

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 речи в деловой коммуникации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

37.03.01 - Психология

Направленность образовательной программы

Психология развития

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.16 Культура речи в 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)	ИУК-4.1: Знает основы культуры речи и деловой коммуникации на русском и иностранном языках. ИУК-4.2: Умеет коммуницировать устно и письменно на русском и иностранном языках. ИУК-4.3: Владеет способами деловой коммуникации на русском и иностранном языках.	ИУК-4.1: Знать – содержание и особенности аспектов культуры речи, – содержание и особенности публичного выступления, – содержание и особенности техники речи и способов её формирования ИУК-4.2: Уметь – осуществлять выбор языковых средств в зависимости от коммуникации, – осуществлять публичное выступление, – организовывать языковое взаимодействие в различных ситуациях, с точки зрения техники и культуры речи, – использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности, профессиональной коммуникации, межличностном общении. ИУК-4.3: Владеть – навыками устной и письменной речи, – техникой публичного выступления,	Опрос Практическое задание Реферат Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

		– способностью к научной и деловой коммуникации в профессиональной сфере общения.		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	16
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	47
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, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	о ф	о з ф	о ф	о з ф	о ф	о з ф	о ф	о з ф	о ф	о з ф
Тема 1. Русский язык и деловое общение. Культура речи в деловой коммуникации.	4	3	1		1	1	2	1	2	2
Тема 2. Языковая норма, её роль в становлении и функционировании литературного языка, её признаки Типы языковых норм. Типы ортологических словарей.	5	5	1	1	1	1	2	2	3	3
Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций.	4	4	1		1	1	2	1	2	3
Тема 4. Формы деловых коммуникаций.	4	5	1	1	1	1	2	2	2	3
Тема 5. Официально-деловой стиль.	4	5	1	1	1	1	2	2	2	3
Тема 6. Вербальная коммуникация в деловом общении. Устная речь.	5	4	1		1	1	2	1	3	3

Тема 7. Вербальная коммуникация в деловом общении. Письменная речь.	4	4	1		1	1	2	1	2	3
Тема 8. Деловые коммуникации и их особенности. Культура общения в деловой среде.	4	4	1		1	1	2	1	2	3
Тема 9. Особенности телефонного и интернет делового общения.	4	4	1		1	1	2	1	2	3
Тема 10. Составление деловой документации.	5	4	1		1	1	2	1	3	3
Тема 11. Культура профессиональной речи.	5	5	1	1	1	1	2	2	3	3
Тема 12. Речевая деятельность как вид деятельности, её структура.	4	4	1		1	1	2	1	2	3
Тема 13. Деловая риторика. Устные жанры деловой риторики. Письменные жанры деловой риторики.	5	5	1	1	1	1	2	2	3	3
Тема 14. Речевой этикет как область лингвистической прагматики. Деловой этикет.	5	5	1	1	1	1	2	2	3	3
Тема 15. Невербальные средства общения.	4	5	1	1	1	1	2	2	2	3
Тема 16. Эффективное деловое общение.	5	5	1	1	1	1	2	2	3	3
Аттестация	0	0								
КСР	1	1						1	1	
Итого	72	72	16	8	16	16	33	25	39	47

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Русский язык и деловое общение. Культура речи в деловой коммуникации.

Культура речи в нормативном, коммуникативном и этическом аспектах. Типы речевой культуры общества. Понятия «речевое событие», «речевая ситуация», «коммуникативная цель», «коммуникативная неудача». Организация речевого взаимодействия. Участники коммуникации и их роли. Этапы общения. Эффективность и «затратность» общения. Стили, стратегии и средства общения. Деловое общение и его кодекс. Принципы кооперации Грайса. Максимум вежливости Дж. Лича. Принцип Поллианны. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Нерелексивное и релексивное слушание.

Тема 2. Языковая норма, её роль в становлении и функционировании литературного языка, её признаки. Типы языковых норм. Типы ортологических словарей.

