

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)



Рассмотрено
на Ученом совете РИЗП
протокол №5/2 от
11 декабря 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Культура речи и деловое общение

(наименование дисциплины (модуля))

Код и наименование направления
подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)

Бухгалтерский учет, анализ и аудит
(наименование направленности)

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Ростов-на-Дону
2015 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2015г. № 1327.

Рабочая программа разработана для студентов 2011, 2012, 2013, 2014 года набора на 2015/2016 учебный год.

Автор(ы):

Е.С. Гайломазова, профессор, д.филол.н., доц.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Рекомендована кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин

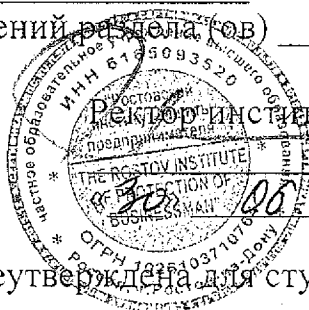
протокол № 5/1 от 10.12.2015г.

Заведующий кафедрой

/ Гайломазова Е.С./

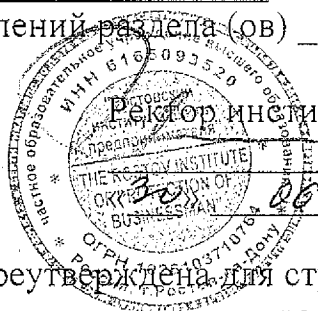
(подпись, фамилия, инициалы)

Рабочая программа переутверждена для студентов 2012, 2013, 2014 годов набора на 2016/2014 учебный год с учетом обновлений раздела (ов) 10



Гайломазова Е.С.
2016 г.

Рабочая программа переутверждена для студентов 2013, 2014 годов набора на 2017/2018 учебный год с учетом обновлений раздела (ов) 10



Гайломазова Е.С.
2017 г.

Рабочая программа переутверждена для студентов 2014 годов набора на 2018/2019 учебный год с учетом обновлений раздела (ов) 10



Гайломазова Е.С.
2018 г.

Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цель дисциплины:

Изучение основных закономерностей культуры речи и делового общения в историческом аспекте и на современном этапе развития общества, удовлетворение потребностей личности в общении и потребностей организации в эффективном ведении дел.

Задачи дисциплины:

- Привить студентам культуру речи и делового общения.
- Научить студентов ориентироваться в социальных и психологических явлениях, сопровождающих деловые переговоры.
- Научить применять основные этические принципы и социокультурные подходы в общении с деловыми партнерами.
- Научить студентов грамотно строить устную и письменную речь.

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

| Формируемые компетенции | | планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) (знания и (или) умения и (или) навыки и (или) опыт деятельности, формируемые данной компетенцией) |
|-------------------------|---|---|
| индекс | формулировка | |
| ОК-4 | способен анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, прогнозировать возможное развитие в будущем | <p>знать: этические основы делового общения; особенности и процедуру организации деловых переговоров; документационное обеспечение делового общения.</p> <p>уметь: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; собирать, группировать и анализировать факты действительности с целью выявления тенденций и закономерностей развития организации в целом и отдельных ее направлений деятельности, применять нормы действующего законодательства при оформлении договорных правоотношений;</p> <p>владеть: методиками анализа социальных и социально-правовых явлений; методами документирования договорно-правовых отношений; системой ценностей социального государства.</p> |

| | | |
|------|--|---|
| ОК-5 | умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила поведения в профессиональной обстановке и нравственные нормы этикета в повседневной жизни. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - давать правильную характеристику основным принципам делового общения и этикета и иным принципам этикетного поведения, основным моральным требованиям современного руководителя и служащего, правильно толковать понятия и термины этикета, анализировать и правильно применять основные правила общепринятого кодекса поведения при повседневном и деловом общении. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации и проведения деловых встреч, бесед, переговоров, совещаний, заседаний, собраний. |
|------|--|---|

Раздел 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.25 «Культура речи и деловое общение» представляет собой дисциплину базовой части учебного плана. Она изучается на 1 курсе во 2 семестре студентами заочной формы обучения.

Раздел 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Культура речи и деловое общение» составляет 2 зачетные единицы или 72 часа.

