

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета  
\_\_\_\_\_ В.Е. Левичев

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ И.А. Косачев

« 7 » 07 2016г.

« 8 » 07 2016г.

Кафедра философии

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Культура делового общения»

Направление подготовки

**38.03.07. Товароведение**

Профиль  
«Товарный менеджмент»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Программа подготовки –  
прикладной бакалавриат

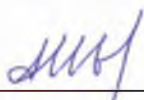
Барнаул 2016

Рабочая программа дисциплины составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.07 «Товароведение», в соответствии с учебным планом, утвержденным ученым советом Алтайского государственного аграрного университета 29.03.2016 г. по профилю «Товарный менеджмент»

Рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 13 от 26 мая 2016 г.

Зав. кафедрой

д.ф.н., профессор



А.В. Иванов

Одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета,  
протокол № 7 от «30» 06 2016\_\_ г.

Председатель методической комиссии,

к.п.н., доцент



Н.В. Тумбаева

Составитель:

к. филол.н., доцент



Н.А. Даренская

Лист внесения дополнений и изменений в рабочую программу учебной дисциплины

«Культура делового общения»

на 201<sup>7</sup>-201\_ учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № от 08.09.2017 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. Изменен список литературы
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Составители изменений и дополнений:

к.ф.н., доц. \_\_\_\_\_ И.Н. Калашникова  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

Зав. кафедрой

д.ф.н., проф. \_\_\_\_\_ И.В. Иванов  
ученая степень, ученое звание подпись И.О. Фамилия

« 6 » 09 2017 г.»

на 201\_ - 201\_ учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № от \_\_\_\_ 201\_ г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Составители изменений и дополнений:

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, ученое звание подпись И.О. Фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 201\_ г.»

на 201\_ - 201\_ учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № от \_\_\_\_ 201\_ г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Составители изменений и дополнений:

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, ученое звание подпись И.О. Фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 201\_ г.»

на 201\_ - 201\_ учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № от \_\_\_\_ 201\_ г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Составители изменений и дополнений:

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, должность подпись И.О. Фамилия

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
ученая степень, ученое звание подпись И.О. Фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 201\_ г.»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Цели и задачи дисциплины	5
2	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	5
3	Требования к результатам освоения содержания дисциплины	6
4.	Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий	8
5.	Тематический план изучения дисциплины	9
6.	Образовательные технологии	12
7.	Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	13
8.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	23
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	24
	Приложения	25

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Культура делового общения» является повышение уровня речевой культуры будущих выпускников в процессе развития и совершенствования коммуникативно-речевых умений. Дисциплина направлена на совершенствование навыков устной речи и формирование культуры делового общения.

Задачи дисциплины (студент должен):

- 1) освоить базовые понятия дисциплины (нормативный, коммуникативный, этический аспекты культуры речи);
- 2) повысить уровень практического владения нормами литературного языка;
- 3) научиться проводить стилевую дифференциацию речевых единиц, определять их стилевую уместность;
- 4) познакомиться с видами и жанрами делового общения, получить представление о специфике делового общения;
- 5) уметь анализировать речевую ситуацию с точки зрения эффективности/неэффективности речевого поведения коммуникантов;
- 6) научиться пользоваться справочной литературой (специальными словарями, справочниками) и иными информационными источниками.
- 7) расширить свой общегуманитарный кругозор, опирающийся на владение богатым коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом русского языка.
- 8) осознать необходимость в речевом саморазвитии и самосовершенствовании. Выработать мотивацию к повышению уровня собственной речевой культуры.

«Культура делового общения» формирует компетенции, относящиеся к владению устной и письменной коммуникацией, которые особенно важны для профессиональной деятельности в условиях, связанных с возрастанием информатизации общества.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Культура делового общения» относится к вариативной части дисциплин блока 1 образовательной программы прикладного бакалавриата, является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается на 1 курсе во втором семестре.

### **Требования к предшествующей подготовке:**

Решение задач, связанных с повышением уровня речевой культуры апеллирует к базовым знаниям дисциплины «Русский язык» в рамках школьной образовательной программы и основывается на знании принципов

построения монологического и диалогического текста, а также правил, относящихся ко всем языковым уровням - фонетическому, лексическому, грамматическому и др. Речевые навыки и речевая культура необходимы обучающимся для более эффективного овладения вседисциплинами учебного плана.

Таблица 2. – Сведения об учебных дисциплинах (модулях), практиках (и их разделах) на которые опирается содержание данной учебной дисциплины

Наименование дисциплины, других элементов учебного плана	Перечень разделов
История	Христианство на Руси; Возникновение славянской письменности; Деятельность Кирилла и Мефодия; Становление государственности (16-17 вв.); Возникновение и развитие русского национального языка; Роль М.В.Ломоносова в формировании научного языка.
Иностранный язык	Место иноязычной лексики в современной речевой практике; Этимология; Причины заимствований;

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Таблица 3. - Сведения о компетенциях и результатах обучения, формируемых данной дисциплиной

Содержание компетенций, формируемых полностью или частично данной дисциплиной	Коды компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Перечень результатов образования, формируемых дисциплиной		
		По завершении изучения данной дисциплины выпускник должен		
		знать	уметь	владеть
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для	ОК- 5;	Нормы литературного языка; Коммуникативные качества речи; Функциональные стили речи; Этические нормы речевой	Строить устную и письменную речь, опираясь на языковые нормы русского литературного языка; аргументированно и ясно излагать	Навыками грамотной речи. Этическим и нормами речевой культуры. Способами и