Основные признаки литературного языка. Нормативный аспект культуры речи. Нормы языка, языковой стандарт, языковая личность, виды и формы речи, речевой этикет. Правильность речи. Языковая норма. Орфоэпические и акцентологические нормы (произношение, акцент, интонация). Особенности русской интонации. Логическое ударение. Смыслоразличительные функции ударения и интонации в русском языке. Морфологические нормы современного русского литературного языка. Трудности в определении рода существительных. Род аббревиатур. Особенности склонения имен собственных. Существительные склоняемые и несклоняемые. Предложно-падежные конструкции и ошибки, связанные с их употреблением. Трудные случаи употребления числа и падежа. Трудные случаи употребления имён существительных. Имя собственное и нормы его употребления. Имя прилагательное и нормы его употребления. Имя числительное и нормы его употребления. Трудные случаи употребления местоимений. Употребление форм русского глагола. Синтаксические нормы и культура речи. Понятие связи слов в предложении как единицы высказывания. Трудные случаи согласования. Глагольное и именное управление. Особенности синтаксического примыкания. Правильность построения фразы; порядок слов. Неверное осмысление грамматических связей между словами в предложении.

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций.

Понятие личности и её структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.

Тема 4. Формы деловых коммуникаций.

Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Тема 5. Официально-деловой стиль.

Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Приемы унификации языка служебных документов. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Реклама в деловой речи. Правила оформления документов. Речевой этикет в документе

Тема 6. Вербальная коммуникация в деловом общении. Устная речь.

Вербальные и невербальные средства общения. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.

Тема 7. Вербальная коммуникация в деловом общении. Письменная речь.

Письменная коммуникация в структуре делового общения. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. Язык документа. Деловое письмо

Тема 8. Деловые коммуникации и их особенности. Культура общения в деловой среде.

Понятие делового общения. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия.

Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.

Тема 9. Особенности телефонного и интернет делового общения.

Цель и содержание делового общения. Основные функции делового общения: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, аффектно-коммуникативная. Специфические особенности делового общения: регламентированность (соблюдение делового этикета, знание речевого этикета, ограниченность временными рамками и т.д.); строгое соблюдение участниками ролевого амплуа (руководитель, подчиненный, коллега, партнер и т.д.); грамотная речь; учет иерархического построения организации. Основные виды стратегического межличностного взаимодействия: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество.

Тема 10. Составление деловой документации.

Современные требования к составлению и оформлению документов. Документ – единство формы, формуляра и содержания. Функции языка и функции документа. Общая характеристика делового стиля русского литературного языка. Виды организационно-распорядительных документов. Система и подсистема документации. Требования к бланкам документов. Использование оттиска печати при оформлении документов. Виды информационно-справочных документов. Особенности оформления информационно-справочных документов. Практикум по составлению внутренних справочно-информационных документов организации: служебные, докладные, объяснительные записки; справки, акты, заявления. Составление управленческих документов в соответствии с ГОСТ. Правила оформления реквизитов документа. Идентификационные реквизиты документа. Электронный документ и электронное сообщение. Требования к структуре текста документа и особенности языковых средств. Правила составления и оформления делового письма. Подготовка текстов. Контроль за соблюдением правил оформления управленческих документов. Деловая переписка: структура внешних

коммуникаций, бланки, разновидности писем, структура текста, слова “метки”, этика делового письма. Разбор типичных ошибок при составлении и оформлении деловых документов.

Тема 11. Культура профессиональной речи.

Нормативный аспект культуры профессиональной речи. Коммуникативный аспект культуры профессиональной речи. Этический аспект культуры профессиональной речи. Профессиональное общение. Профессиональная компетенция. Владение терминологией данной специальности. Умение строить выступление на профессиональную тему. Умение организовать профессиональный диалог и управлять им. Умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Тема 12. Речевая деятельность как вид деятельности, её структура.

Общение, его виды и функции. Организационные принципы речевой коммуникации.

Экстралингвистические факторы, влияющие на успешность речевого общения. Нравственные установки участников речевой коммуникации. Невербальные средства общения.

Тема 13. Деловая риторика. Устные жанры деловой риторики. Письменные жанры деловой риторики.

Жанры устной деловой коммуникации: деловая беседа, деловой телефонный разговор, совещание, переговоры. Публичная речь как одна из форм делового взаимодействия. Виды устного делового общения (разговор, беседа, совещание, переговоры, интервью, пресс-конференция, телефонный разговор).

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 14. Речевой этикет как область лингвистической прагматики. Деловой этикет.

Речевой этикет: понятие, особенности, функции. Единицы речевого этикета, обслуживающие типовые ситуации. Compliment и обращение в речевом этикете. Национальная специфика русского речевого этикета. 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.

Тема 15. Невербальные средства общения.

Мимика, жесты. Жесты ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.

Тема 16. Эффективное деловое общение.

