Приложение 4

к образовательной программе

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.05 Культура речи и деловое общение**
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.01 Экономика
(код, наименование направления подготовки)

Финансы и кредит
(наименование образовательной программы)

Очная, очно-заочная
(форма обучения)

Год набора – 2025

Чебоксары

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E49A235532F725E4778E40177F039EE7
Владелец: Ильина Любовь Николаевна
Действителен: с 08.05.2026 до 01.08.2027

**Автор–составитель:**

Дроздова С.Ю., к.культурологии, доцент кафедры государственного и муниципального управления

**Заведующий кафедрой:**

Петухов Александр Валерианович, к.и.н., доцент, и.о. заведующего кафедрой государственного и муниципального управления

РПД Б1.В.05 Культура речи и деловое общение одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Чебоксарского филиала РАНХиГС
Протокол от 30 августа 2024 г. № 1

Актуализация РПД Б1.В.05 Культура речи и деловое общение одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Чебоксарского филиала РАНХиГС
Протокол от 30 октября 2025 г. № 3

Актуализация РПД Б1.В.05 Культура речи и деловое общение одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Чебоксарского филиала РАНХиГС
Протокол от 23 июня 2026 г. № 11

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы ..... 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы ..... 4
3. Содержание и структура дисциплины ..... 6
4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания 11
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам ..... 14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине ..... 37
7. Методические материалы по освоению дисциплины ..... 41
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет ..... 44
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ..... 46

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

Дисциплина Б1.В.05 Культура речи и деловое общение обеспечивает формирование у обучающихся следующей универсальной компетенции:

| **ОТФ/ТФ и реквизиты ПС** *(при наличии)* | **Код компетенции** | **Наименование компетенции** | **Код индикатора достижения компетенций** | **Наименование индикатора достижения компетенций** | **Образовательный результат** |
|---|---|---|---|---|---|
| | УК ОС-4 | Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках | УК ОС-4.1 | Применяет основные принципы делового общения при коммуникациях на государственном и на иностранном языке | *УК ОС-4.1. З-1.* ***Знает*** основы владения правилами и нормами современного русского литературного языка и культуры речи;<br>*УК ОС-4.1. З-2.* ***Знает*** нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;<br>*УК ОС-4.1. З-3.* ***Знает*** правила подготовки к публичному выступлению (выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи).<br>*УК ОС-4.1. У-1.* ***Умеет*** строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики, аргументированно и ясно излагать собственное мнение<br>*УК ОС-4.1. У-2.* ***Умеет*** самостоятельно работать с текстами деловых бумаг. |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак. часа

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий:

По очной форме обучения: 32 ак. часа на контактную работу с

преподавателем, из них 16 ак. часов на лекции и 16 ак. часов на практические занятия. 36 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

По очно-заочной форме обучения: 32 ак. часа на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак. часов на лекции и 16 ак. часов на практические занятия. 36 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.05 Культура речи и деловое общение реализуется на 3-м семестре 2-го курса после изучения дисциплин:

- Деловая этика и бизнес-дипломатия
- Технологии эффективных переговоров и деловая переписка

## 3. Содержание и структура дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

*Очная форма обучения*

| № п/п | Наименование тем и (или) разделов | ВСЕГО | Объем дисциплины, ак.час | | | | | | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | | | | | Самостоятельная работа | | |
| | | | Период теоретического обучения | | | | | | Период промежуточной аттестации (сессия) | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | ИК | КСР | КЭ | Каттэк | Контроль | СРкр | СРэк | СР |
| | | | Л | ВЛ | ЛР | ПЗ | | | | | | | | |
| Тема 1 | Культура речи и функциональные стили речи, их применение в деловой коммуникации | 16 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 8 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |
| Тема 2 | Деловое общение и речевой этикет в деловом общении | 18 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 10 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |
| Тема 3 | Нормы современного русского языка в деловой сфере | 16 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 8 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |
| Тема 4 | Деловые | 18 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 10 | Опрос, |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | переговоры: этапы, техники и правила проведения. | | | | | | | | | | | | | Тестирование, Кейс-задание |
| Промежуточная аттестация | | 4 | | | | | | | | | | | | Зачет |
| **Итого** | | 72 | 16 | | | 16 | | | | | | | 36 | |

*Очно-заочная форма обучения*

| **№ п/п** | **Наименование тем и (или) разделов** | **ВСЕГО** | **Объем дисциплины, ак.час** | | | | | | | | | | | **Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий** | | | | | | | | | **Самостоятельная работа** | | |
| | | | **Период теоретического обучения** | | | | | | **Период промежуточной аттестации (сессия)** | | | | | |
| | | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | **ИК** | **КСР** | **КЭ** | **Катт эк** | **Контроль** | **СРкр** | **СРэк** | **СР** |
| | | | **Л** | **ВЛ** | **ЛР** | **ПЗ** | | | | | | | | |
| Тема 1 | Культура речи и функциональные стили речи, их применение в деловой коммуникации | 16 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 8 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |
| Тема 2 | Деловое общение и речевой этикет в деловом общении | 18 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 10 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Тема 3 | Нормы современного русского языка в деловой сфере | 16 | 4 | | | 4 | | | | | | | 8 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |
| Тема 4 | Деловые переговоры: этапы, техники и правила проведения. | 18 | 4 | | | 4 | | | | | | | 10 | Опрос, Тестирование, Кейс-задание |
| Промежуточная аттестация | | 4 | | | | | | | | | | | | Зачет |
| **Итого** | | 72 | 16 | | | 16 | | | | | | | 36 | |

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

**Тема 1. Культура речи и функциональные стили речи, их применение в деловой коммуникации. УК ОС-4.1**

Культура речи как комплексный показатель общей культуры человека. Нормативный аспект: соблюдение языковых норм (орфоэпических, грамматических, стилистических). Коммуникативный аспект: умение эффективно использовать языковые средства в соответствии с целями общения. Этический аспект: владение правилами речевого этикета и нормами поведения.

Основные понятия: функциональный стиль речи, речевая ситуация, языковые особенности стилей.

Функциональные стили речи: классификация функциональных стилей, характеристики и сферы применения стилей.

