

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
филиал МГУ в г. Севастополе
факультет историко-филологический
кафедра русского языка и литературы

УТВЕРЖДЕНО
на 20 21-20 21 учебный год
Методическим советом Филиала
Протокол № 8 от «31» 08 2021 г.
Заместитель директора по учебной работе
Заведующий кафедрой



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ


Наименование дисциплины:
ДЕЛОВАЯ РЕЧЬ


Уровень высшего образования:
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки:
45.03.01 «ФИЛОЛОГИЯ»

Направленность ОПОП:
ОБЩИЙ

Форма обучения:
ОЧНАЯ

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры русского языка и
литературы
протокол № 6 от «2» июня 2020 г.
Заведующий кафедрой
 (А.В. Архангельская)
(подпись)

Рабочая программа одобрена
Методическим советом
Филиала МГУ в г. Севастополе
Протокол № 6 от «10» июня 2020 г.
 (А.В. Мартынкин)
(подпись)

Севастополь, 2020 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки «Филология» (программы бакалавриата) в редакции приказа МГУ от 30 декабря 2016 г.

Год (годы) приёма на обучение: 2020

курс – II
семестр – III
зачетных единиц – 3
академических часов **108**, в т.ч.:

лекций – 36 часов;
семинаров – нет

Формы промежуточной аттестации:

экзамен в ___3___ семестре.

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО:

Вариативная часть. Профессиональный цикл. Дисциплина «Деловая речь» читается на 2 курсе студентам, обучающимся по профилю «Русская филология», связан с курсами «Современный русский язык (лексикология)», «Современный русский язык (стилистика)», посвящён углубленному анализу деловых устных коммуникаций, освоению практической стилистики деловой русской речи и совершенствованию личной речевой практики.

Целью освоения учебной дисциплины «Деловая речь» является приобретение определенной суммы сведений из области практической стилистики в деловой устной речи современного русского языка.

Задачи учебной дисциплины:

1. Сформировать у студентов знания из области практической стилистики в деловой устной речи современного русского языка.
2. Сформировать у студентов навыки составления деловых устных текстов, соответствующих ситуациям общения.

Предметом изучения являются собственно деловые тексты в их разнообразной жанристике, монографии, учебники и пособия по практической стилистике русского языка, толковые и иные одноязычные словари с целью извлечения из них деловой и особенно экономической и управленческой лексики и терминологии.

В качестве **метода** используется комбинация системного нормативного и индивидуально-авторского подхода к работе над устными деловыми текстами.

2. Входные требования для освоения дисциплины, предварительные условия: Для изучения дисциплины достаточными являются знания, умения и навыки, приобретенные студентами в школе на уроках русского языка.

3. Результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с требуемыми компетенциями выпускников.

Компетенции выпускников, формируемые (полностью или частично) при реализации дисциплины:

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Знать:

- реальную роль иноязычных слов и их уместность в устной деловой речи.

Уметь:

- грамотно выражать свои творческие мысли, учитывая не только норму, но и варианты в словоупотреблении и создании авторских речевых композиций;
- представлять лексические, синтаксические и собственно стилевые особенности устной деловой речи;
- применять полученные знания в практической работе.

Владеть:

- правилами системного подхода к эффективным устным коммуникациям.

Иметь опыт: работы с базами данных, с электронными библиотечными системами.

4. Формат работы. Смешанная очно-дистанционная форма (на период ограничений в связи с необходимостью соблюдения мер по нераспространению COVID-19). Ссылка для доступа к курсу на портале дистанционной поддержки образовательного процесса <https://distant.sev.msu.ru/enrol/index.php?id=1174>

5. Объем дисциплины (модуля) составляет 2 з.е., в том числе 36 академических часов, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (аудиторная нагрузка), 72 академических часа на самостоятельную работу обучающихся.