Основные единицы речевого общения. Эффективность речевой коммуникации. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации. Речевая деятельность. Речевое действие. Речевая ситуация. Этапы речевой деятельности. Восприятие речи. Обратная связь. Понятие контекста, дискурса.

Устная и письменная формы речевой коммуникации. Классификация типов речевой коммуникации (условия общения: прямое, опосредованное; количество участников: монолог, диалог, полилог; цель общения: информирование, убеждение, развлечение; характер ситуации: деловое общение, бытовое общение). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Модель речевой коммуникации. Коммуникативные качества речи (доступность, богатство, точность, чистота, логичность, правильность, уместность, выразительность речи).

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 - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Как вы поняли значение терминов **социализация, коммуникативная компетенция, языковой паспорт личности, коммуникативная неудача, культура общения, культура речи**? Дайте свои определения этим понятиям.
2. Приведите примеры коммуникативных неудач, вызванных, с вашей точки зрения, нарушениями в области одного из аспектов культуры речи.
3. Приведите примеры таких ситуаций общения, когда неблагоприятный языковой паспорт личности может помешать эффективному общению.
4. Дайте краткий ответ на вопрос о том, почему культуре общения необходимо специально обучаться.
5. Как вы считаете, является ли умение правильно общаться с другими людьми обязательным для каждого человека? Как это умение может помочь человеку в его профессиональной деятельности?
6. Каковы основные признаки **литературного языка**?
7. Что представляют собой **диалекты**? В чем заключаются главные различия между **диалектами** и **литературным языком**?
8. Что такое **просторечие**?
9. Чем **жаргоны** отличаются от других страт национального языка?
10. На основании своих наблюдений над речью сформулируйте отличия **научного стиля** от **делового, художественного, публицистического, разговорного**. В чем именно вы увидели эти различия: в лексике, в длине предложений, их сложности, в количестве форм родительного падежа, формах времени глагола? Проследите, как **доминанта стиля** организует текст.
11. Назовите ваши обычные речевые роли (лидер общения, участник общения, пассивный слушатель).
12. Охарактеризуйте коммуникативные качества вашей речи (правильность, точность, чистота, логичность, богатство и выразительность).
13. Какие правила речевого этикета вы соблюдаете (этикетные формулы общения: модель приветствия, модель прощания, модель сопереживания и др.).
14. Считаете ли вы свою речь грамотной (обоснуйте).
15. Охарактеризуйте коммуникативные качества речи (точность, логичность, ясность, уместность, выразительность).

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

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

Задание 1. Найдите слова с ударением на втором слоге.

1. клаксон, 2. крепишь, 3. мозаичный, 4. обняла, 5. щавель, 6. чужды, 7. некролог, 8. несколько директоров.

Задание 2. Найдите слова, в которых согласные перед Е произносятся твердо.

1. академия, 2. кредо, 3. дезертир, 4. декор, 5. интеркосмос, 6. кортеж, 7. термометр, 8. патент.

Задание 3. Найдите предложения с нарушением грамматической нормы.

- 1) В этом месте море более глубже.
- 2) ГНИ сообщило об изменениях в налоговом законодательстве.
- 3) На перекрестке остановилось желтое такси.
- 4) На кафедру требуется секретарша.
- 5) Он был больной ангиной.
- 6) Приход врача был весьма своевременен.
- 7) Ради ее он готов был на все.

Задание 4. Найдите из ряда слов существительные с правильным образованием формы множественного числа.

1. вееры, 2. сорта, 3. желоб, 4. катеры, 5. редактора, 6. сторожа, 7. прожекторы, 8. окорока.

Задание 5. Найдите нужную форму, раскрыв скобки (предложения не переписывать).

1. Группа экспериментальных работников (а) изготовила – б) приготовила) нестандартные штампы и резцы для последующей обработки деталей. 2. Регистрация (а) командировочных - б) командированных) производится в вестибюле. 3. Продажа посадочного материала владельцам (а) кооперативных – б) кооперированных) участков производится только по представлению налоговых

справок. 4. Размеры (а) оплаты – б) платы) за ремонт бытовых электроприборов определены действующим прейскурантом. 5. В районах жилой (а) застройки – б) постройки) комплексное благоустройство стало главным. 6. В кузове грузовика может (а) поместиться – б) разместиться) четыре легковые машины. 7. В новых районах столицы будут открыты а) специальные – б) специализированные) магазины по продаже мебели.

Задание 6. Найдите случаи лексической несочетаемости.