Официально-деловой стиль: основные признаки и функции, языковые особенности, жанровое разнообразие, правила оформления документов.

Взаимодействие стилей в профессиональной коммуникации: научный стиль в деловой сфере, публицистический стиль в PR-документах, элементы разговорного стиля в деловой беседе.

**Тема 2. Деловое общение и речевой этикет в деловом общении. УК ОС-4.1**

Деловое общение – понятие и сущность. Особенности делового общения. Этапы делового общения: Ключевые требования к деловому общению.

Особенности современного делового общения: мультикультурный контекст и учет национальных особенностей; гибкость в выборе форм общения; сохранение базовых принципов профессиональной коммуникации.

Деловой этикет – понятие и сущность. Основные функции делового этикета. Ключевые преимущества соблюдения делового этикета. Цифровизация общения и новые правила этикета.

Речевой этикет как часть делового этикета. Составляющие речевого этикета.

Вербальный компонент: формы обращения (официальные/неофициальные); речевые формулы приветствия и прощания; правила ведения диалога; тон и манера речи; интонационная составляющая.

Невербальный компонент: мимику и жесты; позу во время общения; зрительный контакт; дистанцию при общении; внешний вид (дресс-код).

Основные принципы речевого этикета: вежливость и уважение к

собеседнику; тактичность в высказываниях; чёткость формулировок; корректность выражений и эмоциональный контроль. Правила эффективной речевой коммуникации.

**Тема 3. Нормы современного русского языка в деловой сфере**. **УК ОС-4.1**

Деловой русский язык как функциональный вариант литературного языка, обслуживающий сферу официально-делового общения и бизнес-коммуникации.

Основные требования к деловой речи и языковым нормам.

Акцентологические нормы: правильное ударение в профессиональных терминах; корректное произношение специфических слов.

Лексические нормы: точность словоупотребления; правильная лексическая сочетаемость; Исключение профессионализмов и жаргонизмов.

Морфологические нормы: корректное склонение фамилий; правильное образование форм числительных.

Синтаксические нормы: соблюдение правил согласования; корректное управление; правильная структура предложений.

Стилистические особенности: нейтральный тон изложения; отсутствие эмоционально-окрашенной лексики; использование стандартных речевых оборотов; однозначность формулировок.

Этические аспекты, формулы вежливости; уважительный тон общения и соблюдение норм делового этикета.

**Тема 4. Деловые переговоры: этапы, техники и правила проведения. УК ОС-4.1**

Деловые переговоры – понятие и сущность, их место в деловом общении.

Функции переговоров. Разрешение конфликтов: поиск компромиссов через внимательное слушание и спокойное обсуждение. Установление отношений: построение доверия и открытого диалога. Достижение целей: формулировка четких задач и поиск взаимовыгодных решений.

Виды деловых переговоров. По интересам: поиск решений, удовлетворяющих долгосрочные потребности сторон. Стратегические: планирование будущего сотрудничества. Оперативные: быстрое принятие решений в кризисных ситуациях.

Основные этапы переговоров: подготовка; установление контакта; презентация позиций; поиск решений; заключение соглашения.

Ключевые правила ведения переговоров. Психологические приемы.

Работа с возражениями: техника «Признай-Уточни-Ответь». Завершение переговоров.

## 4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.05 Культура речи и деловое общение входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания:

| ТИП ЗАДАНИЯ | ИНСТРУКЦИЯ | СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ | КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ |
|---|---|---|---|
| Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных | Прочитайте текст, выберите правильный ответ | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.<br>3. Выбрать один верный ответ.<br>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). | Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква |
| Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных | Прочитайте текст, выберите правильные ответы | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.<br>3. Выбрать несколько правильных ответов.<br>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). | Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого) |
| Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора | Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Выбрать один верный ответ.<br>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.<br>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). | Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа |
| Задание открытого типа с развернутым ответом | Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ | 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.<br>2.Продумать логику и полноту ответа.<br>3.Записать ответ, используя четкие компактные | Ответ считается верным:<br>1. Отсутствие фактических ошибок.<br>2. Раскрытие объема |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | формулировки.<br>4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ | используемых понятий (полнота ответа).<br>3.Обоснованность ответа (наличие аргументов).<br>4. Логическая последовательность излагаемого материала. |

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

| **Итоговая балльная оценка** | **Традиционная система** | **Бинарная система** | **ECTS** | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **Для традиционной системы** | **Для бинарной системы** |
| 95-100 | Отлично | Зачтено | A | P/ Passed |
| 85-94 | | | B | P/ Passed |
| 75-84 | Хорошо | | C | P/ Passed |
| 65-74 | | | D | P/ Passed |
| 55-64 | Удовлетворительно | | E | P/ Passed |
| 0-54 | Неудовлетворительно | Не зачтено | F | F/Failed |

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

| Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости | Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию | Максимальная итоговая балльная оценка | Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию |
|---|---|---|---|
| 60 баллов | 40 баллов | 100 баллов | 100 баллов |

## 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.05 Культура речи и деловое общение используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе задания к контрольным точкам):

тестирование, опрос, доклад.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

**Тема 1. Культура речи и функциональные стили речи, их применение в деловой коммуникации. УК ОС-4.1**

**Вопросы для устного опроса.**

1. **Основные характеристики официально-делового стиля речи и его роль в деловой коммуникации.** Какие языковые особенности (штампы, преобладание существительных) и стилевые черты (точность, официальность, строгость) отличают данный стиль? Приведите 2-3 примера типичных словосочетаний.

2. **Функциональные стили речи и сферы их применения**. Расскажите о пяти основных стилях (научный, официально-деловой, публицистический, художественный, разговорный) и укажите, в каких сферах общения они используются. Какой стиль преобладает в деловой коммуникации?

3. **Культура речи в деловом общении**: основные коммуникативные качества (точность, логичность, уместность, чистота речи). Объясните, почему соблюдение этих качеств особенно важно в деловой коммуникации. Приведите пример нарушения одного из качеств в деловой переписке.

4. **Языковые средства официально-делового стиля**. Какие лексические и грамматические особенности характерны для деловой документации? Приведите примеры использования стандартных оборотов речи в деловых письмах.