<p>решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>		<p>культуры. Принципы организации вербального взаимодействия; Нормы речевого этикета; Речевые принципы делового общения.</p>	<p>собственное мнение. Подбирать языковые средства в соответствии с требованиями стиля и заданной речевой ситуацией. Анализировать, обобщать, критически воспринимать текстовую информацию. Ориентироваться в сложившейся речевой ситуации; устранять имеющиеся коммуникативные помехи; Применять принципы «коммуникативного кодекса» для успешной организации речевого общения и повышения его эффективности. Применять полученные знания для речевого саморазвития; критически оценивать собственную речевую культуру.</p>	<p>приёмами отбора языкового материала в соответствии с характером и целью коммуникации/общения. Навыками самостоятельной оценки речевых и коммуникативных явлений.</p>
---	--	--	--	---

#### 4. Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

Таблица 4. – Трудоемкость дисциплины по видам занятий, реализуемой по учебному плану направления 38.03.07. Товароведение, для очной и заочной формы обучения, часов

Вид занятий	Форма обучения		
	очная	заочная	
	программа подготовки		
	полная	полная	ускоренная
1. Аудиторные занятия, всего	34	8	
в том числе:	12	4	
1.1. Лекции			
1.2. Лабораторные работы			
1.3. Практические (семинарские) занятия	22	4	
2. Самостоятельная работа, всего	38	64	
в том числе:			
2.1. Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)			
2.2. Расчетно-графическое задание (РГЗ)			
2.3. Самостоятельное изучение разделов	18	30	
2.4. Контрольная работа (К)		4	
2.5. Текущая самоподготовка	10	20	
2.6. Подготовка и сдача зачета	10	10	
Итого (стр. 1+ стр.2)	72	72	
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет	
Общая трудоемкость, зачетных единиц	2	2	

#### 5. Тематический план изучения дисциплины

Таблица 5.1. – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.03.07. Товароведение, для очной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторн	Практическ ие	Самостоя тельная	
<i>Наименование раздела</i>						



1.Речевое общение как деятельность. Эффективность речевого общения и коммуникативные неудачи	1) Понятие о речевом общении; 2) Функции общения; 3)Условия и принципы эффективности речевого общения; 4) Причины коммуникативных неудач. Типология коммуникативных помех	2			2	Письменный опрос
2.Культура речи и ее составляющие. Коммуникативные качества речи.	Характеристика понятия «культура речи». Нормативный, коммуникативный, этический аспекты культуры речи.	2		4	4	Письменный опрос; Выполнение заданий аудиторно (А3)
3.Деловое общение. Речевые принципы делового общения.	1) Деловое общение, его специфика; 2) Виды и жанры делового общения; 3)Речевые принципы делового общения; 4) Этические нормы в деловом общении (речевой этикет и правила речевого поведения в деловом общении)	2		4	4	Письменный опрос; Творческое задание
4.Деловая беседа как один из жанров устного делового общения	1) Специфика деловой беседы; 2) Основные этапы деловой беседы; 3) Использование речевых средств (речевые стратегии); 4) Виды деловых бесед;	2		4	4	Письменный опрос; Творческое задание
5.Практические приемы убеждения в речевом взаимодействии (психологические тактики убеждения)	1) Убеждение и манипулирование; 2) 14 эффективных приемов, используемых в убеждении	2		4	4	Письменный опрос; Творческое задание
6.Ведение делового телефонного разговора	1) Специфика телефонного общения; 2)Композиционные части разговора; Характеристика словесных форм передачи информации			2	2	Письменный опрос; Творческое задание

7. Коммерческая корреспонденция. Речевой этикет в документе	Виды коммерческих писем. Структура, содержание, языковое оформление коммерческих писем. Использование этикетных средств в письменном деловом общении	2		2	4	Аудиторная письменная работа
8. Типы внутринациональных речевых культур	1) Основание выделения нац. реч. культур (принципы классификации); 2) Типология внутринациональных речевых культур, развернутая характеристика (по О.Б. Сиротининой)				4	Составление конспекта
	Всего	12		22	38	

По каждому разделу или по отдельным темам указываются формы текущего контроля: выполнение контрольной работы (К); домашнего задания (ДЗ); написание реферата (Р); эссе (Э); тестирование (Т); выполнение индивидуального задания (ИЗ); выполнение творческого задания (ТЗ), устный или письменный опрос (О) и т. д.

Таблица 5.1.1. – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.03.07. Товароведение, для заочной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лаборатори	Практическ ие	Самостояте льная	
<i>Наименование раздела</i>						
1. Речевое общение как деятельность. Эффективность речевого общения и коммуникативные неудачи	1) Понятие о речевом общении; 2) Функции общения; 3) Условия и принципы эффективности речевого общения; 4) Причины коммуникативных неудач. Типология коммуникативных помех	2			8	Письменный опрос

2. Культура речи и ее составляющие. Коммуникативные качества речи.	Характеристика понятия «культура речи». Нормативный, коммуникативный, этический аспекты культуры речи.			2	8	Письменный опрос; Выполнение заданий аудиторно (АЗ)
3. Деловое общение. Речевые принципы делового общения.	1) Деловое общение, его специфика; 2) Виды и жанры делового общения; 3) Речевые принципы делового общения; 4) Этические нормы в деловом общении (речевой этикет и правила речевого поведения в деловом общении)				8	Письменный опрос; Творческое задание
4. Деловая беседа как один из жанров устного делового общения	1) Специфика деловой беседы; 2) Основные этапы деловой беседы; 3) Использование речевых средств (речевые стратегии); 4) Виды деловых бесед;				8	Письменный опрос; Творческое задание
5. Практические приемы убеждения в речевом взаимодействии (психологические тактики убеждения)	1) Убеждение и манипулирование; 2) 14 эффективных приемов, используемых в убеждении				8	Письменный опрос; Творческое задание
6. Ведение делового телефонного разговора	1) Специфика телефонного общения; 2) Композиционные части разговора; Характеристика словесных форм передачи информации				8	Письменный опрос; Творческое задание
7. Коммерческая корреспонденция. Речевой этикет в документе	Виды коммерческих писем. Структура, содержание, языковое оформление коммерческих писем. Использование этикетных средств в письменном деловом общении	2		2	8	Аудиторная письменная работа
8. Типы внутринациональных речевых культур	1) Основание выделения нац. реч. культур (принципы классификации); 2) Типология				8	Составление конспекта