Основной единицей трудоемкости является зачетная единица (з.е.), равная 36 часам учебного времени.

| <i>Форма обучения</i> | <i>Заочная</i> |
|---|----------------|
| Срок обучения | <i>5 лет</i> |
| <i>Общий объем час по УП</i> | 72 |
| <i>Всего аудиторных занятий, час, в том числе:</i> | 8 |
| - лекции | 4 |
| - семинарские занятия | 4 |
| - практические занятия | |
| - лабораторные занятия | - |
| <i>Самостоятельная работа, час.</i> | 64 |
| Подготовка занятия семинарского типа | 12 |
| конспектирование первоисточников и другой учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, учебной и научной литературе | 20 |
| самостоятельное изучение вопросов по теме | 30 |
| выполнение курсовых проектов (работ) | |
| подготовка к промежуточной аттестации | 2 |
| Зачеты, по семестрам, | 2с |
| Экзамены, по семестрам | - |

Раздел 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

| Формируемые компетенции | Названия тем | Трудоемкость по видам учебной работы | | | | | |
|-------------------------|---|--------------------------------------|-------------------|-------------|--------------|---------------------|------------------------|
| | | Общая трудоемкость | Контактная работа | | | | Самостоятельная работа |
| | | | лекции | семинарские | практические | лабораторные работы | |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 1. Виды речевого общения | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 7 | 0,5 | 0,5 | | | 6 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 2. Формы существования языка. Функциональные стили речи | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 3. Речевые нормы и особенности деловой речи | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 4. Культура деловой речи. Деловое общение: виды и формы. | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 5. Культура публицистической и ораторской речи. Эффективность речевой коммуникации. | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 6. Деловые переговоры как вид делового общения. | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 7. Публичное выступление. | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| ОК-4 ОК-5 | Тема 8. Спор, дискуссия и полемика в деловом общении. | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 9 | 0,5 | 0,5 | | | 8 |
| | Подготовка к промежуточной аттестации | | | | | | |
| | Заочная форма обучения | 2 | | | | | 2 |

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Виды речевого общения

Коммуникативные свойства языка. Язык как знаковая система. Литературный язык. Уровневое представление о системе языка. Уровни языка и традиционные разделы изучения языка .

Уровни языковой структуры и их конститутивные единицы Слово как центральная единица языка. Структурные и коммуникативные свойства языка. Виды речевой деятельности. Определение понятий «речевое общение», «письменная речь», «устная речь», «диалог», «монолог», «полилог».

Тема 2. Формы существования языка. Функциональные стили речи

Условия функционирования книжной и разговорной речи , их особенности . Функциональные стили литературного языка

Общая характеристика научного, официально-делового, публицистического, художественного стилей. Разговорно-обиходный стиль.

Официальный стиль русской речи . Лексические и синтаксические особенности . Жанровое многообразие . Понятие стандартности формы .

Взаимодействие и взаимопроникновение стилей. Определение понятий стиль, стили языка и функциональные стили речи.

Три аспекта культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический

Тема 3. Речевые нормы и особенности деловой речи

Официально-деловой стиль и три его подстиля (юридический, дипломатический, канцелярский). Сфера употребления - регулирование деловых отношений. Ситуативная характеристика деловой речи.

Жанры документации. Культура составления и композиционные особенности деловых документов. Контракт и коммерческая переписка. Язык и стиль распорядительных документов.

Реклама в деловой речи. Язык современного российского бизнесмена.

Тема 4. Культура деловой речи. Деловое общение: виды и формы.

Понятие общения. Структура и средства общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Механизмы воздействия в процессе общения: сообщение, убеждение, внушение. Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников, их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.

Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной речи . Языковая личность в аспекте устной речи Устная деловая речь . Речевой этикет делового общения

Тема 5. Культура публицистической и ораторской речи. Эффективность речевой коммуникации.

Психологические и коммуникативные основы ораторской речи.

Роды и виды красноречия: социально-политическое, академическое и лекционное, судебное, церковно-богословское, социально-бытовое. Их сравнительная характеристика.

Условия успешного общения. Позитивный коммуникационный климат. Организация вербального взаимодействия. Понятие разговорной речи. Сфера функционирования разговорной речи - быт. Основная функция - непосредственное общение. Вопросы этикета и этики разговорной речи. Социально-психологические варианты речевого поведения. Нормы в разговорной речи. Условия воздействия живого слова.