5. **Типы документов в официально-деловом стиле**. Перечислите основные виды деловых бумаг (заявление, договор, приказ, протокол) и расскажите об особенностях их оформления с точки зрения культуры речи.

6. **Речевые формулы делового общения.** Какие устойчивые выражения используются при: приветствии деловых партнеров; ведении деловой беседы; завершении переговоров; написании деловых писем).

**Тестовые задания.**

**Сформулируйте и укажите ответ.**

**Вопрос 1: Назовите основные признаки официально-делового стиля речи, которые необходимо соблюдать при составлении деловых писем и документов.**

Правильный ответ:

1) Точность и однозначность формулировок
2) Стандартизированность языковых средств
3) Отсутствие эмоциональной окраски
4) Использование профессиональной терминологии
5) Преобладание существительных над глаголами

**<u>Вопрос 2</u>: Перечислите основные языковые формулы, используемые для выражения просьбы в деловой переписке.**

Правильный ответ:

1) Просим Вас
2) Обращаемся к Вам с просьбой
3) Будем признательны, если
4) Просим рассмотреть возможность
5) В связи с вышеизложенным просим.

**Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите его.**

**<u>Вопрос 1</u>: Какой из перечисленных стилей речи не используется в деловой коммуникации?**

а) Официально-деловой
б) Научный
в) Разговорный
г) Публицистический

Правильный ответ: в) Разговорный.

**<u>Вопрос 2</u>: Какое из следующих языковых средств характерно для официально-делового стиля?**

а) Метафоры и эпитеты
б) Профессиональные термины и клише
в) Разговорные выражения
г) Эмоционально-оценочная лексика

Правильный ответ: б) Профессиональные термины и клиш.

**Прочитайте текст, укажите соответствие.**

**<u>Вопрос 1:</u> Соотнесите функциональные стили речи с их основными функциями:**

| Стиль | Функция |
|---|---|
| 1. Официально-деловой | а) Воздействие на эмоции |
| 2. Научный | б) Точная передача информации |
| 3. Публицистический | в) Регламентация отношений |
| 4. Художественный | г) Объяснение явлений |

Правильный ответ: 1 — в; 2 — г; 3 — а; 4 – б.

**<u>Вопрос 2</u>: Соотнесите языковые средства с соответствующими функциональными стилями:**

| Языковые средства | Стиль |
|---|---|
| 1. Канцеляризмы | а) Научный |
| 2. Термины | б) Официально-деловой |
| 3. Эмоционально-оценочная лексика | в) Публицистический |
| 4. Художественные тропы | г) Художественный |

Правильный ответ: 1 — б; 2 — а; 3 — в; 4 – г.

**Кейс-задания: изучите ситуацию и сформулируйте ответы на задания (вопросы)**

**<u>Кейс-задание 1</u>.**

<u>Ситуация</u>:

Вы — менеджер по работе с клиентами. К вам обратился недовольный клиент с претензией по качеству услуги. В телефонном разговоре он использует неформальный стиль общения, перебивает, эмоционально выражает недовольство.

<u>Задание</u>:

1) Составьте ответ клиенту, используя официально-деловой стиль речи.

2) Объясните, почему в данной ситуации важно придерживаться именно этого стиля.

3) Укажите, какие речевые ошибки может допустить сотрудник, если перейдет на разговорный стиль.

Правильный ответ:

1) Уважаемый клиент!

Благодарим вас за обращение в нашу компанию. Мы приносим извинения за доставленные неудобства и готовы детально разобраться в сложившейся ситуации. Просим вас предоставить номер вашего заказа для проведения проверки качества оказанных услуг. Мы обязательно рассмотрим вашу претензию в установленные сроки и свяжемся с вами для предоставления официального ответа.

2) Официально-деловой стиль необходим для:
- Поддержания профессионального имиджа компании
- Документальной фиксации общения
- Избегания двусмысленности в формулировках
- Поддержания деловой этики
- Защиты интересов обеих сторон

3) Возможные ошибки при использовании разговорного стиля**:**
- Непрофессиональное впечатление
- Ухудшение имиджа компании
- Нарушение деловой этики
- Появление неформальных выражений
- Снижение уровня доверия клиента

**Кейс-задание 2.**

Ситуация:

Вы готовите презентацию нового продукта для потенциальных инвесторов. Необходимо представить информацию так, чтобы она была понятна и убедительна для аудитории.

Задание:

1) Составьте краткий текст презентации (5-7 предложений), используя научный стиль с элементами публицистического.

2) Объясните, почему в данном случае важно сочетать эти стили.

3) Укажите, какие стили речи не подходят для данной ситуации и почему.

Правильный ответ:

1) Уважаемые инвесторы!

Представляем вашему вниманию инновационный продукт,

разработанный на основе передовых технологий. Проведенные исследования подтверждают высокую эффективность решения, основанного на применении уникальной методики. Экономический потенциал проекта оценивается в 15 млн рублей годового оборота. Внедрение технологии позволит сократить производственные издержки на 30% при сохранении высокого качества продукции. Мы готовы предоставить детальный бизнес-план и результаты тестирования прототипа.

2) Сочетание стилей необходимо для:
- Донесения точной научной информации
- Создания убедительной аргументации
- Поддержания интереса аудитории
- Демонстрации профессионализма
- Формирования доверия к проекту

3) Неподходящие стили:
- Разговорный — снижает уровень доверия
- Художественный — может отвлечь от сути
- Официально-деловой — сделает презентацию скучной
- Просторечный — разрушит деловой контекст

**Тема 2. Деловое общение и речевой этикет в деловом общении.** УК ОС-4.1

**Вопросы для опроса.**

1. **Основные принципы делового общения** и их роль в формировании профессиональных отношений. Расскажите о ключевых принципах: взаимное уважение, пунктуальность, конфиденциальность) и объясните, как они влияют на эффективность коммуникации.

2. **Речевой этикет в деловой коммуникации: основные правила и формулы вежливости.** Опишите стандартные речевые формулы для: приветствия деловых партнеров, представления и знакомства, выражения благодарности, завершения деловой встречи.