1. а) допустить ошибку, б) допустить грубость, в) допустить недоделки, г) допустить неосведомленность, д) допустить дефекты, е) допустить низкое качество изделий.
2. а) оказать содействие, б) оказать доверие, в) оказать дружбу, г) оказать воздействие, д) оказать грубость, е) оказать невнимание, ж) оказать возмещение.
3. а) проявить заботу, б) проявить желание, в) проявить дисциплину, г) проявить энергичность, д) проявить медлительность, е) проявить уважение, ж) проявить грубость, з) проявить порядок, и) проявить равнодушие.

Задание 7. Найдите словосочетания с правильными формами числительных.

- 1) четыреста пятьдесят трех полотенец;
- 2) тремястами восьмьюдесятью рублями;
- 3) о двести сорока четырех солдатах;
- 4) к ста семидесяти восьми страницам;
- 5) на сто двух километрах;
- 6) о девяноста трех мешках;
- 7) к сорок одному кусту;
- 8) у сорока пяти спортсменов.

Задание 8. Найдите предложения с нарушением норм употребления однородных членов.

- 1) Жизнь героя до встречи с незнакомцем протекала незаметно и совершенно спокойная.
- 2) К экологической катастрофе может привести не только использование устаревшего оборудования, но и непрофессионализм управленцев.
- 3) Дети читали только французские книги, особенно Софья.
- 4) Бывалый турист ориентируется по звездам, кронам деревьев, мху на стволах и многим другим приметам.
- 5) В тяжелом положении страны виноваты как правые политики, так и крайне левые.
- 6) В нашем отеле было много приезжих и иностранцев.
- 7) Существуют особенности употребления единственного и множественного числа.
- 8) Мы побывали не только в литературном, но и в историческом музеях.

Задание 9. Определите стиль текста.

Густейший снег шел четырнадцатого декабря 1918 года и застилал Город. А в верстах в восьми от предместья Города, на севере, в сторожке, заваленной наглухо белым снегом, сидел штабс-капитан. На столике лежала краюха хлеба. В печке догорал огонек. Кругом капитана, верст на пять, не было ничего, кроме тьмы, густой метели и сугробов. Еще час просидел штабс-капитан, а потом вышел в снежную тьму. Очень сильно мело, крутило и вертело, и капитан тыкался в холодном визге метели, как слепой... Так, утопая в снегу, он дошел до шоссе, ведущего в Город...

- 1.художественный
- 2.официально-деловой
- 3.публицистический
- 4.научный
- 5.разговорный

Задание 10. Спишите текст. Расставьте знаки препинания, вставьте пропущенные буквы.

Я пос_лился на берегу Оки и стал постепен_о забывать городскую ц_вилизацию шумные улиц_ и шос_e. Поэзия природы оч_ровала меня. Рыбаки любят встречать утрен_уюз_рю и провожать вечерний закат в эти часы рыба особен_о голодна и прож_рлива хорошо клюёт. Проснувшись чуть свет едва могу разглядеть стрелки на ц_ферблате наручных часов. Рас_тилающаяся над Окой пелена тумана

пр_двещает ясное утро. Самой реки не видно она лишь угадывается в нечётких оч_ртаниях курчавых зар_слей пр_брежныхив. Летом рыба держит_ся ближе к берегу и хорошо слышит любой шум. Тихонько проб_раюсь сквозь пр_брежные кусты. Рукава и капюш_н куртки быстро нам_кают. Стараясь распол_житься поудобнее рас_кладываю на траве рыболовную утв_рь. Жёсткая трава прим_нается. Зачерпываю ведром воду для живцов неторопливо разматываю леску насаживаю на крюч_к червяка и забрасываю удочку.

Задание 11. Составьте речевой портрет по плану

- 1.Ваши обычные речевые роли (лидер общения, участник общения, пассивный слушатель).
- 2.Коммуникативные качества вашей речи (правильность, точность, чистота, логичность, богатство и выразительность).
- 3.Какие правила речевого этикета вы соблюдаете (этикетные формулы общения: модель приветствия, модель прощания, модель сопереживания и др.).
- 4.Считаете ли вы свою речь грамотной (обоснуйте).