Тема 6. Деловые переговоры как вид делового общения.

Организация переговоров. Подготовка к переговорам. Начало переговоров. Интересы сторон в переговорном процессе. Решение проблем на переговорах. Психология трудностей в решении проблемы. Выработка альтернативы. Психология объективности на переговорах. Завершение переговоров. Переговорный процесс в международном аспекте. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров.

Тема 7. Публичное выступление.

История ораторского искусства. Элементы публичной речи по Аристотелю: личность самого оратора, предмет, о котором он говорит, лицо, к которому он обращается. Гомилетика – церковное красноречие. Страх перед публичным выступлением. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления.

Тема 8. Спор, дискуссия и полемика в деловом общении.

Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре.

Манипуляция в деловом общении. Контекст манипуляции. Психологическая природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Мотивационное обеспечение манипуляции. Контекстуальное оформление манипуляции. Установление манипулятивного контакта. Направленность манипулятивного воздействия. Динамика манипулятивного воздействия. Системы манипулятивного поведения. Распознавание манипуляции. Психологическая защита от манипуляции.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине(модулю) (Приложение №1)

Раздел 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

– Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).

Раздел 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины(модуля)

7.1. Специальная литература

1. Деловое общение: Учебное пособие /Автор: Кузнецов И.Н.: М: Издательство: Дашков и К, 2012 г. **
2. Психология и этика делового общения: учебник/под ред. Лавриненко В.Н.:М: Издательство: ЮНИТИ-ДАНА, 2010 г. **
3. Деловой этикет. Учебное пособие /Авторы: Макаров Б.В., Непогода А.В.: М: Издательство: Феникс, 2010 г. **

7.2. Дополнительная литература

1. Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций. М: Издательство: Флинта; НОУ ВПО «МПСИ», 2010 г. **
2. Измайлова М.А. Деловое общение: учебное пособие. М: Издательство: Дашков и К, 2009 г. **
3. Трофимова О.В., Купчик Е.В. Основы делового письма: учебное пособие. М: Издательство: Флинта; Наука, 2010 г. **

* Библиотека РИЗП.

** ЭБС «КнигаФонд».

Раздел 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Статистические материалы Госкомстата, размещенные на официальном сайте (www.gks.ru)
2. Статистические материалы по Ростовской области, размещенные на официальном сайте Администрации Ростовской области (www.donland.ru)
3. Министерство финансов РФ: [сайт]. – URL: <http://www1.minfin.ru/ru/>.
4. Компания «Консультант Плюс» (нормативно-правовые акты): [сайт].- URL: <http://www.consultant.ru/online>.
5. Компания «Гарант» (нормативно-правовые акты): [сайт]. – URL: <http://garant.park.ru/>.
6. <http://www.kremlin.ru> - официальный сайт Президента РФ
7. <http://www.government.ru> - официальный сайт Правительства РФ

8. <http://www.council.gov.ru> - официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания РФ
9. <http://www.duma.gov.ru> - официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания <http://www.ach.gov.ru> - официальный сайт Счетной палаты РФ
10. <http://www.economy.gov.ru> - официальный сайт Минэкономразвития РФ
11. <http://www.gks.ru> – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики
12. <http://www.donland.ru> - официальный сайт Правительства Ростовской области

Раздел 9. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Освоение дисциплины (модуля) основано на комплексном формировании заданных показателей компетенций, представляющих собой, соответствующие знания, умения и навыки. Показатели компетенций «Знать» формируются преимущественно на основе лекционного материала и частично в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Показатели компетенций «Уметь» и «Владеть» формируются в результате выполнения практических заданий и в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

К самостоятельной работе студентов относится: конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала по конспектам, учебной и научной литературе; самостоятельное изучение вопросов по теме; выполнение курсовых проектов (работ); подготовка к промежуточной аттестации.

Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине(модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем лицензионное программное обеспечение:

Операционная система для рабочих станций Microsoft Windows 10 home, Офис2013, Антивирусная программа Nod 5 academic, Интернет прокси сервер + фаервол User Gade.

профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс.