3. **Невербальные средства общения в деловой среде.** Расскажите о роли: жестов и мимики, позы и осанки, дистанции при общении, визуального контакта.

4. **Телефонный этикет в деловом общении.** Опишите правила: начала делового разговора, представления при телефонном общении, ведения деловой беседы, завершения разговора.

5. **Деловой этикет при проведении переговоров: особенности организации и проведения.** Расскажите о: правилах рассадки участников,

порядке представления сторон, этикетных нормах при ведении дискуссии, завершении переговоров.

6. **Этика делового письма и правила составления деловой корреспонденции**. Укажите: требования к структуре делового письма, правила оформления обращений, особенности использования этикетных формул, требования к заключительной части письма.

**Тестовые вопросы.**

**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.**

**Вопрос 1: Опишите основные принципы делового этикета при знакомстве деловых партнеров.**

Правильный ответ:

- При знакомстве деловых партнеров необходимо соблюдать следующие принципы:
- Младший по должности представляется старшему
- При представлении называют имя и статус/должность
- Первым руку для рукопожатия подает старший по должности
- Рукопожатие должно быть крепким, но не агрессивным
- Нельзя держать вторую руку в кармане при рукопожатии

**Вопрос 2: Перечислите основные правила делового телефонного этикета.**

Правильный ответ:

Основные правила делового телефонного этикета:

- Звонить можно до 21:00 (кроме оговоренных случаев)
- Разговор заканчивает звонящий
- При отключении связи перезванивает инициатор разговора
- Ждать ответа следует не более трех гудков
- Оптимальная длительность делового звонка - 3 минуты
- Необходимо представиться и обозначить цель звонка

**Прочитайте текст, выберите правильный ответ**.

**Вопрос 1: Кто первым подает руку при деловой встрече руководителя и подчиненного?**

а) Руководитель
б) Подчиненный
в) Тот, кто старше по возрасту
г) Тот, кто первым вошел в помещение

Правильный ответ: а) Руководитель.

**<u>Вопрос 2</u>: Какое количество цветов рекомендуется сочетать в деловом костюме?**

а) Один
б) Два
в) Три
г) Четыре

Правильный ответ: в) Три.

**Прочитайте текст, укажите соответствие приведенных понятий и их характеристик.**

**<u>Вопрос 1</u>. Соотнесите ситуацию и правильное поведение согласно деловому этикету:**

| Ситуация | Правильное поведение |
|---|---|
| А) Входящий в помещение | 1. Первым здоровается |
| Б) Младший по возрасту при встрече | 2. Первым здоровается |
| В) Мужчина при входе дамы в лифт | 3. Входит первым |
| Г) При вручении визитки японскому партнеру | 4. Вручать двумя руками с поклоном |

Правильные соответствия: А-1, Б-2, В-3, Г- 4.

**<u>Вопрос 2</u>. Соотнесите правила поведения в различных ситуациях делового общения:**

| Ситуация | Правило этикета |
|---|---|
| А) Рукопожатие | 1. Нельзя держать вторую руку в кармане |
| Б) Прощание | 2. Первым прощается уходящий |
| В) Представление | 3. Сначала называют имя и должность |
| Г) Деловой звонок | 4. Разговор заканчивает звонящий |

Правильные соответствия: А-1, Б-2, В-3, Г- 4.

**Кейс-задания: изучите ситуацию и сформулируйте ответы на задания (вопросы)**

**Кейс 1. Деловая коммуникация по телефону**

Ситуация:

Вы — менеджер по продажам. Вам предстоит позвонить потенциальному клиенту, чтобы договориться о встрече. Звонок должен состояться в рабочее время клиента. Как правильно построить телефонный разговор, чтобы произвести хорошее впечатление?

Варианты действий:

1) Позвонить и сказать: «Привет, это менеджер компании, давайте встретимся?»
2) Начать разговор с фразы: «Добрый день, не могли бы вы уделить пару минут? Меня зовут [имя], компания [название]»
3) Позвонить и сразу начать презентацию продукта
4) Начать разговор с шутки, чтобы расположить к себе собеседника
5) Представить себя и компанию, уточнить удобное время для встречи

Правильный ответ:

Оптимальным является вариант 5. Телефонный разговор должен начинаться с:

1. Приветствия («Добрый день»)
2. Полного представления (имя, должность, компания)
3. Короткими объяснениями цели звонка
4. Уважительного отношения к времени собеседника
5. Уточнения удобного времени для встречи

Пример правильного диалога:

«Добрый день! Меня зовут [имя], я менеджер компании [название]. Хотел бы обсудить с вами возможность сотрудничества. Подскажите, удобно ли вам говорить сейчас? Могу я занять у вас пару минут?»

**Кейс 2. Конфликтная ситуация в коллективе.**

Ситуация:

В вашем отделе возник конфликт между двумя сотрудниками. Они не могут поделить обязанности по важному проекту. Один считает, что другой не выполняет свою часть работы, второй обвиняет первого в некомпетентности.

Варианты действий:

1) Не вмешиваться, надеясь, что сотрудники сами решат конфликт
2) Вызвать обоих на разговор и выслушать каждую сторону
3) Принять сторону того, кого считаете правым
4) Распределить обязанности без обсуждения с сотрудниками
5) Организовать встречу всех членов команды для обсуждения ситуации

Правильный ответ:

Оптимальным является вариант 5. Решение должно включать:
1. Организацию нейтральной встречи
2. Создание атмосферы доверия
3. Выслушивание позиции каждого без оценок
4. Фокус на интересах дела, а не на личных обидах
5. Совместное поиск решения
6. Четкое распределение обязанностей
7. Фиксацию договоренностей

Алгоритм действий:
1. Назначить встречу в удобное для всех время
2. Объяснить цель встречи
3. Установить правила общения (говорить по очереди, без перебиваний)
4. Дать высказаться каждому
5. Сфокусироваться на рабочих задачах
6. Найти компромиссное решение
7. Зафиксировать договоренности письменно

**Тема 3. Нормы современного русского языка в деловой сфере. УК ОС-4.1**

**Вопросы для опроса**.

**1. Орфоэпические нормы в деловой коммуникации:**

- Расскажите о правилах ударения в наиболее употребительных деловых терминах
- Как правильно произносить профессиональные термины (догово́р, до́говор, обеспе́чение, обеспече́ние)?
- В чем заключаются основные трудности при произношении числительных в деловой речи?
- Приведите 3-4 примера типичных орфоэпических ошибок в деловой сфере.