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

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, Форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, часы			Самостоятельная работа обучающегося, часы (виды самостоятельной работы – эссе, реферат, контрольные работы и пр. – указываются при необходимости)
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Раздел 1. История русского документа в филологическом освещении.					
Жанр документа. История и современность.	6	2	-	2	4
Деятельность допетровских учреждений.	6	2	-	2	4
Деловая речь и документация в России XIII в.	6	2	-	2	4
Деловая речь и документация в России IX в.	6	2	-	2	4
Названия документов.	6	2	-	2	4
Стилевые свойства русского документа. Реквизиты современного документа.	6	2	-	2	4
Устная и письменная деловая речь. Разновидности делового текста.	6	2	-	2	4
Функциональный деловой стиль русского языка. Деловой этикет.	6	2	-	2	4
Раздел 2. Устная деловая речь					

Устная деловая речь и ее разновидности	6	2	-	2	4
Событие>текст>личность в устной деловой культуре. Слово>мысль>поступок в устной деловой речи.	6	2	-	2	2
Речевые особенности устного служебно-делового общения.	6	2	-	2	4
Деловые диалоги и монологи. Деловые беседы. Деловые совещания. Проблемные совещания. Деловые разговоры.	6	2	-	2	4
Переговоры. Специфика переговорного стиля.	6	2	-	2	4
Креативный аспект современной деловой речи. Произносительная культура устной речи.	6	2	-	2	2
Взаимосвязь устной и письменной деловой речи. Преимущества и недостатки разных форм делового общения.	6	2	-	2	4
Раздел 3. Мировидение и речеведение наций мира					
Типология культур.	6	2	-	2	4
Эмпатия.	6	2	-	2	2
Мировидение и речеведение стран мира	6	2	-	2	2
Промежуточная аттестация: экзамен (<i>форма проведения - устная</i>)	8				8
Итого	108			36	72

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для оценивания результатов обучения по дисциплине.

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения текущего контроля успеваемости.

Домашние письменные задания предполагают выполнение упражнений из учебно-практического пособия Качалкина А.Н.

Реферирование предоставляемых студентам книг и статей предполагает индивидуальную информацию о содержании книги в целом и сообщение наиболее ярких примеров из практики устного делового общения, почерпнутых из реферируемой работы.

Работа со словарями предполагает индивидуальный отбор и ознакомление студентов со словами и оборотами современной, преимущественно устной, деловой речи.

Студенты также подбирают материал для практических занятий, проводят предварительный анализ. Разрабатывают тематику и содержание ролевых игр.

Реферирование книг:

– Голуб И.Б. «Стилистика современного русского языка». Подбор из примеров материала, относящегося к устной деловой речи.

– Казарцева О.М. Культура речевого общения. Теория и практика обучения.

– Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум.

– Барышникова Е.Н. и др. Речевая культура молодого специалиста.

– Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты: Энциклопедический словарь-справочник / Сковородников А.П.

– Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник / Ширяев Е.Н. и др.

– Крейдлин Г.Е., Кронгауз М.А. Семиотика, или Азбука общения.

– Черемисина-Еникоплова Н.В. Законы и правила русской интонации: Учеб. пособие.

– Щербинина Ю.В. Русский язык. Речевая агрессия и пути ее преодоления.

Подбор и последующий анализ примеров:

– деловой лексики устного употребления из раздела «Лексическая стилистика» книги «Стилистика современного русского языка и культура речи» Г.Я. Солганика и Т.С. Дроняевой.

– деловой лексики устного употребления из раздела «Синтаксическая стилистика» книги «Стилистика современного русского языка и культура речи» Г.Я. Солганика и Т.С. Дроняевой.

– наиболее употребительной в устном общении деловой лексики из «Большого толкового словаря» С.А. Кузнецова (25-30 слов на определенную букву).

– новой деловой лексики из «Толкового словаря русского языка начала XXI века» Г.Н. Складневской (25-30 слов на определенные буквы).