Раздел 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются специальные помещения РИЗП, представляющие собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа,

курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения РИЗП укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийное оборудование).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РИЗП.

Приложение №1
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Культура речи и деловое общение

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Культура речи и деловое общение

(наименование дисциплины (модуля))

Код и наименование направления
подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)

Бухгалтерский учет, анализ и аудит
(наименование направленности)

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Ростов-на-Дону
2015 г.

РАЗДЕЛ 1.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------------|
| Номер компетенции «ОК-4» | Формулировка компетенции «способен анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем» | | |
| Дисциплины (модули), формирующие компетенцию в процессе освоения образовательной программы | | Этап формирования (семестр) | |
| Индекс | Наименование | | Заочная форма |
| Б1.Б.3 | Иностранный язык | | 4 |
| Б3.Д.1 | Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | | 10 |
| Номер компетенции «ОК-5» | Формулировка компетенции «умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности» | | |
| Б1.Б.20 | Менеджмент | | 6 |
| Б1.В.ДВ.3.3 | Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | 2 |
| Б2.У.1 | Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) | | 6 |
| Б3.Д.1 | Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | | 10 |

1.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Формируемые компетенции | | планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) |
|-------------------------|---|---|
| индекс | формулировка | (знания и (или) умения и (или) навыки и (или) опыт деятельности, формируемые данной компетенцией) |
| ОК-4 | способен анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное развитие в будущем | <p>знать: этические основы делового общения; особенности и процедуру организации деловых переговоров; документационное обеспечение делового общения.</p> <p>уметь: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; собирать, группировать и анализировать факты действительности с целью выявления тенденций и закономерностей развития организации в целом и отдельных ее направлений деятельности, применять нормы действующего законодательства при оформлении договорных правоотношений;</p> <p>владеть: методиками анализа социальных и социально-правовых явлений; методами документирования договорно-правовых отношений; системой ценностей социального государства.</p> |
| ОК-5 | умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности | <p>знать: - правила поведения в профессиональной обстановке и нравственные нормы этикета в повседневной жизни.</p> <p>уметь: - давать правильную характеристику основным принципам делового общения и этикета и иным принципам этикетного поведения, основным моральным требованиям современного руководителя и служащего, правильно толковать понятия и термины этикета, анализировать и правильно применять основные правила общепринятого кодекса поведения при повседневном и деловом общении.</p> <p>владеть: - навыками организации и проведения деловых встреч, бесед, переговоров, совещаний, заседаний, собраний.</p> |

1.3. Шкала оценивания компетенций

| Результат зачета | Критерии оценивания компетенций |
|------------------|---|
| не зачтено | Студент не знает значительной части программного материала(менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена. |
| зачтено | Студент показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, в целом, не препятствует усвоению последующего программного материала, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена на минимально допустимом уровне. |
| | Студент показывает твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена. |
| | Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена. |

Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Проверяемая компетенция ОК-4

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний:

ВОПРОСЫ:

1. Основные функции и смысл этикета.
2. Деловой, профессиональный этикет.
3. Основные принципы делового общения и этикета.
4. Зоны межличностного общения.
5. Два основных правила делового этикета для руководителей и подчиненных.

ТЕСТЫ

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

- А. социологии;
- Б. психологии;

- В. менеджмента;
- Г. логики;
- Д. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

- А. устная речь;
- Б. письменная речь
- В. устная и письменная речь;
- Г. интонации голоса.

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

- А. жесты;
- Б. позы;
- В. мимика;
- Г. все перечисленные;
- Д. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- А. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- Б. эмоциональной женщины;
- В. человека авторитарного типа;
- Г. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- Д. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- А. слов;
- Б. мимики, жестов, позы;
- В. тона голоса и его интонаций;
- Г. всего выше перечисленного в равной степени

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки умений:

ВОПРОСЫ:

1. Речевой этикет. Виды обращения.
2. Национальная специфика в дистанции общения.
3. Личное пространство.
4. Использование приема вторжения в личное пространство в продуктивных целях.
5. Ролевое пространство. Положения внутри ролевого пространства.