**2. Морфологические нормы в деловом общении:**

- Какие правила склонения характерны для деловой документации?
- Как правильно употреблять род существительных (кофе — он/оно, тюль — он/она)?
- Особенности образования множественного числа в профессиональной речи (директор/директора, договор/договоры)
- Типичные ошибки при образовании степеней сравнения прилагательных

**3. Синтаксические нормы в деловой речи:**

- Основные правила построения словосочетаний и предложений в официально-деловом стиле
- Как правильно согласовывать подлежащее и сказуемое в деловых документах?
- Особенности употребления причастных и деепричастных оборотов
- Типичные синтаксические ошибки в деловой документации

**4. Лексические нормы в деловом общении:**

- Правила сочетания слов в деловой речи
- Табуированные слова и выражения в деловой коммуникации
- Профессионализмы и их уместность в деловой документации
- Как избежать речевой избыточности и тавтологии?

**5. Стилистические нормы в деловой сфере:**

- Особенности использования стилистических средств в деловой речи
- Как избежать канцеляризмов и речевых штампов?
- Требования к точности и однозначности формулировок
- Правила употребления аббревиатур и сокращений.

**6. Нормы документационного обеспечения:**

- Основные требования к оформлению деловых бумаг
- Правила написания дат, чисел, денежных сумм
- Особенности оформления реквизитов документов
- Современные тенденции в развитии норм деловой документации

**Как изменились языковые нормы деловой документации за последние годы**

**Тестовые вопросы**.

**Сформулируйте развёрнутый ответ на вопрос.**

**Вопрос 1. Назовите основные стилевые черты официально-делового стиля речи, которые обеспечивают точность и однозначность**

**изложения в деловой документации?**

Правильный ответ:
точность формулировок, стандартизированность, официальность, предписывающий характер, отсутствие эмоциональной окраски.

**<u>Вопрос 2</u>. Перечислите предлоги, которые наиболее часто используются в официально-деловых текстах для построения конструкций с причинно-следственными отношениями.**

Правильный ответ:
по причине, в целях, вследствие, ввиду, благодаря, согласно, вопреки.

**Выберите правильный ответ.**

**<u>Вопрос 1</u>. В официально-деловом стиле не употребляются:**

а) причастные обороты
б) риторические вопросы
в) деепричастные обороты
г) сложные предложения

Правильный ответ: б) риторические вопросы.

**<u>Вопрос 2</u>. Какой из перечисленных жанров не относится к дипломатическому подстилю официально-делового стиля?**

а) вверительная грамота
б) соглашение
в) доверенность
г) нота протеста

Правильный ответ: в) доверенность.

**Укажите соответствие понятия и его характеристики.**

**<u>Вопрос 1.</u> Соотнесите языковые средства с их характеристикой в официально-деловом стиле:**

| Языковые средства: | Характеристики: |
|---|---|
| А. Речевые клише | 1. Готовые устойчивые обороты, необходимые элементы деловых бумаг |
| Б. Отглагольные | 2. Часто используются для обозначения действий в |

| Языковые средства: | Характеристики: |
|---|---|
| существительные | безличной форме |
| В. Предложно-падежные конструкции | 3. Активно используются для построения деловых текстов |
| Г. Термины | 4. Используются для точного обозначения понятий |

Правильный ответ: А – 1, Б – 2, В – 3, Г –4.

**Вопрос 2. Соотнесите стилистические особенности с их характеристикой в деловой речи:**

| Стилистические особенности: | Характеристики: |
|---|---|
| А. Точность формулировок | 1. Исключает возможность инотолкования |
| Б. Стандартизированность | 2. Использование устойчивых речевых оборотов |
| В. Официальность тона | 3. Отсутствие разговорных элементов |
| Г. Лаконичность | 4. Краткость и компактность изложения |

Правильный ответ: А – 1, Б – 2, В – 3, Г –4.

**Тема 4. Деловые переговоры: этапы, техники и правила проведения. УК ОС-4.1**

**Вопросы для устного опроса.**

**1. Основные факторы кросс-культурной адаптации в международных проектах:** какие культурные параметры (по модели Хофстеде или другим классификациям) необходимо учитывать при формировании международной команды и как они влияют на эффективность взаимодействия?

**2. Механизмы преодоления культурных барьеров в международных проектах:** какие методы и инструменты помогают снизить влияние культурных различий на коммуникацию и принятие решений в мультикультурной команде?

**3. Стратегии управления кросс-культурными конфликтами:** какие подходы к разрешению конфликтных ситуаций наиболее эффективны в международных проектах, и как предотвратить их возникновение на ранних этапах?

**4. Роль лидера в процессе кросс-культурной адаптации:** какие компетенции должен развивать руководитель международного проекта для успешной работы с командой, представляющей разные культуры?

**5. Особенности коммуникации в мультикультурном проекте:** какие каналы и стили коммуникации наиболее эффективны для разных культурных групп, и как обеспечить ясность и точность передачи информации?

**6. Оценка эффективности кросс-культурной адаптации:** какие показатели и метрики можно использовать для измерения успешности адаптации команды к культурным различиям, и как отслеживать прогресс в этом направлении?

**Тестовые вопросы.**

**Сформулируйте развернутый ответ на вопрос.**

**Вопрос 1: Перечислите основные этапы переговорного процесса в правильной последовательности, начиная с подготовительного этапа и заканчивая заключением соглашения.**

Правильный ответ:
- Подготовительный этап
- Начальная фаза переговоров
- Согласование темы
- Выяснение позиций сторон
- Обоснование своей точки зрения
- Работа с возражениями
- Достижение соглашения

**Вопрос 2**: **Назовите пять основных функций переговоров в зависимости от целей участников.**

Правильный ответ:
- Поиск совместного решения проблемы
- Информационная функция
- Коммуникативная функция
- Регулятивная функция
- Пропагандистская функция

**Выберите один правильный ответ:**

**Вопрос 1. Какой стиль переговоров выражается формулой «выигрыш-выигрыш»?**

а) Торговый стиль
б) Мягкий стиль
в) Жёсткий стиль
г) Сопернический стиль

Правильный ответ: б) Мягкий стиль.