	внутринациональных речевых культур, развернутая характеристика (по О.Б. Сиротининой)				
	Всего	8		4	64

По каждому разделу или по отдельным темам указываются формы текущего контроля: выполнение контрольной работы (К); домашнего задания (ДЗ); написание реферата (Р); эссе (Э); тестирование (Т); выполнение индивидуального задания (ИЗ); выполнение творческого задания (ТЗ), устный или письменный опрос (О) и т. д.

Таблица 5.2. Организация, контроль выполнения и методическое обеспечение СРС (самостоятельной работы студентов)

№ п/п	Вид СРС	Кол-во часов	Контроль выполнения	Методическое обеспечение
1	Подготовка к письменному опросу по темам; Выполнение домашних заданий(ДЗ)	16	Письменный опрос (отметка: зачтено/незачтено);	Лекционный материал; а также учебные и методические пособия: 1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева. – М.: КНОРУС, 2012. - 424 с. 2. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: учебное пособие для вузов/ Л.А. Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 4-е изд. –Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 544 с. 3. Даренская Н. А. Русский язык и культура речи: методическое пособие/ Н. А. Даренская, Н. Н. Буянкина. - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2010. - 91 с. 1. Даренская Н.А., Буянкина Н.Н. Культура научной и деловой речи: учебно-методическое пособие. Барнаул: Изд-во АГАУ, 2008. 65 с.
2	Самостоятельное изучение разделов (Типы внутринациональных речевых культур)	4	Составление конспекта; проверка наличия конспекта.	1. Русский язык и культура речи : учебник для вузов/ ред.: В. И. Максимов, А. В. Голубева. -2-е изд., перераб. и доп. -М.: Юрайт, 2011. -358 с. 2. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева. – М.: КНОРУС, 2012. - 424 с. (и др. издания, см. список литературы)
3	Выполнение творческих	8	Заслушивание на семинарских	По рекомендации преподавателя; Типовые варианты приведены в

	заданий(дома и аудиторно)		занятиях; совместное обсуждение (оценка по пятибалльной системе)	настоящей рабочей программе
4	Подготовка к зачету (теоретическая часть)	10	Зачет (зачтено /незачтено)	Вопросы к зачету приведены в рабочей программе, а также имеются на электронных носителях в кабинете № 423.
Всего		38		

## 6. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- 1) анализ предложенной речевой ситуации;
- 2) языковой и стилистический анализ текстов;
- 3) выполнение творческих заданий: устное выступление студента перед группой с речью, написанной по заданной речевой ситуации;
- 4) коммуникативный практикум: активное слушание и анализ выполненных заданий (работа всей группой и отдельными/малыми группами);
- 5) реферирование дополнительной литературы по культуре речи;

Для каждого тематического раздела дисциплины разработан оригинальный текстовый иллюстративный материал, соответствующий изучаемой тематике. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий с использованием заданий познавательного характера (творческой коммуникативной направленности), письменных и устных заданий, предполагающих как индивидуальную, так и групповую работу, а также работу в паре (диалоговые ситуации)

По дисциплине «Культура делового общения» удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, в соответствии с настоящей программой составляет 23%.

Таблица 6. – Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые на аудиторных занятиях по учебному плану направления 38.03.07. Товароведение, для очной формы обучения

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Количество часов
2	ПР	Риторический тренинг: устное выступление студента с речью заданного жанра. Совместное обсуждение и анализ выступления(работа	4

		группой)	
	ПР	Творческое задание: составление речи по моделируемой деловой ситуации. Совместный анализ (обсуждение)	4
Итого:			8

## **7. Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

### **7.1. Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля**

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме выполнения домашних заданий, в том числе творческого характера, письменных теоретических опросов, а также выполнения заданий аудиторно.

#### **Основные виды, описательная характеристика практических заданий, предлагаемых студенту для осуществления текущего контроля успеваемости:**

- 1) Чтение и анализ высказываний, поиск нарушения норм лексической сочетаемости. Редактирование;
- 2) Чтение, анализ высказывания. Устранение грамматико-стилистических ошибок и недочетов.
- 3) Устранение логической ошибки в высказывании. Редактирование.
- 4) Стилистический анализ текста. Отработка навыков стилевой трансформации (оформление содержания в заданном стиле)
- 5) Логико-смысловой анализ фрагмента текста. Выявление нарушений последовательности и логической связности текста.
- 6) Реферирование текста (выделение основной мысли и ее запись)
- 7) Подготовка устного выступления на заданную тему. Выступление с речью перед группой.
- 8) Самостоятельное составление текста (речи) по моделируемой речевой ситуации.
- 9) Риторический тренинг: произнесение речи заданного жанра перед аудиторией.
- 10) Участие всей группы в дискуссии: обсуждение, совместный анализ выполненного задания студентом (-ами).