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

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

1. Экология языка: спасем русский язык?
2. Языковые преступления: миф или реальность?
3. Язык мой – друг мой.
4. Сленг – это мода или норма жизни?
5. Плюсы и минусы заимствованной лексики.
6. Разнообразие языков на земле.
7. Русский язык за рубежом.
8. История возникновения письменности.
9. Лингвистический словарь – настольная книга психолога.
10. Как добиться успеха в деловой коммуникации.
11. Эстетические качества речи.
12. Звучащая речь и ее особенности.

13. Деловой этикет: личное и письменное общение.
14. Мастерство публичного выступления.
15. Этические нормы и речевой этикет.
16. Язык современной рекламы.
17. Язык эффективного общения современного человека.
18. Имидж современного делового человека: язык, речь, манера общения.
19. Проблемы языковой культуры в современном российском обществе.
20. Речевой официальный этикет. Условия, порядок общения.
21. Культура речи в официальной, деловой и дружеской переписке.
22. Языковой вкус. Языковая норма. Языковая агрессия.
23. Речевое (языковое) манипулирование сознанием современного человека.
24. «Словесные шаблоны» для деловых бесед и переговоров.
25. Правила построения ораторской речи.
26. Спор и его виды.
27. Риторические приемы и изобразительно-выразительные средства языка.
28. СМИ и культура речи.
29. Жаргоны и культура речи.
30. Основные особенности разговорного стиля современного русского языка.
31. Оратор и его аудитория.
32. Язык молодежи.
33. Иностранные слова в современной речи: за и против.
34. Стихийные процессы передачи информации.
35. Как расположить к себе собеседника.
36. Происхождение русского языка.
37. История русского литературного языка.
38. Русский язык конца XX – начала XXI века.
39. Русский язык в современном мире.
40. Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации».
41. Компьютерный сленг.
42. Невербальные средства общения

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

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

1. Под культурой делового общения следует понимать:

- а) Высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать.
- б) Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.
- в) Умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.
- г) Высокий уровень умения общаться в деловом мире.

2. Существуют различные подходы к классификации общения (Определите лишний).

- а) По наличию или отсутствию зрительного контакта между партнерами общение может быть непосредственным (переговоры, беседы, совещания, презентации...) опосредованным (деловая переписка, телефонный разговор, факс, телефакс, телекс, Интернет).
- б) С точки зрения формы существования языка – устным и письменным.
- в) В зависимости от переменной и постоянной позиции: я – говорящего и ты – слушающего – диалогическим и монологическим.
- г) По теме, вынесенной на обсуждение.

3. Вербальный канал общения НЕ включает в себя:

- а) Речевой (процесс «говорения»).
- б) Неречевые выразительные средства голоса.
- в) Смех, плач, шепот, выразительное покашливание, тон, тембр голоса, темп речи, интонация и т.д.).
- г) Позы, взгляды, жесты, дистанции и зоны общения.

5 Пожатие прямой, несогнутой рукой:

а) Выражает искренность или глубину чувств по отношению к партнеру.

б) Является признаком уважения.

в) Выражает намерение держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии.

г) Означает, что его инициатор честен и ему можно доверять.

6. Жесты открытости это:

а) Собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок.

б) Жест «раскрытые руки».

в) Руки, скрещенные на груди.

г) Жест «пощипывание переносицы».

7. Для создания благоприятного психологического климата НЕ следует:

а) Сокращать физическую и социальную дистанцию.

б) Постоянно показывать ваше желание понять позицию собеседника.

в) Стараться выявлять положительные качества вашего собеседника, предполагать только его хорошие намерения и выражать свою заинтересованность в перспективах ваших взаимоотношений.

г) Выражать собственные чувства, учитывать свои интересы и интересы своей фирмы.

9. Визитная карточка НЕ может быть использована:

а) Для заочного представления ее владельца.

б) Для поздравления с тем или иным событием.

в) Для приглашения на деловой прием.

г) Для выражения соболезнования.

10. Функции деловой беседы:

а) Взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников.

б) Согласование позиций и выработка договоренностей.

в) Взаимное общение работников из одной деловой среды.

г) Выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.

11. Переговоры длятся:

а) 1,5–2 часа.

б) 2 – 2,5 часа.

в) 0,5 – 1 час.

г) 2 – 3 часа.

12. Встречать прибывших иностранных гостей у входа в ваше здание должен:

а) Весь коллектив.

б) Не руководитель фирмы, а кто-то из сотрудников, который должен проводить гостей в офис, предложить снять пальто, удобно расположиться.

в) Руководитель фирмы со своими заместителями.

г) Руководители отделов (подразделений) фирмы.