**<u>Вопрос 2</u>. В какой момент переговорного процесса рекомендуется предъявлять ультиматум?**

а) В самом начале переговоров
б) В кульминационный момент
в) В самом конце
г) На протяжении всего процесса

Правильный ответ: б) В кульминационный момент.

**Установите соответствие.**

**<u>Вопрос 1</u>. Соотнесите переговорные тактики с их описаниями:**

| Переговорные тактики: | Описания: |
|---|---|
| А. Рассчитанная задержка | 1. Последовательное выдвижение требований в ходе переговоров |
| Б. Выбор из двух зол | 2. Откладывание переговоров до обострения конфликта |
| В. Выжимание уступок | 3. Предложение оппоненту выбрать один из равноценных вариантов |

Правильный ответ: А – 2, Б – 3, В – 1.

**<u>Вопрос 2</u>. Соотнесите преимущества с соответствующими типами структур:**

| Стиль | Стратегия |
|---|---|
| А. Мягкий стиль | 1. Соперничество |
| Б. Торговый стиль | 2. Сотрудничество |
| В. Жёсткий стиль | 3. Компромисс |

Правильный ответ: А – 2, Б – 3, В – 1.

**Кейс-задания: изучите ситуацию и сформулируйте ответы на задания (вопросы)**

**Кейс-задание 1: Переговоры с клиентом о сроках проекта**

Ситуация:

Менеджер по продажам дизайн-студии встречается с потенциальным клиентом для обсуждения проекта ресторана. Клиент настаивает на срочном старте работ, так как у него уже наняты сотрудники и закуплено оборудование. Однако студия может приступить к работе только через 4 месяца из-за загруженности.

Задание:

1) Предложите стратегию ведения переговоров, которая позволит:
2) Сохранить отношения с клиентом
3) Достичь взаимовыгодного решения
4) Избежать потери проекта

Правильный ответ:

Подготовительный этап:

1. Собрать информацию о клиенте и его потребностях
2. Подготовить аргументы в пользу работы со студией
3. Продумать альтернативные варианты решения

Тактика ведения переговоров:

1. Начать с обсуждения легких вопросов для создания позитивной атмосферы
2. Использовать технику открытых вопросов для выявления истинных интересов клиента
3. Предложить промежуточные решения (например, начать с части проекта)
4. Подготовить презентацию с примерами успешных проектов

Результат:

Достижение соглашения о старте проекта с частичным выполнением работ заранее, что позволит клиенту частично решить свои срочные задачи, а студии — сохранить проект.

**Кейс-задание 2: Переговоры о повышении зарплаты**

Ситуация:

Сотрудник хочет получить повышение зарплаты. Он подготовил аргументы:

- Успешно завершил 3 крупных проекта
- Привлек новых клиентов
- Оптимизировал рабочие процессы

Задание:

Разработайте план переговоров с руководителем, включающий:
1) Подготовку к встрече
2) Стратегию ведения диалога
3) Возможные аргументы и контраргументы

Правильный ответ:
1. Подготовка к переговорам:
- Собрать конкретные цифры и факты о достигнутых результатах
- Определить минимальную, ожидаемую и максимальную сумму повышения
- Подготовить план развития на следующий период

2. Тактика ведения переговоров:
- Назначить конкретную встречу
- Начать с обсуждения достижений компании
- Использовать формулу SExI (тезис-объяснение-пример)
- Быть готовым к торгу

Возможные сценарии:

1. При отказе — договориться о пересмотре через определенный период
2. При согласии — зафиксировать условия в письменном виде
3. При предложении альтернатив (бонусы, премии) — рассмотреть их ценность

Ключевой момент: Важно вести переговоры в партнерском ключе, демонстрируя готовность к долгосрочному сотрудничеству и вкладу в развитие компании.

Критерии оценивания опроса:

| Диапазон баллов | Описание критерия |
|---|---|
| 85-100 | Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на |

| | |
|---|---|
| | практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. |
| 65-84 | Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого. |
| 55-64 | Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. |
| 0-54 | Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. |

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

| Наименование контрольной точки | Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся | Коэффициент веса контрольной точки | Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО) |
|---|---|---|---|
| КТ 1 | 100 | 0,3 | 30 |
| КТ 2 | 100 | 0,3 | 30 |
| Итого: | х | 0,6 | 60 |

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ Х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

**КТ – 1**

**Темы 1-2**

**Доклады**

**Тема 1. Культура речи и функциональные стили речи, их применение в деловой коммуникации.** УК ОС-4.1

**1. Особенности применения официально-делового стиля в современной деловой коммуникации**

- Анализ специфики использования официально-делового стиля в документах
- Изучение особенностей языковых средств в деловой переписке
- Исследование влияния цифровизации на трансформацию стиля

**2. Взаимодействие функциональных стилей в профессиональной коммуникации**

- Смешение стилей в современных деловых текстах
- Границы допустимого использования элементов разных стилей
- Влияние межстилевого взаимодействия на эффективность коммуникации

**3. Культура деловой речи в контексте профессиональной этики**

- Нормы речевого поведения в деловой среде
- Этические аспекты использования языковых средств
- Влияние речевой культуры на имидж специалиста

**4. Стилистические особенности устной деловой коммуникации**

- Специфика устного делового общения
- Речевые формулы и клише в деловой беседе
- Невербальные компоненты деловой коммуникации

**5. Профессиональная терминология как элемент делового стиля речи**

- Роль терминологии в деловой коммуникации
- Особенности использования профессиональной лексики
- Проблемы терминологической грамотности специалистов

**6. Трансформация делового стиля под влиянием современных**

**коммуникационных технологий**

- Изменения в деловой переписке
- Особенности делового общения в цифровой среде
- Адаптация традиционных норм делового стиля к новым форматам коммуникации