*Все виды указанных заданий представлены в учебно-методических пособиях:*

- 1) Даренская Н.А., Буянкина Н.Н. Культура научной и деловой речи: Практикум. Барнаул: Изд-во АГАУ, 2005. 68 с.
- 2) Даренская Н.А., Буянкина Н.Н. Культура научной и деловой речи: учебно-методическое пособие. Барнаул: Изд-во АГАУ, 2008. 65 с.
- 3) Даренская Н.А., Буянкина Н.Н. Русский язык и культура речи: Методическое пособие. Барнаул: Изд-во АГАУ, 2010. 96 с.
- 4) Останин В.В., Даренская Н.А., Буянкина Н.Н. Культура речи и основы логического мышления: Практикум. Барнаул: Изд-во АГАУ, 2012. 54 с.
- 5) Даренская Н.А. Риторика: учебно-методическое пособие. Барнаул: РИО АГАУ, 2013. 95 с.

**Вопросы для текущего контроля знаний по основным разделам дисциплины**

**Контрольные вопросы к разделу «Нормативный аспект культуры речи. Языковая норма. Особенности нормы литературного языка»**

- 1) Дайте определение "языковой нормы". Почему языковая норма считается центральным понятием речевой культуры?
- 2) Укажите характерные особенности нормы литературного языка.
- 3) Кто создает языковые нормы? Под влиянием каких условий языковые нормы могут изменяться? Приведите примеры подобных изменений.
- 4) Что относится к трудным случаям лексики? Подберите несколько иллюстративных примеров.
- 5) Что относится к трудным случаям грамматики? Приведите примеры.
- 6) Подберите несколько примеров, связанных с нарушением синтаксической нормы.

**Контрольные вопросы к разделу «Коммуникативные качества речи»»**

1. Охарактеризуйте понятие «коммуникативные качества речи».
2. Дайте развернутую характеристику каждому из названных качеств.
3. Что относится к лексике ограниченной сферы употребления?
4. Чем термины отличаются от профессионализмов?
5. Чем отличаются профессионализмы от жаргонизмов?

### **Контрольные вопросы к разделу «Этика речевого общения»**

1. Дайте определение речевого этикета.
2. Что такое этикетные формулы речи? Приведите примеры.
3. Какие факторы определяют использование этикетных формул?
4. Как и по какому принципу классифицируются этикетные формулы речи?
5. Приведите несколько примеров этикетных формул, используемых в разных речевых ситуациях (например, формулы благодарности, используемые в устном бытовом общении и в письменной деловой переписке)

### **Контрольные вопросы к разделу «Деловое общение»**

1. Что такое деловое общение? Какова его специфика?
2. По каким основаниям можно выделять виды делового общения?
3. Назовите устные и письменные жанры делового общения.
4. Расскажите о речевых принципах делового общения (принцип вежливости Д. Лича и принцип кооперации Г. П. Грайса)

### **Контрольные вопросы к разделу «Деловая беседа. Подготовка и проведение деловой беседы»**

1. Какие рекомендации следует учитывать при подготовке и проведении деловых бесед?
2. Какие виды деловых бесед вы знаете?
3. Расскажите о структуре деловой беседы.

### **Контрольные вопросы к разделу «Стратегии и тактики межличностного взаимодействия. Манипулирование и убеждение»**

1. В чем состоит сущность убеждения? Чем оно отлично от манипулирования?
2. Раскройте сущность известных Вам психологических тактик в убеждении (Правило Сократа, Правило Гомера, Правило Паскаля и т.д.)
3. Подберите собственные иллюстративные примеры к каждой из тактик.

### **Контрольные вопросы к разделу «Речевой этикет в деловом общении»**

1. Как лучше формулировать просьбы и распоряжения в деловом общении? Почему? Приведите примеры.
2. Согласно нормам речевой этики каких слов следует избегать в формулировках при выражении побуждения в деловом общении? Почему? Какие этикетные формулы предпочтительны?
3. Поясните, что означает в деловом общении замена прямого речевого акта косвенным? Приведите пример.



4. Сформулируйте правила отказа в деловом общении. Приведите примеры корректного отказа, используя соответствующие этикетные формулы.

#### **Контрольные вопросы к разделу «Ведение делового телефонного разговора»»**

1. Расскажите о правилах ведения делового телефонного разговора (Когда звоните Вы партнеру; Когда партнер звонит Вам). Подробно охарактеризуйте последовательность представления.

2. Кто первым завершает разговор?

3. Каких фраз следует избегать, чтобы о компании (организации) не сложилось неблагоприятного впечатления?

#### **Контрольные вопросы к разделу «Официально-деловая письменная речь»**

1. Какие черты характеризуют официально-деловой стиль?

2. Какие подстили и жанры Вы знаете?

3. Что такое унификация языка деловых бумаг?

4. Какие требования предъявляются к языку и стилю документов?

5. Как проявляются правила этикета в практике делового письма?

6. Приведите примеры устойчивых языковых моделей, используемых в деловых документах.

#### **Контрольные вопросы к разделу «Коммерческая корреспонденция»**

1. Какие виды коммерческих писем Вы знаете?

2. Дайте краткую характеристику содержательной стороны каждого вида писем.

3. Какова последовательность шагов при составлении письма?

4. Приведите устойчивые речевые модели, используемые для разного вида писем.

#### **Примеры заданий (краткая характеристика творческих заданий по курсу, обязательных для выполнения)**

1. Выступление перед аудиторией с деловой речью различной жанровой направленности (информационной, поздравительной и т.п.)

*Цель выполнения задания: научиться выступать перед аудиторией, не читая текст, а также уменю интонировать свою речь. Обучение навыкам преобразования «книжного» текста в «разговорный», композиционного и структурного анализа текста.*

Пример задания:

Вы представитель отдела по газификации Главного управления строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края, выступаете с публичной информационной речью на совещании. Содержание Вашего выступления приведено ниже.

