: И что, мне теперь еще неделю ждать? Это же издевательство! Позовите вашего директора, я ему расскажу, как вы работаете!

Б: Директора нет, не нравится – можете жалобу писать. Все равно раньше следующей недели мы вам не сделаем.

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

| Оценка | Критерии оценивания |
|-------------|---|
| превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), |

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---|
| | ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| отлично | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |
| очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера |
| хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы |
| удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий. |
| плохо | Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала |

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

Задание 1

1. Укажите характерные для официально-делового стиля варианты сочетаемости глаголов и существительных. Например: вносить – вносить предложение; претензия – предъявить претензию.

Возложить, высказать, достигать, заключить, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, оказывать, предъявлять, погашать, продлить, принять, предпринять, рассмотреть, расторгнуть, составить.

Благодарность, виза, выговор, договор, договоренность, документ, задолженность, заявка, иск, кредит, отчет, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, претензия, приказ, расписка, резолюция, резюме, рекомендация, решение, санкция, содействие, справка, счет, требование, учет, характеристика, цена.

1. Составьте словосочетания существительных с прилагательными, свойственные официально-деловому стилю. Например: доводы – убедительные доводы.

Действия, лицо, необходимость, обстоятельства, организация, ответственность, отношения, порядок, пособие, рассмотрение, расчеты, рентабельность, сотрудничество, срок, скидки, цены.

1. Составьте со следующими предлогами словосочетания в правильном падеже. Например: по мере – по мере продвижения.

Благодаря, ввиду, во избежание, вопреки, в отношении, вследствие, в соответствии, в течение, в целях, по причине, применительно к, согласно, соответственно, со стороны.

Задание 2.

1. Укажите правильный падеж в словосочетаниях: приехать по окончани... института; возвратиться по завершени... строительства, навести справки по прибыти... на место, составить отчет по возвращен... из командировки.
2. Составьте со следующими словами словосочетания, употребив зависимые слова в правильном падеже. Например: препятствовать внедрению.

Свойственный, характерный, указывать, анализировать, вера, уверенность, заслужить, заслуживать, обрадоваться, обрадован, договор, контроль, долг, согласие, соглашение, содействовать, содействие, идентичный, сходный, располагать, иметь, плата, оплата, платить, оплатить.

1. Составьте со следующими предлогами словосочетания в правильном падеже. Например: по мере – по мере продвижения.

Благодаря, ввиду, во избежание, вопреки, в отношении, вследствие, в соответствии, в течение, в целях, по причине, применительно к, согласно, соответственно, со стороны.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

| Оценка | Критерии оценивания |
|-------------------|---|
| превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| отлично | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |
| очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера |
| хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы |
| удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность |

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---|
| | ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий. |
| плохо | Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала |

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
|--|---|--|--|---|---|---|--|
| | не зачтено | | | зачтено | | | |
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | 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. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |

| | | | | | | | |
|---------------|--|---|--|--|--|--|---|
| <u>Навыки</u> | Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |
|---------------|--|---|--|--|--|--|---|

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

| Оценка | | Уровень подготовки |
|------------|---------------------|--|
| зачтено | превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой |
| | отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично». |
| | очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо» |
| | хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо». |
| | удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно». |
| | плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

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. Деловая коммуникация.
2. Речевой этикет в деловом общении.
3. О понятии «функциональный стиль».
4. Реклама в деловой речи.
5. Классификация функциональных стилей.

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

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно» |
| не зачтено | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно» |

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

Основная литература:

1. Кривокора Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : Учебное пособие / Северо-Кавказский федеральный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 190 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-004277-0. - ISBN 978-5-16-100957-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834283&idb=0>.
2. Папкова Ольга Викторовна. Деловые коммуникации : Учебное пособие. - Москва : Вузовский учебник, 2020. - 160 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - ISBN 978-5-16-100641-2. - ISBN 978-5-16-006554-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=633131&idb=0>.
3. Пивоваров Александр Михайлович. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2019. - 146 с. - ВО - Магистратура. - ISBN 978-5-369-01641-1. - ISBN 978-5-16-102244-3. - ISBN 978-5-16-010701-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=742288&idb=0>.
4. Волосков Игорь Владимирович. Русский язык и культура речи с основами стилистики : Учебное пособие / Национальный гуманитарный институт социального управления. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 56 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-019109-6. - ISBN 978-5-16-106157-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875870&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Демина Лариса Анатольевна. Теория и практика аргументации : Учебное пособие / Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина. - 1. - Москва : ООО "Юридическое издательство Норма", 2023. - 272 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-91768-529-8. - ISBN 978-5-16-102029-6. - ISBN 978-5-16-010176-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=837431&idb=0>.
2. Сидоров Павел Иванович. Деловое общение : Учебник / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Западный ф-л. - 2-е изд. ; перераб. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 384 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-003843-8. - ISBN 978-5-16-102856-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=742174&idb=0>.

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

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

Интернет-ресурсы

<https://libsib.ru/etika/etika-delovogo-obscheniya> [Дата обращения 20.09.2019]
Литература для студента <http://www.libsib.ru/etika/etika-delovogo-obscheniya/vsestranitsi>
Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»
<http://school-collection.edu.ru/>

Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>

Сайт о рекламе <https://www.adme.ru/>

Мировые и российские новости рекламы маркетинга и PR <http://www.advertology.ru/>

Сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом» <https://dis.ru/>

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 13.03.02 - Электроэнергетика и электротехника.

Автор(ы): Шобонов Николай Александрович, доктор педагогических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Шуваев Димитрий Николаевич, кандидат технических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.01.24, протокол № 5.