**Тема 2. Деловое общение и речевой этикет в деловом общении.** УК ОС-4.1

**1. Речевой этикет как основа эффективного делового общения**

- Анализ основных принципов речевого этикета в деловой среде
- Роль культуры речи в формировании профессионального имиджа
- Типовые формулы делового общения: приветствия, благодарности, извинения
- Особенности применения речевого этикета в различных деловых ситуациях

**2. Деловой этикет в современных коммуникациях**

- Специфика делового общения в эпоху цифровых технологий
- Правила деловой переписки в электронной среде

- Этикет телефонных переговоров
- Особенности виртуальных встреч и онлайн-коммуникаций

**3. Культура делового общения между руководителем и подчиненным**

- Принципы построения эффективной коммуникации в вертикали власти
- Правила обратной связи и критики
- Методы мотивации персонала через грамотную коммуникацию
- Этические аспекты принятия управленческих решений

**4. Межкультурные аспекты делового этикета**

- Национальные особенности делового общения
- Адаптация коммуникативных стратегий под разные культуры
- Преодоление языковых и культурных барьеров
- Формирование толерантности в деловом общении

**5. Невербальный этикет в деловом общении**

- Роль языка тела в деловой коммуникации
- Пространственные аспекты делового общения
- Деловой дресс-код и его значение
- Манипулятивные техники в деловом общении

**6. Профессиональное развитие через совершенствование делового этикета**

- Пути повышения культуры делового общения
- Тренинг навыков эффективной коммуникации
- Самопрезентация и самомаркетинг в деловом мире
- Этические дилеммы в профессиональной деятельности и способы их разрешения

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

| Критерии оценки | Диапазон баллов | Описание критерия |
|---|---|---|
| Содержание и раскрытие темы | 0-20 | Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами |
| Грамотность изложения | 0-20 | Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации |
| Стилистика | 0-20 | Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, |

| | | |
|---|---|---|
| | | лаконичность |
| Логика изложения | 0-20 | Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы |
| Оригинальность | 0-20 | Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора |
| Итого максимально: | 100 | |

**КТ – 2.**

**Темы 3-4**

Доклады:

**Тема 3. Нормы современного русского языка в деловой сфере.** УК ОС-4.1

**1. Языковые нормы в деловой документации:** специфика применения лексических, морфологических и синтаксических норм в официально-деловом стиле. Анализ типичных ошибок и способы их предотвращения при составлении деловых бумаг.

**2. Речевой этикет в деловой коммуникации:** современные нормы обращения, формулы вежливости и этикетные ситуации в профессиональной среде. Особенности вербального и невербального этикета в деловом общении.

3. **Унификация языка служебных документов:** стандартизация языковых средств в деловой документации. Анализ типовых речевых клише, штампов и готовых формул делового стиля.

**4. Языковые особенности деловой переписки:** современные требования к составлению деловых писем. Анализ структуры, стиля и языкового оформления различных видов деловой корреспонденции.

**5. Нормы устной деловой речи:** особенности публичного выступления, проведения деловых переговоров и презентаций. Анализ требований к культуре речи делового человека.

**6. Влияние цифровизации на нормы делового общения:** особенности электронной деловой коммуникации. Специфика языка электронной почты, мессенджеров и социальных сетей в профессиональной

среде. Анализ новых форматов делового общения в цифровую эпоху.

**Тема 4. Деловые переговоры: этапы, техники и правила проведения.** УК ОС-4.1

**1. Подготовка к деловым переговорам: стратегии и методы.** Комплексный анализ этапов подготовки к переговорам. Техники сбора информации о партнёре. Разработка переговорной позиции и формирование ожиданий. Создание плана действий с учётом различных сценариев развития событий. Практические инструменты подготовки документации и материалов.

**2. Психологические аспекты ведения деловых переговоров.** Влияние невербального общения на успех переговоров. Техники установления доверительных отношений. Методы работы с возражениями и сопротивлением. Управление эмоциями в конфликтных ситуациях. Принципы эффективного слушания и задавания вопросов.

**3. Современные техники ведения деловых переговоров.** Классические и инновационные подходы к ведению переговоров. Тактика взаимных уступок и поиска компромиссов. Стратегия принципиальных переговоров. Методы работы с трудными партнёрами. Использование цифровых инструментов в переговорном процессе.

**4. Этика и деловой этикет в переговорном процессе.** Правила делового общения и профессиональной этики. Особенности межкультурной коммуникации. Протокольные нормы проведения официальных переговоров. Этические аспекты принятия решений. Формирование положительного имиджа переговорщика.

**5. Тактика и стратегия в деловых переговорах.** Постановка целей и определение приоритетов. Выбор оптимальной стратегии в зависимости от ситуации. Тактические приёмы достижения взаимовыгодных соглашений. Управление временными рамками переговоров. Завершение переговоров и закрепление результатов.

**6. Анализ и оценка эффективности деловых переговоров**. Критерии успешности переговорного процесса. Методы оценки результатов переговоров. Анализ допущенных ошибок и их предотвращение. Инструменты мониторинга выполнения договорённостей. Развитие навыков ведения переговоров на основе полученного опыта.

Критерии оценивания доклада:

| Критерии оценки | Диапазон баллов | Описание критерия |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Содержание и раскрытие темы | 0-20 | Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами |
| Грамотность изложения | 0-20 | Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации |
| Стилистика | 0-20 | Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность |
| Логика изложения | 0-20 | Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы |
| Оригинальность | 0-20 | Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора |
| Итого максимально: | 100 | |

## 6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в устной форме. На зачете студенту предлагается ответить на два вопроса билета. Один из вопросов содержит практическое задание. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей, затем приступает к подготовке к ответу.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

**Вопросы к зачету:**

**Теоретические основы культуры речи**

1. Понятие культуры речи и её составляющие компоненты
2. Нормативный аспект культуры речи: понятие языковой нормы, виды норм
3. Коммуникативный аспект культуры речи: точность, логичность, чистота, уместность речи
4. Этический аспект культуры речи и речевой этикет
5. Современная концепция культуры речи