13. Телефонограмма, как правило, содержит информацию, по объему не превышающую:

а) 50 слов.

б) 60 слов.

в) 30 слов.

г) 70 слов.

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 зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

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

«Культура речи в деловой коммуникации» как учебная дисциплина: содержание, цель и задачи. Три аспекта культуры речи: нормативный, коммуникативный и этический. Понятие «деловая коммуникация»

Роль словарей в общей и речевой культуре личности. Типы словарей.

Особенности делового общения.

Деловая риторика.

Деловой этикет.

Функциональные стили современного русского литературного языка: понятие стиля, классификация, общая характеристика. Стилистические ошибки.

Особенности научного стиля (функции, сфера использования, форма, признаки, специфические языковые средства, подстили, жанры).

Особенности официально-делового стиля (функции, сфера использования, форма, признаки, специфические языковые средства, подстили). Жанровое разнообразие.

Особенности публицистического стиля (функции, сфера использования, форма, признаки, специфические языковые средства). Жанры публицистического стиля.

Язык рекламы (способы рекламирования, принципы и нормы, структура рекламного текста, отбор языковых средств).

Особенности разговорного стиля (функции, сфера использования, форма, признаки, специфические языковые средства).

Ораторская речь. Этапы подготовки. Композиция речи.

Ораторская речь. Методы изложения материала и приемы привлечения внимания.

Основные признаки текста (информативность, целостность, завершенность).

Функционально-смысловые типы текстов (описание, повествование, рассуждение).

Коммуникативные качества речи (правильность, богатство, чистота).

Коммуникативные качества речи (точность, логичность, ясность, уместность, выразительность).

Норма литературного языка. Вариативность норм. Типы языковых норм.

Орфоэпические нормы (произношение звуков и нормы ударения).

Грамматические нормы. Трудные формы употребления имен существительных.

Имя прилагательное, имя числительное: нормы употребления. Трудные случаи употребления местоимений.

Синтаксические нормы и культура речи. Нормы в системе словосочетания. Трудные случаи управления.

Нормы в системе предложения. Координация форм главных членов предложения. Правильное построение предложений.

Средства для оформления текста

Виды речевых ошибок (повторение слов, тавтология, плеоназм, многословие, речевая недостаточность, неправильный выбор лексического эквивалента и др.).

Речевой этикет: значение, языковые средства выражения, этикетно-речевые формулы.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	выставляется при условии, что студент знает основной понятийный аппарат; умеет формулировать правила; анализировать материал учебника, сопоставлять материал вузовских учебников по культуре речи со школьными разделами; подбирать материал на различные правила; прогнозировать возможные ошибки; находить, исправлять и объяснять ошибки; предполагать ход мысли допустившего ошибку; пользоваться различного рода лингвистическими словарями и справочниками; владеет навыками культуры устной и письменной речи
не зачтено	выставляется, если в ответе студента допущены существенные фактические ошибки, которые не смог исправить; на большую часть дополнительных вопросов студент не ответил или дал неверный ответ. Студент не ориентируется в основных понятиях курса, демонстрирует отсутствие умений применить знания в процессе решения задач

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

Основная литература:

1. Культура речи и деловое общение : Учебник и практикум для вузов / отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б. - Москва : Юрайт, 2021. - 308 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00358-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=767862&idb=0>.
2. Панфилова Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : Учебник и практикум для вузов / Панфилова А. П., Долматов А. В. ; под общ. ред. Панфиловой А.П. - Москва : Юрайт, 2021. - 231 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-04378-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=764322&idb=0>.
3. Панфилова Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум для вузов / Панфилова А. П., Долматов А. В. ; под общ. ред. Панфиловой А.П. - Москва : Юрайт, 2021. - 258 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-04380-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=762339&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Паудяль Надежда Юрьевна. Культура речи и деловое общение : Учебное пособие / Государственный университет управления. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 526 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-015015-4. - ISBN 978-5-16-107510-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=833737&idb=0>.
2. 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>.
3. 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>.

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/>

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

Педагогическая библиотека: <http://pedagogic.ru/>

Журнал «Педагогика»: <http://www.pedpro.ru/>

Издательский дом «Первое сентября»: <http://1september.ru/>

«Высшее образование в России»: научно-педагогический журнал Министерства образования и науки РФ: <http://www.vovr.ru/>

«Учительская газета»: <http://www.ug.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 37.03.01 - Психология.

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 г., протокол № 1.