– наиболее употребительной лексики делового общения из «Словаря новых иностранных слов» Н.Г. Комлева (25-30 слов) и «Толкового словаря иностранных слов» Л.П. Крысина (25-30 слов).

– деловой лексики наиболее употребительной в устной речи из «Словаря антонимов русского языка» М.Р. Львова (20 антонимических пар и 10 антонимических групп).

Пример теста для текущего контроля

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров
- Профессиональных интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции

- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
3. Атрибуцией называется:
- Все ответы неверны
 - Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
 - Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - Стремление человека быть в обществе других людей
4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
- Духовные идеалы партнера-адресата
 - Когнитивные структуры партнера-адресата
 - Потребности и склонности партнера-адресата
 - Ценностные установки партнера-адресата
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- Жестов
 - Информационных технологий
 - Определенного темпа речи
 - Похлопываний по плечу
 - Устной речи
6. Все люди делятся на:
- Все ответы верны
 - Рациональных и иррациональных
 - Сенсорики и интуитов
 - Экстравертов и интровертов
7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- Аудиальными образами
 - Зрительными образами
 - Тактильными образами
9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
 - Личностно-психологических сил манипулятора
 - Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
 - Статусно-ресурсных сил манипулятора
10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
 - Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
 - Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антима-нипулятивной защиты можно отнести:
- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов

- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства

- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- Утаивание информации

20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Психотехнические приемы манипулирования
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

23. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

24. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине

- Телефон
- Угол общения партнеров

29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- Положительно

31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- Положительно

32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- Положительно

33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- Отрицательно
- Положительно

34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- Отрицательно
- Положительно

35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- Отрицательно
- Положительно

7.2. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации.
Оценочные средства промежуточной аттестации: устный экзамен (III семестр).

Вопросы к экзамену:

- 1 Жанр документа. История и современность.
- 2 Сложение документной системы. Зарождение жанра.

- 3 Деятельность допетровских учреждений.
- 4 Многообразие названий древнерусских документов.
- 5 Стилиевые свойства русского документа.
- 6 Общие и частные особенности делового стиля.
- 7 Задачи деловой прозы.
- 8 Деловая речь и документация в России XIII в.
- 9 Деловая речь и документация в России IX в.
- 10 Реквизиты современного документа.
- 11 Устная и письменная деловая речь.
- 12 Разновидности делового текста.
- 13 Русский деловой стиль.
- 14 Устная деловая речь и ее разновидности.
- 15 Приемы подготовки устной деловой речи.
- 16 Проблема расширения культурного поля современной языковой личности.
- 17 Новые явления в устной речи.
- 18 Устная речь – главный инструмент делового взаимодействия.
- 19 Требования к речевой коммуникации в деловой среде.
- 20 Приемы составления делового монолога.
- 21 Приемы ведения диалога в деловом общении.
- 22 Роль личности, культуры и этики в деловой речи.
- 23 Виды и специфика деловых бесед.
- 24 Виды и специфика деловых совещаний.
- 25 Специфика и приемы проведения дискуссий и дебатов.
- 26 Языковые характеристики коммуникативных и ролевых установок и телефонного этикета.
- 27 Переговоры как одна из форм устного делового общения.
- 28 Переговорная и повседневная коммуникация.
- 29 Креативный аспект современной деловой речи.
- 30 Произносительная культура устной речи.
- 31 Воздействие устных форм общения на письменный вариант деловой речи.
- 32 Документы для фиксации и воспроизведения устной речи.
- 33 Преимущества и недостатки устной формы делового общения и пути преодоления недостатков.
- 34 Преимущества и недостатки письменной формы делового общения и пути их преодоления.
- 35 Типология культур.
- 36 Эмпатия.
- 37 Мировидение и речеведение во Франции.
- 38 Мировидение и речеведение в Германии.
- 39 Мировидение и речеведение в Англии.
- 40 Мировидение и речеведение во США.
- 41 Мировидение и речеведение в Японии.
- 42 Мировидение и речеведение в Китае.
- 43 Мировидение и речеведение в Италии.
- 44 Мировидение и речеведение в Испании.
- 45 Мировидение и речеведение в Индии.
- 46 Мировидение и речеведение в Арабских странах.
- 47 Мировидение и речеведение в Швеции.
- 48 Мировидение и речеведение в Финляндии.
- 49 Мировидение и речеведение в Австралии и Новой Зеландии.