**Языковые нормы**

6. Орфоэпические нормы: произношение гласных и согласных звуков
7. Акцентологические нормы: правила постановки ударения
8. Лексические нормы: точность словоупотребления

9. Морфологические нормы: образование форм слов

10. Синтаксические нормы: построение словосочетаний и предложений

**Функциональные стили речи**

11. Научный стиль: особенности, жанры, языковые средства
12. Официально-деловой стиль: характеристики, виды документов
13. Публицистический стиль: особенности и жанры
14. Разговорный стиль: сфера применения, характерные черты
15. Художественный стиль: специфика и выразительные средства

**Деловое общение**

16. Основы делового общения: принципы и формы
17. Деловая беседа: структура и правила проведения
18. Деловые переговоры: подготовка и ведение
19. Деловое письмо: структура и виды
20. Публичное выступление: подготовка и проведение

**Речевой этикет**

21. Формулы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность
22. Правила ведения диалога в официальной обстановке
23. Культура телефонного общения
24. Межкультурная коммуникация и деловой этикет
25. Невербальные средства общения в деловой сфере

**Профессиональная коммуникация**

26. Особенности профессионального общения
27. Конфликтные ситуации в деловом общении
28. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
29. Техники эффективного общения
30. Самопрезентация в деловой среде

**Типовые Кейс-задания задания**

**Кейс 1. Конфликт на совещании.**

Ситуация:

На планерке руководитель назвал подчиненного не тем именем. Сотрудник сделал замечание, на что начальник ответил, что имя не важно, главное — качество работы. Подчиненный чувствует себя неловко и неуверенно.

Задание:

Предложите стратегию поведения для сотрудника в подобной ситуации.

Правильный ответ:

- Сотруднику следует:

- Спокойно и вежливо напомнить правильное имя без агрессии
- После собрания подойти к руководителю наедине и мягко указать на ошибку
- Предложить руководителю визитку или другую информацию с правильным написанием имени
- В дальнейшем стараться поддерживать профессиональный диалог, не заостряя внимание на инциденте.

**Кейс 2. Критика документа.**

Ситуация:
Руководитель резко раскритиковал составленный сотрудником договор при коллегах, высмеивая формулировки.

Задание:
Определите, кто прав в данной ситуации и предложите пути решения.

Правильный ответ:

1. Руководитель неправ в методе критики (публичное высмеивание недопустимо).
2. Сотруднику следует:
- Спокойно принять конструктивную критику
- Переработать документ с учетом замечаний
- Обсудить с руководителем формат дальнейшей работы над документами
- При повторении ситуации обратиться к HR-отделу

**Кейс 3. Вечеринка с коллективом.**

Ситуация:
Руководитель получил приглашение на неформальную встречу с подчиненными и сомневается, стоит ли принимать участие.

Задание:
Определите оптимальное поведение руководителя.

Правильный ответ:

- Принять приглашение необходимо, чтобы не обидеть коллектив
- Ограничить время присутствия на мероприятии
- Поддерживать неформальное, но профессиональное общение
- Избегать слишком близких контактов
- Сохранить деловой имидж

**4. Опоздание на встречу.**

Ситуация:
Во время важной деловой встречи с клиентом начальник требует немедленного присутствия, подчиненного в своем кабинете.

Задание:
Определите правильное поведение сотрудника.

Правильный ответ:

- Объяснить начальнику занятость с клиентом
- Предложить связаться позже
- При настойчивом требовании кратко обозначить ситуацию клиенту
- Быстро решить вопрос с начальником и вернуться к деловой встрече

**Кейс 5. Нарушение субординации.**

Ситуация:
Секретарь вынуждена выполнять функции контроля за опозданиями коллег по указанию руководителя.

Задание:
Проанализируйте ситуацию и предложите решение

Правильный ответ:
- Секретарю следует отказаться от выполнения данной функции
- Объяснить руководителю конфликтность ситуации
- Предложить альтернативные способы контроля
- При настаивании — обратиться к вышестоящему руководству

**Кейс 6. Проблема с документацией.**

Ситуация:
Руководитель обвинил секретаря в недостаче денег, которые она якобы не доложила в сейф.

Задание:
Определите виновных и предложите решение.

Правильный ответ:
1. Руководитель неправ, обвиняя без доказательств
2. Секретарю следует:

- Требовать проведения ревизии
- Отказаться от обвинений без доказательств
- Зафиксировать инцидент письменно

При необходимости обратиться в трудовую инспекцию

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

| КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ | РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ |
|---|---|
| Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок | 40 |
| Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями. | 30-39 |
| Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий. | 20-29 |
| Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. | 0-19 |

6.4. Дополнительные материалы и оборудование для выполнения проверочных заданий не требуются.

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная

продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## 8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 8.1. Основная литература

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2093409

2. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 526 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1014644. - ISBN 978-5-16-021949-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2242882

## 8.2. Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20163-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562213

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559993

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562395

4. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18789-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545783

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не предусмотрено.

## 8.4. Интернет-ресурсы

1. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: http://www.edulib.ru/
2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm
3. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: http://www.inion.ru/product/db.htm
4. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: http://ecsocman.edu.ru/
5. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: http://www.edu.ru/
6. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx

## 9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо материально-техническое обеспечение учебных аудиторий (наглядными материалами, экраном, мультимедийным проектором с ноутбуками (ПК) для презентации учебного материала, выходом в сеть Интернет, программными продуктами Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint)) в зависимости от типа занятий: семинарского и лекционного типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для самостоятельной работы обучающимся необходим доступ в читальные залы библиотеки и/или помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду организации и ЭБС.

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Персональный компьютер с доступом в интернет
- Мультимедийный проектор
- Microsoft Windows 7 Профессиональная
- Microsoft Office профессиональный плюс 2010
- Система ГАРАНТ (Лицензия - Неограниченно)

**Информационные справочные системы**:

- Электронная библиотека научных публикаций (eLIBRARY.RU)
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- ЭБС IPRbooks (Компания «Ай Пи Эр Медиа»)
- ЭБС Издательства «Лань»
- ЭБС «ЮРАЙТ»
- Справочно-правовая система ГАРАНТ
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»