**Продумайте вступление (представьтесь). Ваша задача донести информацию правильно, ничего не исказив. Проработайте текст (если необходимо, перепишите его более простым языком, заменяя отдельные фразы). Допускается импровизация.**

В декабре в Тальменском районе Алтайского края было запущено два газораспределительных пункта. Один из них расположен в райцентре. К газовым сетям смогли подключиться более 100 жителей. Строительство объекта протяженностью более пяти километров велось по государственной программе «Обеспечение населения Алтайского края жилищно-коммунальными услугами» на 2014-2020 годы. Его стоимость - почти 11 млн. рублей, финансирование шло из средств краевого бюджета.

В планах - продолжать газификацию поселка. Уже разработана проектно-сметная документация, получено положительное заключение государственной экспертизы для строительства еще одного объекта. После его включения в инвестиционную программу строительство начнется ориентировочно в 2017 году. Второй объект расположен в поселке Среднесибирский. Его особенность в том, что проект разработали на средства жителей села при поддержке администрации района. Длина газовых сетей составила 1,3 километра. Подключиться к ним смогут жители 25 домовладений. Строительство газораспределительного пункта ведется по федеральной программе «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и на период до 2020 года». Сметная стоимость работ составила 2 млн. рублей. Финансирование шло из федерального, краевого и местного бюджетов.

Всего в 2015 году в Алтайском крае было введено в эксплуатацию 20 газовых объектов общей протяженностью почти 150 километров.

2. Риторический тренинг: выступление перед аудиторией (своей группой) с произвольной речью на тему «Мысли мудрых людей». Студенту предлагается рассказать аудитории притчу или басню по своему выбору.

*Цель выполнения задания: обучение навыку публичного выступления, умению взаимодействовать с аудиторией (задавать ей вопросы, пояснять смысл сказанного). Обучение навыкам композиционного оформления материала, а также навыкам свободного пересказа. В ходе выполнения задания отрабатываются навыки выразительности речи.*

3. Составление речи по заданной речевой ситуации (Речевые тактики в деловом взаимодействии). Студенту предлагается выбрать одну из предлагаемых ситуаций и составить в соответствии с ней речь. Предпочтительна работа в паре.

*Цель выполнения задания: обучение навыку анализа речевой ситуации и выбора оптимальной тактики. Совершенствование коммуникативных речевых умений. Обучение навыкам прогнозирования, оценки выбранной речевой стратегии.*

**Пример задания:** Выберите любую из предложенных ниже ситуаций. Проанализируйте ее, продумайте свою речевую тактику. Набросайте в тетради текст Вашей речи. Лучше, если задание будет выполнено в виде ролевой игры. В этом случае Вы выполняете задание вдвоем (в паре), и, разумеется, Ваш собеседник продумывает свои ответы или возражения, а вы, учитывая их, разрабатываете свою стратегию.

**Ситуация 1.** Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили

высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Продумайте, что и как Вы скажете ему (как будете его критиковать)

**Ситуация 2** Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете? Проиграйте предложенную ситуацию, составив соответствующий диалог.

**Ситуация 3** Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Продумайте, что и в какой форме Вы ей скажете.

**Ситуация 4** Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения? Что Вы ей скажете? Проиграйте эту ситуацию.

**Ситуация 5** У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы? Обратитесь к ним с речью.

**Ситуация 6** Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе? Продумайте, что вы ему скажите.

**Ситуация 7** Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете? Проиграйте эту ситуацию. Продумайте свою речевую стратегию.

**Ситуация 8.** Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Продумайте ход своей беседы с ним.

4. Составление речи по ситуации «Прием на работу». Студенты работают в паре, один выступает в амплуа работодателя, другой - соискателя.

*Цель выполнения задания: знакомство со спецификой кадровой деловой беседы, знакомство с характером задаваемых вопросов. Отработка навыков ведения деловой беседы, выбора речевой стратегии.*

5. Составление речи по ситуации «Деловая телефонная беседа».

*Цель выполнения задания: закрепление практических навыков ведения деловой телефонной беседы, телефонному этикету. Умение начинать беседу (представиться), завершать ее, выбирать оптимальные речевые формулы для выражения своих намерений (например, просьбы). В ходе выполнения задания и его презентации студент обучается навыкам анализа используемой речевой тактики.*

**Пример задания:**

Вы – работник администрации, Вам необходимо по телефону попросить:

- ветерана Великой отечественной войны принять участие в празднике;
- ученого из университета выступить на научно-практической конференции;
- преподавателя вуза выступить с лекцией перед работниками администрации;
- руководителя администрации оказать помощь в проведении городского мероприятия.

Составьте план беседы, обращая внимание на ее начало (представление), выражение просьбы и заключительную часть (прощание).

6. Творческое задание репродуктивного характера по выбранной ситуации на тему «Ведение деловой беседы». Студентам предлагается несколько идей на выбор для «разворачивания» их в деловую беседу со своим партнером.

*Цель задания: развитие и совершенствование коммуникативных навыков, в частности, в сфере профессионально-ориентированной деловой беседы, формирование творческого креативного мышления, отработка навыков анализа успешности выбранной речевой стратегии.*

**Пример задания:** Составьте речь по предлагаемым ниже условным речевым ситуациям. Уточняющие детали продумайте на свое усмотрение. Сформулируйте свою цель, продумайте стратегию беседы.

1. Потенциальный клиент планирует начать работу над новым проектом. Вам стало об этом известно. Вы усматриваете в такой ситуации реальные возможности для продажи своего продукта и посещаете этого клиента.

2. Вы продали партнеру определенную систему. Стоимость технического обслуживания кажется руководителю отдела снабжения фирмы-клиента слишком высокой. Вы посещаете руководителя информационного отдела, чтобы убедить его в выгоде заключения договора о комплексном обслуживании.

3. Во время последней деловой встречи вы вызвали интерес партнера к своим предложениям и сегодня договорились с ним встретиться снова, однако ваш партнер внезапно заболел, в результате вас принимает руководитель отдела обработки данных (вы с ним незнакомы).