ТЕСТЫ

Вопрос 1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- А. необходимо контролировать свои движения и мимику;
- Б. стараться интерпретировать реакции партнера;
- В. понимать язык невербальных компонентов общения;
- Г. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 2. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- А. за "Т" – образным столом;
- Б. за круглым столом;
- В. за журнальным столиком;
- Г. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 3. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- А. очки с затемненными стеклами;
- Б. располагающий взгляд
- В. доброжелательная улыбка
- Г. строгий деловой костюм

Вопрос 4. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- А. жесты-иллюстраторы;
- Б. жесты-регуляторы;
- В. жесты-адаптеры;
- Г. жесты-символы.

Вопрос 5. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- А. для пояснения сказанного словами;
- Б. для усиления тех или иных моментов сообщения;
- В. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
- Г. во всех выше перечисленных случаях.

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки навыков:

ВОПРОСЫ:

1. Деловые переговоры.
2. Назначение экспертных групп во время проведения деловых встреч, переговоров, бесед.
3. Основные методы, используемые для эффективного начала, ведения и заключительной части делового общения.
4. Коммуникативная сторона общения
5. Интерактивная сторона общения

ТЕСТЫ

Вопрос 1. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- А. приветствие рукопожатие;
- Б. частые кивки головой – для ускорения беседы;
- В. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
- Г. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- Д. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 2. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- А. в ситуациях стресса;
- Б. в затруднительных ситуациях;
- В. для пояснения сказанного;
- Г. служат признаком переживаний;
- Д. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 3. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- А. очень символична и зависит от многих факторов;
- Б. не имеет значения;
- В. зависит только от национальных особенностей;
- Г. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 4. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- А. заискивающая;
- Б. адекватная ситуации;
- В. дружелюбная;
- Г. ироничная;
- Д. насмешливая.

Вопрос 5. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- А. он собирается с мыслями;
- Б. он нервничает;
- В. разговор его мало интересует;
- Г. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- Д. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Проверяемая компетенция ОК-5

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний:

ВОПРОСЫ:

1. Методы контроля руководителем проведения совещания.
2. Требования, этические правила, формы и виды проведения совещания.
3. Выступление, структура текста выступающего, экспромт.
4. Контакт докладчика с аудиторией. Методы убеждения. Реакция на критику.
5. Протокольные правила, мероприятия.

ТЕСТЫ

Вопрос 1. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- А. увеличение дистанции слушающим собеседником;
- Б. очень широкая улыбка;
- В. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- Г. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- Д. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 2. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- А. с позиций превосходства;
- Б. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- В. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- Г. не принимает возражений;
- Д. часто перебивают.

Вопрос 3. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- А. врожденной;
- Б. приобретенной в процессе общения;
- В. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
- Г. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 4. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

- А. жизненный оптимизм;
- Б. трудности в принятии самостоятельных решений;

- В. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- Г. склонны уточнять уже принятые решения;
- Д. стремление к активной деятельности.

Вопрос 5. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

- А. по темпераменту холерики и сангвиники;
- Б. это зачастую флегматики и меланхолики;
- В. это амбоверты;
- Г. они хорошо контролируют свои эмоции;
- трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки умений:

ВОПРОСЫ:

1. Деловой, профессиональный этикет. Нравственные нормы этикета.
2. Вежливость. Тактичность. Скромность. Благородство. Точность.
3. Принцип гуманизма. Принцип целесообразности действий.
4. Принцип эстетической привлекательности поведения. Принцип законности.
5. Понятие и сущность общения в различных науках.
6. Сущность, структура, виды и функции общения.
7. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.

ТЕСТЫ

Вопрос 1. Какова цель реалистического конфликта?

- А. достичь конкретных результатов;
- Б. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
- В. снятие напряжения, своеобразная разрядка.

Вопрос 2. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- А. полный уход от предмета обсуждения;
- Б. разногласия не принимают необратимого характера;
- В. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- Г. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- Д. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 3. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- А. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- Б. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- В. вообще неконфликтные люди;
- Г. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 4. Психологи считают, что конфликты -

- А. естественны в личной сфере;
- Б. неизбежны в деловой сфере;
- В. естественны и неизбежны в личной сфере;
- Г. естественны и неизбежны в деловой сфере;
- Д. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 5. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

- А. секретарь – сослуживцы;

- Б. секретарь-руководитель;
- В. секретарь – посетители;
- Г. телефонный собеседник

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки навыков:

ВОПРОСЫ:

1. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
2. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
3. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
4. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
5. Типичные модели поведения на переговорах.
6. Особенности этикета в международных переговорах.

