



**МЧС РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Уральский институт Государственной противопожарной службы  
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,  
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

### **Методические рекомендации по подготовке к зачету**

**Специальность 40.05.03 Судебная экспертиза  
Профиль – инженерно-технические экспертизы**

**Екатеринбург  
2022**

**Деловое общение** [Текст]: методические рекомендации по подготовке к зачету. Специальность 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы)/ сост. А.А. Светкина, – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 10 с.

*Составители:* Светкина А.А., старший преподаватель кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций Уральского института ГПС МЧС России.

Методические рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине «Деловое общение» предназначены для студентов, обучающихся по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы), согласно рабочей программе дисциплины «Деловое общение».

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций от 01.09.2022 г. протокол № 1.

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |   |
|--|---|
| Введение .....   | 4 |
| Структура дисциплины .....   | 4 |
| Требования к результатам освоения дисциплины .....   | 5 |
| Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточной аттестации ..... | 5 |
| Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету .....                            | 7 |
| Литература .....   | 8 |

## Введение

Методические рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине «Деловое общение» предназначены для студентов, обучающихся по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза (профиль – инженерно-технические экспертизы) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза, согласно рабочей программе дисциплины «Деловое общение».

Цель изучения дисциплины «Деловое общение»: сформировать достаточно высокий уровень профессиональной коммуникативной компетенции обучающегося в области делового общения и деловых коммуникаций на основе формирования системного представления о психолингвистических закономерностях общения и овладения нормами деловой речи как условия повышения эффективности профессиональной деятельности.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

- обучение основам деловой речи, одного из самых распространенных видов социальной коммуникации;
- формирование у будущих специалистов системы базовых знаний о природе и сущности делового профессионального общения, как условия построения эффективных деловых коммуникаций в разных видах профессиональной деятельности;
- ознакомление с формами делового общения, с особенностями профессионально значимых речевых жанров;
- ознакомление с психологическими основами делового общения;
- ознакомление с основными понятиями этики делового общения; – подготовка к созданию и восприятию профессионально значимых речевых жанров в различных сферах профессиональной деятельности;
- формирование навыков эффективного устного и письменного делового общения;
- формирование уважения к нормам делового общения, понимания норм делового общения как средства, способствующего формированию комфортных условий для работы персонала и клиентов (посетителей).

## Структура дисциплины

| № п/п | Наименование тем  |
|-------|---|
| 1     | Культура речи как основа делового общения                       |
| 2     | Общение как социально-культурный феномен                        |
| 3     | Нормативный аспект культуры речи                                |
| 4     | Функциональные стили русского литературного языка               |
| 5     | Социально-психологические характеристики делового общения. Виды |

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | делового общения                                       |
| 6                         | Разрешение конфликтов и противоречий в деловом общении |
| Итоговый контроль – зачет |  |

### Требования к результатам освоения дисциплины

| Результат освоения основной образовательной программы   | Содержание компетенции  | Результат обучения по дисциплине   |
|---|---|--|
| <b>РО-1.6</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | <b>УК-5.</b> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия   | <b>ИДК-1</b> ук-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации<br><b>ИДК-2</b> ук-5 Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм<br><b>ИДК-3</b> ук-5 Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации |
| <b>РО-1.6</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | <b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | <b>ИДК-1</b> ук-4 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации<br><b>ИДК-2</b> ук-4 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию<br><b>ИДК-3</b> ук-4 Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных  |

### Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточной аттестации

Критериями оптимального усвоения знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации обучающихся (при завершении этапа формирования компетенций) являются объем, системность, осмысленность, прочность и действенность знаний обучающихся.

| № | Показатели для оценки устного ответа на экзамене (зачете)   | Показатели достижения планируемого уровня компетенций  | Коды компетенций | Шкала оценивания                  |
|---|---|--|------------------|-----------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> </ul>   | обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые комиссией вопросы или затрудняется с ответом.  | УК-4<br>УК-5     | Оценка «2»<br>неудовлетворительно |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, формулировках законов, исправленные после нескольких наводящих вопросов.</li> </ul> | обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций. | УК-4<br>УК-5     | Оценка «3»<br>удовлетворительно   |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– в изложении допущены небольшие пробелы, не</li> </ul>  | обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы,  | УК-4<br>УК-5     | Оценка «4»<br>хорошо              |

|   |   |   |              |                       |
|---|---|---|--------------|-----------------------|
|   | искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя  | допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой   |              |                       |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>–точно используется терминология;</li> <li>–показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>–ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; допущены одна – две неточности.</li> </ul> | обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой | УК-4<br>УК-5 | Оценка «5»<br>отлично |

### Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету

1. Определение понятия «культура речи». Нормативные, коммуникативные, этические аспекты речи.
2. Соотношение понятий «общение» и «коммуникация», функции общения и коммуникации.
3. Речевое общение. Речевое взаимодействие и его эффективность
4. Структура коммуникативной ситуации.
5. Монолог, диалог, полилог.
6. Коммуникативные качества речи и их взаимосвязь.