4. Вы разработали новый пакет компьютерных программ и хотите его продать своему прежнему клиенту, от которого уже давно не получали заказы.
5. Вы узнаете, что ваш постоянный деловой партнер, давно сотрудничавшей с вашей фирмой, уволился, и наносите визит его преемнику, чтобы представиться ему.
6. Вы осваиваете новый район сбыта и впервые посещаете нового клиента.
7. Во время своего последнего посещения клиента вы убедились, что он проявил интерес к вашим предложениям. Вы договорились о повторной деловой встрече, которая назначена на сегодня. Вас ожидает коммерческий директор. Вы можете пойти на уступки в цене.
8. Вы познакомились со своим партнером во время выставки-ярмарки. Его заинтересовал ваш продукт "А". Сегодня вы впервые идете на деловую встречу с ним.
9. Вы договорились со своим партнером о встрече, но слишком задержались у клиента, которого посещали до назначенной встречи. Вы опаздываете на полчаса и застаёте разгневанного партнера.
10. Вы посещаете клиента, который уже купил у вас систему обработки данных. Вы хотите добиться от него согласия на заказ функциональных дополнений к ней.
11. Вы усовершенствовали компьютерные программы и посещаете потенциального клиента, давно проявляющего к ним интерес, чтобы добиться от него наконец заказа.
12. Вы продали свою систему. При ее испытаниях возникли определенные проблемы. Клиент требует встречи с продавцом, так как не может их уладить с сотрудниками службы сервиса и техниками.
13. Во время официального мероприятия, проводимого отраслевым союзом, торговой палатой и т. п., вы встречаете человека, который интересуется продаваемыми вами товарами, и знакомите его с имеющимися у вас уже подготовленными коммерческими предложениями.
14. Один из ваших клиентов берется за осуществление нового проекта. Он попросил вас посетить его, чтобы обсудить ваши предложения.
15. Один клиент планирует расширение производства. Вы прочитали об этом в газете и решаете обратиться к нему со своими предложениями.
16. Вы посещаете потенциального клиента, который хотя и проявляет интерес к вашим предложениям, но до сих пор не решился сделать заказ, и узнаете, что его функции уже выполняет его преемник. Он и встречает вас.
17. Один производитель аппаратного обеспечения прекращает свою деятельность. Вы знаете, что он не завершил начатый с одним из своих клиентов проект, и хотите предложить свои услуги в качестве нового партнера. Вы встречаетесь с исполнительным директором.
18. Вы усовершенствовали программное обеспечение и хотите предложить своему клиенту заменить им старое программное обеспечение.

## **7.2. Характеристика фондов оценочных средств для промежуточной аттестации**

Форма промежуточной аттестации - зачет. Студенту выставляется отметка «зачтено» с учетом текущей успеваемости при условии **успешного выполнения всех** заданий (учитывается текущая подготовка к занятию, выполненные творческие работы, а также работа на занятии). При

пропуске практических занятий (более 20% от общего числа, независимо от причины – уважительная/неуважительная), а также наличии задолженностей по дисциплине (на момент наступления зачетной недели) студент в обязательном порядке сдает зачет устно (теоретическая часть)

### Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие «культура речи» и ее аспекты.
2. Понятие языковой нормы. Классификация языковых норм. Характерные особенности нормы литературного языка.
3. Коммуникативные качества речи, их характеристика.
4. Логичность речи как коммуникативное качество. Понятие логической ошибки. Законы логики, сущность, их роль в речи.
5. Речевое общение как деятельность. Функции общения.
6. Условия и принципы эффективности речевого общения.
7. Причины коммуникативных неудач. Типология коммуникативных помех.
8. Речевой этикет. Этикетные формулы речи, их классификация. Очередность приветствия. Этикетные формы обращений (*мужчина, женщина, девушка, товарищ; гражданин; господин, и др.*), правила их использования.
9. Понятие «деловое общение». Специфические особенности делового общения.
10. Виды делового общения (классификация). Основные жанры.
11. Речевые принципы делового общения. Принцип Г.П. Грайса.
12. Речевые принципы делового общения. Принцип Д. Лича.
13. Речевой этикет (правила речевого поведения) в деловом общении.
14. Психологические тактики и приемы в общении, тактики убеждения («Правило Сократа», «Правило Гомера» и др.)
15. Деловая беседа, ее специфика. Виды деловых бесед.
16. Структура деловой беседы.
17. Правила ведения делового телефонного разговора (когда звоните Вы, когда звонят Вам). Специфика телефонного общения.
18. Официально-деловая письменная речь, ее особенности (языковые особенности официально-делового стиля).
19. Речевой этикет в деловой документации.
20. Коммерческая корреспонденция: коммерческое письмо-запрос, структура, оформление. Ответ на письмо-запрос.
21. Коммерческая корреспонденция: коммерческое письмо-предложение, структура, оформление. Ответ на письмо-предложение.
22. Коммерческая корреспонденция: коммерческое письмо-рекламация, структура, оформление. Ответ на письмо-рекламацию.
23. Типы национальных речевых культур, классификация, характеристика.
24. Конфликт в деловом общении. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

25. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, политических деятелей, деятелей культуры и т.д., по выбору студента).

### **8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

В библиотеке университета (см. приложение № 2) имеются учебные издания, в которых представлен материал по всем тематическим блокам.

Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Форма доступа: <http://window.edu.ru>

2. Электронный ресурс «Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов». Форма доступа: <http://fcior.edu.ru>

3. Электронный ресурс «Справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» «Грамота.Ру». Форма доступа: <http://www.gramota.ru>;

4. Электронный ресурс «Официальный сайт Учреждение Российской академии наук Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и ООО «Словари.ру». Форма доступа: <http://www.slovari.ru>;

5. Электронный ресурс «Грамотная речь, или «Учимся говорить по-русски». Словари, ссылки». Форма доступа: <http://cultrechi.narod.ru>;

6. Электронный ресурс «Центр культуры речи и ораторского мастерства Преображение». Форма доступа: <http://www.master-ritor.ru>

### **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

За кафедрой философии, на которой преподается данная дисциплина, закреплена лекционная аудитория (412), для проведения семинарских занятий – 323 аудитория. На кафедре в наличии имеется мультимедийная установка. Аудитория 323 стационарно оснащена видеопроктором. В методическом кабинете кафедры (423) имеются словари, а также методические пособия по дисциплине (печатный и электронный вариант)

Для каждого раздела дисциплины разработан оригинальный текстовый иллюстративный материал, соответствующий изучаемой тематике. Для проведения отдельных занятий (см. раздел Образовательные технологии) используется видеопроектор. Студенты обеспечены электронной версией методического пособия по дисциплине, а также необходимым для индивидуальной работы раздаточным материалом.

## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

К программе дисциплины  
«Культура делового общения»

Аннотация дисциплины «Культура делового общения»

Направление подготовки 38.03.07 «Товароведение»

Профиль «Товарный менеджмент»

Целью освоения дисциплины «Культура делового общения» является повышение уровня речевой культуры будущих выпускников в процессе развития и совершенствования коммуникативно-речевых умений. Дисциплина направлена на совершенствование навыков письменной и устной речи и формирование культуры делового общения.

Освоение данной дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Содержание компетенций, формируемых полностью или частично данной дисциплиной
1.	ОК-5: Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Трудоемкость дисциплины, реализуемой по учебному плану

Вид занятий	Форма обучения		
	очная	заочная	
	программа подготовки		
	полная	полная	ускоренная
1. Аудиторные занятия, всего	34	8	
в том числе:	12	4	
1.1. Лекции			
1.2. Лабораторные работы			
1.3. Практические (семинарские) занятия	22	4	
2. Самостоятельная работа, всего	38	64	
Итого (стр. 1+ стр.2)	72	72	
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет	
Общая трудоемкость, зачетных единиц	2	2	

Форма промежуточной аттестации - зачет

Перечень изучаемых тем:

1. Культура речи и ее составляющие. Коммуникативные качества речи.



2. Речевое общение как деятельность. Эффективность речевого общения и коммуникативные неудачи.
3. Деловое общение. Речевые принципы делового общения.
4. Деловая беседа как один из жанров устного делового общения.
5. Практические приемы убеждения в речевом взаимодействии (психологические тактики убеждения).
6. Ведение делового телефонного разговора.
7. Официально-деловая письменная речь. Коммерческая корреспонденция. Речевой этикет в документе.
8. Типы внутринациональных речевых культур.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

К программе дисциплины  
«Культура речи и деловое общение»

Список изданий основной учебной литературы по дисциплине  
«Культура делового общения»  
(библиотечный фонд АГАУ)

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева. – М.: КНОРУС, 2012. - 424 с.	99
2.	Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие /Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2012. – 416 с.	15
3.	Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие для высшего профессионального образования/С.И. Самыгин, А.М.Руденко. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2012. – 440 с.	28

Список изданий дополнительной учебной литературы по дисциплине

«Культура делового общения»  
(библиотечный фонд АГАУ)

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие /В.Н. Руднев. – М.: КНОРУС, 2013. – 352 с.	40
2.	Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - Электрон.текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К', 2013. - 408 с. <a href="http://e.lanbook.com/view/book/56181/">http://e.lanbook.com/view/book/56181/</a>	ЭБС «Лань»
3.	Русский язык и культура речи: учебник для среднего проф. образования /ред. В.Д. Черняк. – М.: Юрайт, 2011. – 493 с.	2
4.	Усов В. В. Деловой этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 400 с.	2
5.	Деловой этикет/ сост. И. Афанасьев. - Киев :Альтерпрес, 1998. - 320 с.	1
6.	Даренская Н.А. Культура речи: учебное пособие / Н. А. Даренская, Н. Н. Буянкина. - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2002. - 176 с.	410
7.	<a href="#">Даренская Н. А.</a> Русский язык и культура речи[Электронный ресурс] : методическое пособие / Н. А. Даренская, Н. Н. Буянкина. -	Сайт Алтайско