ТЕСТЫ

Вопрос 1. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- А. руководитель более высокого ранга;
- Б. руководителя такого же ранга;
- В. пришедший по предварительной договоренности;
- Г. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- Д. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 2. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- А. «честно говоря...»;
- Б. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- В. «этого мне никто не говорил»;
- Г. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 3. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- А. прирожденное лидерство;
- Б. профессионализм;
- В. инициативность;
- Г. умение быть «в тени» своего шефа;
- Д. отсутствие всплесков эмоций.

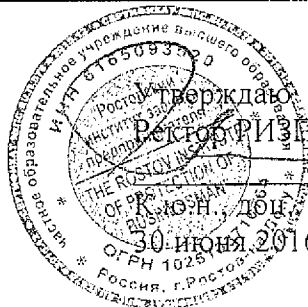
Вопрос 4. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- А. отвечая на звонок, представьтесь;
- Б. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- В. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- Г. отвечать на все звонки;
- Д. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- А. «я не знаю»;
- Б. «Вы должны...»;
- В. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- Г. всех выше перечисленных.

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя» (РИЗП)**



Тверждаю
Ректор РИЗП

К.э.н., доц. Паршина А.А.
30 июня 2016 г.

**Обновление основной профессиональной образовательной программы в части
содержания рабочей программы учебного курса, предмета, дисциплины (модуля)
(изменения и дополнения к рабочей программе)
на 2016 /2017 учебный год**


В рабочую программу Культура речи и деловое общение
(наименование дисциплины (модуля))

для направления подготовки 38.03.01 Экономика
(код) наименование направления подготовки)

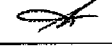
с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы
вносятся следующие изменения:

| Содержание пункта рабочей программы до обновления | Содержание пункта рабочей программы после обновления |
|--|---|
| Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем | Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем |
| <p>лицензионноепрограммное обеспечение: Операционная система для рабочих станций MicrosoftWindows 7 home, MicrosoftWindowsXP, Офисные приложения (Word, Excel, PowerPoint), Антивирусная программа Nod 32 academic. 1с: Зарплата и Управление Персоналом 8. 1с: Предприятие 8. 1с:Бухгалтерия 8.</p> <p>профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1.Профессиональная база данных, информационная справочная система «Гарант». 2.Справочная Правовая Система КонсультантПлюс.</p> | <p>лицензионноепрограммное обеспечение: Операционная система для рабочих станций MicrosoftWindows 7 home, MicrosoftWindowsXP, Офисные приложения (Word, Excel, PowerPoint). Антивирусная программа Nod 32 academic. Интернет прокси сервер + фаерволUserGade. 1с: Зарплата и Управление Персоналом 8. 1с: Предприятие 8. 1с:Бухгалтерия 8.</p> <p>профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1.Профессиональная база данных, информационная справочная система «Гарант». 2.Справочная Правовая Система КонсультантПлюс. 3.Бухгалтерская Справочная Система «Система Главбух»</p> |

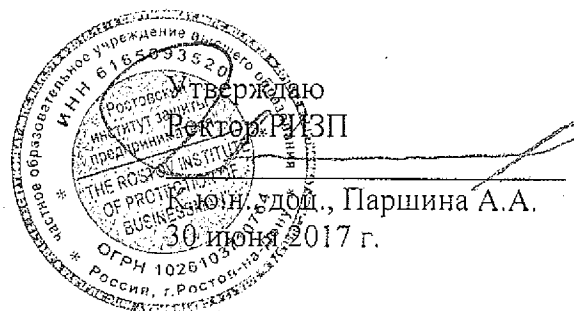
дополнения:

Обновления вносит  к.э.н., доц. Оленева С.В.
(подпись) (должность, Ф.И.О педагогического работника)

Рабочая программа переутверждена с учетом обновлений на заседании кафедры
Бухгалтерского учета и экономики протокол № № 10 от 20.05.2016 г.
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой  д.э.н., профессор Денисова И.П.
(подпись) (Ф.И.О)