Образец билета к экзамену:

ФИЛИАЛ МОСКОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМЕНИ М.В.ЛОМОНОСОВА в г. СЕВАСТОПОЛЕ	
Направление 45.03.01 «Филология» Учебная дисциплина «Деловая речь» Семестр – 3.	
Экзаменационный билет № 1	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Жанр документа. История и современность. 2. Мировидение и речеведение в Финляндии. 3. Практическое задание. 	
Утверждено на заседании кафедры русского языка и литературы протокол № ___ от «___» августа 201_ г.	
Заведующая кафедрой _____	А. В. Архангельская
Преподаватель _____	А.Н. Качалкин

ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ результатов обучения (РО) по дисциплине "Деловая речь"				
Оценка	2	3	4	5
РО и соответствующие виды оценочных средств				
Знания <i>(виды оценочных средств: устные и письменные опросы и контрольные работы, тесты, и т.п.)</i>	Отсутствие знаний	Фрагментарные знания	Общие, но не структурированные знания	Сформированные систематические знания
Умения <i>(виды оценочных средств: практические контрольные задания, написание и защита рефератов на заданную тему и т.п.)</i>	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности не принципиального характера)	Успешное и систематическое умение
Навыки (владения, опыт деятельности) <i>(виды оценочных средств: выполнение практических заданий).</i>	Отсутствие навыков (владений, опыта)	Наличие отдельных навыков (наличие фрагментарного опыта)	В целом, сформированные навыки (владения), но используемые не в активной форме	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач

8. Ресурсное обеспечение:

• Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

Гуськова С.В. Основы теории коммуникации. – М.: "ФЛИНТА", 2013. – 78 с.
<https://e.lanbook.com/reader/book/47599/#1>

Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации: учеб.пособие. – М.: "ФЛИНТА", 2016. – 224 с. <https://e.lanbook.com/reader/book/119347/#1>

Кулинич М.А., Кострова О.А. Теория и практика межкультурной коммуникации. – М.: "ФЛИНТА", 2017. – 248 с. <https://e.lanbook.com/reader/book/92713/#1>

Дополнительная литература:

Шунейко, А.А. Теория и практика эффективной коммуникации : учебное пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 360 с. —

URL: <https://e.lanbook.com/book/72714> (дата обращения: 19.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

• Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Электронная библиотека (<http://www.lib.ua-ru.net/katalog>)
2. Филология. http://book.uraic.ru/el_library/gum/filolog
3. Портал Грамота. Ру (<http://www.gramota.ru>)
4. Центр риторики (<http://www.master-ritor.ru>)

• Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости)

1. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех – <http://www.gramota.ru/>

2. Сайт «Культура письменной речи» – <http://gramma.ru/>

• Описание материально-технического обеспечения.

Материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает доступ студентов в Интернет во внеаудиторное время; наличие в библиотеке учебно-методической, научной и справочной литературы.

351 аудитория (Мультимедийный проектор, IP- камера Polusom HD7000, экран для проектора).

9. Язык преподавания.

Русский язык.

10. Преподаватель.

Качалкин Анатолий Николаевич, профессор кафедры русского языка и литературы МГУ в городе Севастополе, доктор филологических наук.

11. Автор программы.

Качалкин Анатолий Николаевич, профессор кафедры русского языка и литературы МГУ в городе Севастополе, доктор филологических наук.