	Электрон.текстовые дан. (1 файл : 510 Кб). - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2010. - 1 эл. жестк. диск. - Систем.требования: IntelCeleron CPU ; 1 Гб ОЗУ ; MS Windows XP Home ; AdobeReader ; Монитор Samsung ; Принтер HP LaserJet. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки АГАУ. - Загл. с титул.экрана. - Имеется печ. аналог. - Б. ц.	го ГАУ ЭК библиоте ки
8.	Даренская Н.А. Русский язык и культура речи :методическое пособие / Н. А. Даренская, Н. Н. Буянкина. - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2010. - 91 с.	8
9.	Даренская Н. А.Культура научной и деловой речи : учебно-методическое пособие / Н. А. Даренская , Н. Н. Буянкина . - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2008. - 65 с.	28
10.	Голуб И.Б. Русский язык и культура речи :учебное пособие для вузов / И. Б. Голуб. - М. : Логос, 2006. - 432 с.	2
11.	Голуб И. Б.Культура письменной и устной речи: учебное пособие / И. Б. Голуб. - М.: КНОРУС, 2010. - 264 с.	3
12.	Деловое общение[Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Электрон.текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К` , 2013. - 528 с. <a href="http://e.lanbook.com/view/book/56196/">http://e.lanbook.com/view/book/56196/</a>	ЭБС «Лань»
13.	Эффективный руководитель : учебно-практическое пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - Электрон.текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К` , 2012. - 596 с. - Загл. с титул.экрана. - Б. ц. <a href="http://e.lanbook.com/view/book/3575/">http://e.lanbook.com/view/book/3575/</a>	ЭБС «Лань»
14.	Ковальчук А. С. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для вузов/ А. С. Ковальчук. - 4-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 256 с.	6
15.	Деловое письмо[Электронный ресурс]:учебно-справочное пособие /сост. И.Н.Кузнецов. – 4-е изд.-Электрон.текстовые дан. (1 файл). – М.: Дашков и К, 2012. –596 с. -Загл. с титул. экрана. - Б.ц. <a href="http://e.lanbook.com/view/book/56197/">http://e.lanbook.com/view/book/56197/</a>	ЭБС «Лань»
16.	Шевчук Д. А.Деловое общение: учебное пособие / Д. А. Шевчук. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 192 с.	2
17.	Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К', 2007. - 528 с.	50
18.	Кукушин В. С. Деловой этикет: учебное пособие по спец. "Менеджмент"/ В. С. Кукушин . - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д : Феникс ; М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2010. - 304 с.	1
19.	Деловой этикет: учебное пособие для вузов / Кузнецов И. Н. - М. : ЮНИТИ, 2005. - 431 с	2
20.	Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов/ Ботавина Р. Н. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 208 с.	2

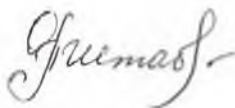
21.	Психология и этика делового общения : учебник для вузов / ред. В. Н. Лавриненко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 326 с.	11
22.	Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 368 с.	1
23.	Колесов В.В. Культура речи - культура поведения / В. В. Колесов. - Л. : Лениздат, 1988. - 271 с.	3
24.	Антонова Е. С. Русский язык и культура речи : учебник/ Е. С. Антонова, Т. М. Воителева. -6-е изд., стер.. -М.: Академия, 2008. -320 с.	2
25.	Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: учебное пособие для вузов/ Л.А. Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 4-е изд. –Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 544 с.	97

Составитель:  
к.филол.н., доцент



Даренская Н.А.

Список верен:

О.П. Штабель

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

К программе дисциплины  
«Культура делового общения»  
Изменения приняты на  
заседании  
кафедры философии  
протокол №1  
от «\_6\_»\_сентября\_20\_17\_года

### Список изданий основной учебной литературы по дисциплине «Культура делового общения» (библиотечный фонд АГАУ)

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева. – М.: КНОРУС, 2012. - 424 с.	99
2.	Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие /Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2012. – 416 с.	15
3.	Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие для высшего профессионального образования/С.И. Самыгин, А.М.Руденко. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2012. – 440 с.	28

### Список изданий дополнительной учебной литературы по дисциплине

#### «Культура делового общения» (библиотечный фонд АГАУ)

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие /В.Н. Руднев. – М.: КНОРУС, 2013. – 352 с.	40
2.	Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К', 2013. - 408 с. Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/view/book/56181/">http://e.lanbook.com/view/book/56181/</a>	ЭБС «Лань»
3.	Даренская Н.А. Культура речи : учебное пособие / Н. А. Даренская, Н. Н. Буянкина. - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2002. - 176 с.	410

4.	Даренская Н.А. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : методическое пособие / Н. А. Даренская, И. Н. Каланчина. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 875 КБ). - Барнаул : Алтайский ГАУ, 2016. - 91 с. - Загл. с титул. экрана.- 1 эл. жестк. диск. - Систем. требования: Intel Celeron CPU ; 1 ГБ ОЗУ ; MS Windows XP Home ; Adobe Reader ; Монитор Samsung ; Принтер HP Laser Jet. -Режим доступа: локальная сеть библиотеки АГАУ. - Загл. с титул. экрана. - Имеется печ. аналог. - Б. ц.	Сайт Алтайского ГАУ ЭК библиотеки
5.	Культура речи и деловое общение : учебно-методическое пособие / Н. А. Даренская, И. Н. Каланчина ; Алтайский ГАУ. - Барнаул : Алтайский ГАУ, 2016. - 92 с.	8
6.	Даренская Н. А. Культура научной и деловой речи : учебно-методическое пособие / Н. А. Даренская , Н. Н. Буянкина . - Барнаул : Изд-во АГАУ, 2008. - 65 с.	28
7.	Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К` , 2013. - 528 с. Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/view/book/56196/">http://e.lanbook.com/view/book/56196/</a>	ЭБС «Лань»
8.	Эффективный руководитель : учебно-практическое пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К` , 2012. - 596 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/view/book/3575/">http://e.lanbook.com/view/book/3575/</a>	ЭБС «Лань»
9.	Ковальчук А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для вузов/ А. С. Ковальчук. - 4-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 256 с.	6
10.	Деловое письмо[Электронный ресурс]:учебно-справочное пособие /сост. И.Н.Кузнецов. – 4-е изд.-Электрон.текстовые дан. (1 файл). – М.: Дашков и К, 2012. –596 с. -Загл. с титул. экрана. - Б.ц. <a href="http://e.lanbook.com/view/book/56197/">http://e.lanbook.com/view/book/56197/</a>	ЭБС «Лань»
11.	Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К', 2007. - 528 с.	50
12.	Психология и этика делового общения : учебник для вузов / ред. В. Н. Лавриненко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 326 с.	11

13.	Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: учебное пособие для вузов/ Л.А. Введенская, Л.Г.Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 4-е изд. –Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 544 с.	97
-----	---	----

Составитель:  
к.филол.н., доцент



Каланчина И.Н.

Список верен:  
зав.отделом



О.П. Штабель

« 6 » 09 2017г.