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя» (РИЗП)**




Обновление основной профессиональной образовательной программы в части содержания рабочей программы учебного курса, предмета, дисциплины (модуля) (изменения и дополнения к рабочей программе) на 2017 /2018 учебный год

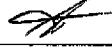
В рабочую программу _____ **Культура речи и деловое общение**
(наименование дисциплины (модуля))
для направления подготовки _____ **38.03.01 Экономика**
(код) наименование направления подготовки)
с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы вносятся следующие изменения:

| Содержание пункта рабочей программы до обновления | Содержание пункта рабочей программы после обновления |
|---|---|
| <i>Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем</i> | <i>Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем</i> |
| <p>лицензионноепрограммное обеспечение: Операционная система для рабочих станций MicrosoftWindows 7 home, MicrosoftWindowsXP, Офисные приложения (Word, Excel, PowerPoint), Антивирусная программа Nod 32 academic, Интернет прокси сервер + фаерволUserGade. 1с: Зарплата и Управление Персоналом 8. 1с: Предприятие 8. 1с:Бухгалтерия 8.</p> <p>профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1.Профессиональная база данных, информационная справочная система «Гарант». 2.Справочная Правовая Система КонсультантПлюс. 3.Бухгалтерская Справочная Система «Система Главбух»</p> | <p>лицензионноепрограммное обеспечение: Операционная система для рабочих станций MicrosoftWindows 10 home, Офис2013, Антивирусная программа Nod 5 academic, Интернет прокси сервер + фаерволUserGade. 1с: Зарплата и Управление Персоналом 8. 1с: Предприятие 8. 1с:Бухгалтерия 8.</p> <p>профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1.Справочная Правовая Система КонсультантПлюс. 2.Бухгалтерская Справочная Система «Система Главбух»</p> |

дополнения:

Обновления вносит _____  _____ к.э.н, доц. Оленева С.В.
(подпись) (должность, Ф.И.О педагогического работника)

Рабочая программа переутверждена с учетом обновлений на заседании кафедры Бухгалтерского учета и экономики протокол № № 11 от 26.06.2017 г.
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой _____  _____ д.э.н., профессор Денисова И.П.
(подпись) (Ф.И.О)

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя» (РИЗП)**



Утверждаю
Ректор РИЗП

К. Ю. Н., доц., Паршина А. А.
28 июня 2018 г.

**Обновление основной профессиональной образовательной программы в части
содержания рабочей программы учебного курса, предмета, дисциплины (модуля)
(изменения и дополнения к рабочей программе)
на 2018 /2019 учебный год**

В рабочую программу Культура речи и деловое общение
(наименование дисциплины (модуля))

для направления подготовки 38.03.01 Экономика
(код) наименование направления подготовки)

с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы
вносятся следующие изменения:

| Содержание пункта рабочей программы до обновления | Содержание пункта рабочей программы после обновления |
|--|--|
| <p><i>Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем</i></p> <p>лицензионное программное обеспечение: Операционная система для рабочих станций Microsoft Windows 10 home, Офис 2013, Антивирусная программа Nod 5 academic, Интернет прокси сервер + фаервол UserGate. 1с: Зарплата и Управление Персоналом 8. 1с: Предприятие 8. 1с: Бухгалтерия 8.</p> <p>профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс. 2. Бухгалтерская Справочная Система «Система Главбух»</p> | <p><i>Раздел 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем</i></p> <p>лицензионное программное обеспечение: Операционная система для рабочих станций Microsoft Windows 10 home, Офис 2016, Антивирусная программа Nod 5 academic, Интернет прокси сервер + фаервол UserGate, программа для тестирования студентов MyTestx. 1с: Зарплата и Управление Персоналом 8. 1с: Предприятие 8. 1с: Бухгалтерия 8.</p> <p>профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1. Профессиональная база данных, информационная справочная система «Гарант». 2. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс. 3. Бухгалтерская Справочная Система «Система Главбух».</p> |

дополнения:

Обновления вносит к.э.н. доц. Оленева С.В.
(подпись) (должность, Ф.И.О педагогического работника)

Рабочая программа переутверждена с учетом обновлений на заседании кафедры
Бухгалтерского учета и экономики протокол № 11 от 26.06.2018 г.
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой д.э.н., профессор Денисова И.П.
(подпись) (Ф.И.О)