7. Средства выразительности речи – риторические фигуры и тропы.
8. Основные понятия этикета.
9. Особенности русского речевого этикета.
10. Речевые дистанции и табу.
11. Сущность, специфика и функции общения.
12. Культура как специфика человеческой деятельности.
13. Коммуникабельность как признак культуры общения человека.
14. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе.
15. Межличностные отношения малых групп.
16. Языковая норма и ее особенности. Виды языковых норм. Историческая изменчивость и вариативность норм.
17. Определение понятия «орфоэпические нормы современного литературного языка». Основные правила современной русской орфоэпии.
18. Частные правила современной русской орфоэпии. Тенденции изменения современных произносительных норм.
19. Определение понятия «акцентологические нормы современного литературного языка». Особенности русского ударения.
20. Определение понятия «грамматические нормы современного литературного языка». Основные виды грамматических ошибок.
21. Определение понятия «лексические нормы современного литературного языка». Основные виды лексических ошибок.
22. Виды словарей, особенности составления и понимания словарных статей.
23. Понятие текста.
24. Стилистика. Стилиобразующие факторы.
25. Общая характеристика функциональных стилей.
26. Научный стиль речи.
27. Официально-деловой стиль речи.
28. Публицистический стиль речи.
29. Разговорный стиль речи.
30. Социально-психологические аспекты делового общения.
31. Правила расположения людей к себе.
32. Классификации типов личности: типология темперамента; сенсорная типология; психогеометрическая типология; психологические типы по К. Юнгу.
33. Психологические принципы оказания влияния на людей (убеждение, внушение, принуждение).
34. Манипуляция в деловом общении. Виды манипуляторов. Способы манипуляции.
35. Формы психологической защиты.
36. Виды делового общения.
37. Конфликты в деловом общении.
38. Понятие «конфликт», типы и уровни конфликтов.



39. Причины конфликтов.
40. Стратегия поведения в конфликте.
41. Способы разрешения конфликта.
42. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника.

## **Литература**

### **Основная литература**

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Электрон. дан. – М.: КноРус, 2014. – 424 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53657>
2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56196>
3. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [ЭР] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655>

### **Дополнительная литература**

1. Берков, В.Ф. Культура диалога [Текст]: учебно- метод. пособие / В.Ф. Берков, Я.С. Яскевич. - Минск: Новое знание, 2002. - 152 с.
2. Введенская, Л.А. Риторика и культура речи [Текст] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 8-е изд, доп, перераб. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 537 с. (гриф)
3. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи [Текст]: учеб. пособ. для вузов / Л.А. Введенская. - Ростов н/Д.: Феникс, 2004. - 384 с. (гриф)
4. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи [Текст]: учеб. пособ. для вузов / Л.А. Введенская, Л.А. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 539 с. (гриф)
5. Вербицкая, Л.А. Давайте говорить правильно [Текст]: пособие по русскому языку / Л.А.Вербицкая. - М.: Высш. шк., 2003. - 239 с.
6. Головин, Б.Н. Основы культуры речи [Текст] / Б.Н. Головин. – М.: Высш.шк., 1988.- 320 с.
7. Константинова, Л.А. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 188 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48319>
8. Культура устной и письменной речи делового человека: справочник. Практикум. - 18-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2012. - 320 с.
9. Нефедова, Н.В. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник / Н.В. Нефедова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 448 с. (гриф).
10. Пуринова, Г.К. Риторика: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 166 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63843>
11. Рахманин, Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Текст] / Л.В. Рахманин. – М.: Высш.шк., 1982. - 238 с. 10

12. Русский язык [Текст]: учебник / ред. О.Я. Гойхман. - 2-е изд., перераб и доп. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 240 с.- (Высшее образование: Бакалавриат) (гриф)
13. Русский язык и культура речи [Текст]: практикум / под ред. В.И. Максимова. - М.: Гардарики, 2008. - 304 с. (гриф)
14. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник / под ред. В.И. Максимова. - 2-е изд., испр и доп. - М.: Гардарики, 2002. - 213 с. (гриф)
15. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник для бакалавров / ред. В.Д. Черняк. - 2-е изд., испр и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 494 с. (гриф)
16. Синцов, Е.В. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2016. — 160 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/85953>
17. Товт, А.М. Практикум по русскому языку и культуре речи (для студентов-нефилологов). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/51850>
18. Трофимова, Г.К. Русский язык и культура речи: Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2012. — 160 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/73824>
19. Формановская, Н.И. Речевой этикет и культура общения [Текст] / Н.И. Формановская. – М.: Высш.шк., 1989.

**Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. [www.eor.it.ru/eor](http://www.eor.it.ru/eor) (Учебный портал по использованию ЭОР).
2. [www.Ucheba.com](http://www.Ucheba.com) (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» ([www.uroki.ru](http://www.uroki.ru)))
3. [www.metodiki.ru](http://www.metodiki.ru) (Методики).
4. [www.posobie.ru](http://www.posobie.ru) (Пособия).

**Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

1. <http://rsl.ru/> Российская государственная библиотека
2. [www.slovari.ru/dictsearch](http://www.slovari.ru/dictsearch) Словари. ru
3. [www.gramota.ru/class/coach/tbgramota](http://www.gramota.ru/class/coach/tbgramota) Учебник грамоты
4. [www.gramma.ru/EХМ](http://www.gramma.ru/EХМ) Экзамены. Нормативные документы