

ПЕРВОЕ ВЫСШЕЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ РОССИИ



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМПЕРАТРИЦЫ ЕКАТЕРИНЫ II**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель образовательной
программы базового высшего
образования
профессор Д.А. Первухин**

**Проректор по образовательной
деятельности
Д.Г. Петраков**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

РИТОРИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Уровень высшего образования:	Базовое высшее образование
Специальность:	Системный анализ и управление
Специализация:	Теория и математические методы системного анализа и управления в технических, экономических и социальных системах
Форма обучения:	очная
Составитель:	доцент Алпатова П.Н.

Санкт-Петербург

Рабочая программа дисциплины «Риторика и деловой этикет» разработана:

– на основании учебного плана образовательной программы базового высшего образования (ОП БВО) по специальности «Системный анализ и управление», специализации «Теория и математические методы системного анализа и управления в технических, экономических и социальных системах».

Составитель _____ к.ф.н., доц. П.Н. Алпатова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогических компетенций от 30.06.2023 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой
Педагогических компетенций _____ к.п.н. О.Н. Бондарева

Рабочая программа согласована:

Начальник учебно-методического
управления _____ к.э.н., доц. Ларцева С.А.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Риторика и деловой этикет»:

– формирование у студентов теоретических знаний в области риторики и делового этикета, практических навыков и умений эффективной деловой коммуникации, позволяющих преодолевать коммуникативные барьеры в профессиональной деятельности и личной жизни, а также развитие навыков эффективного поведения в различных ситуациях делового общения.

Основные задачи дисциплины:

– получение студентами знаний по основным законам и принципам риторики как науки об эффективной коммуникации, принципам, составляющим основу этики деловых отношений и делового этикета; профессионально-этическим нормам делового общения; основам служебного, национального и дипломатического этикета; основам межкультурных коммуникаций.

– овладение базисными методиками работы по развитию ораторского мастерства; использования различных видов и жанров современного красноречия; применения правил этикета в деловых коммуникациях;

– формирование у студентов практических навыков по эффективному общению в деловой сфере; аргументированного изложения собственной точки зрения; восприятия культуры и обычаев других стран и народов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ БАЗОВОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Дисциплина «Риторика и деловой этикет» относится к факультативным дисциплинам образовательной программы базового высшего образования по специальности «Системный анализ и управление», специализации «Теория и математические методы системного анализа и управления в технических, экономических и социальных системах» и изучается в 2 семестре.

Дисциплина «Риторика и деловой этикет» является основополагающей для изучения социально-экономических и гуманитарных дисциплин, формирования коммуникативных компетенций.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ БАЗОВОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

В результате освоения дисциплины «Риторика и деловой этикет» студент должен:

Знать:

- законы и принципы современной общей и деловой риторики;
- общие этикетные нормы делового общения;
- особенности культуры и делового общения в разных странах

Уметь:

- грамотно выстраивать деловые коммуникации на этапах обучения, трудоустройства, адаптации в трудовом коллективе и осуществления профессиональной деятельности;
- применять навыки эффективного речевого поведения в актуальных ситуациях делового общения;
- пользоваться основами речевого мастерства в профессионально значимых риторических ситуациях.

Владеть навыками:

- подготовки публичного выступления;
- организации и проведения различных деловых и официальных мероприятий;

- разрешения проблемных, конфликтных ситуаций с точки зрения профессиональной этики и делового этикета.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 ак. часа.

Вид учебной работы	Всего ак. часов	Ак. часы по семестрам
		2
Аудиторная работа, в том числе:	34	34
Лекции	17	17
Практические занятия	17	17
Самостоятельная работа студентов, в том числе:	38	38
Подготовка к лекциям	3	3
Подготовка к практическим занятиям / семинарам	8	8
Подготовка к контрольной работе	3	3
Реферат	5	5
Домашнее задание	2	2
Аналитический информационный поиск	8	8
Работа в библиотеке	3	3
Подготовка к зачёту	6	6
Промежуточная аттестация – зачет (3)	3	3
Общая трудоёмкость дисциплины		
	ак. час.	72
	зач. ед.	2

4.2. Содержание дисциплины

Учебным планом предусмотрены: лекции, практические занятия и самостоятельная работа.

4.2.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Наименование разделов	Виды занятий				
	Всего ак. часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа студента
Раздел 1 «Риторика»	35	7	10		18
Раздел 2 «Деловой этикет»	37	10	7		20
Итого:	72	17	17		38

4.2.2. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Разделы	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак. часах
1	«Риторика»	<p>История и теория ораторского искусства: Риторика как наука об эффективной коммуникации. Русское красноречие: традиции и современность. Типы ораторов, особенности взаимодействия оратора и аудитории. Русский риторический идеал.</p> <p>Устная коммуникация в деловом общении: Понятие устной деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства в устной деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Формы речевой агрессии.</p> <p>Манипуляции в деловом общении: Понятие манипуляции. Виды манипуляций. Распознавание манипуляции в процессе общения и защита от неё. Предупреждение манипуляций.</p>	7
2	«Деловой этикет»	<p>Современные этические принципы делового поведения: Этика и этикет. Соотношение понятий этика, мораль и нравственность. Классификация этических ценностей. Вопрос о соотношении деловой культуры, этики и деловой этики.</p> <p>Межкультурная коммуникация в профессиональной деятельности: Понятие межкультурной коммуникации. Компоненты культуры, значимые при коммуникации в профессиональной сфере. Культурные установки и культурные модели. Типологические особенности локальных деловых культур.</p> <p>Этикет в практике деловых отношений: История формирования европейских правил светского этикета. Формирование правил светского этикета в России. Международный этикет. Формирование самобытного дипломатического церемониала в России.</p> <p>Этикетные правила и формулы в деловом контакте: Непосредственное и опосредованное знакомство. Двустороннее и одностороннее представление. Зависимость этикетных норм от пола, возраста и социального статуса. Эмоции и их роль в деловом контакте.</p> <p>Современные правила этикета: Этикет внешнего облика, имидж. Формы деловых приемов: этикет застолья. Подарки и презенты в деловом общении.</p>	10
Итого:			17

4.2.3. Практические занятия

№ п/п	Разделы	Тематика практических занятий	Трудоемкость в ак. часах
1	Раздел 1	<p>Русский риторический идеал. Взаимодействие оратора и аудитории: Требования, предъявляемые в риторике к говорящему. Приемы управления аудиторией. Ораторское искусство в современном мире.</p> <p>Коммуникационное пространство современной организации. Образ коммуникатора: Понятие коммуникации. Коммуникационная модель. Деловая коммуникация. Виды деловых коммуникаций. Вербальный компонент образа коммуникатора. Невербальный компонент образа. Паралингвистический компонент образа. Факторы, влияющие создание первого впечатления о человеке. Образ коммуникатора.</p> <p>Коммуникационные барьеры и способы их преодоления: Эффективность коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Правила преодоления коммуникативных барьеров.</p> <p>Вербальная агрессия в профессиональной деятельности: Понятие «агрессия», разграничение агрессии от других смежных понятий. Вербальная агрессия в деловом общении. Формы речевой агрессии. Конфликт и агрессия. Понятие «инвектива». Речевая агрессия в устной деловой коммуникации и способы ее устранения. Речевая агрессия в деловой переписке и способы ее устранения. Речевого этикет как средство предотвращения вербальной агрессии.</p> <p>Манипуляции в деловом общении. Способы и приёмы противодействия манипуляции: Особенности манипуляций в деловом общении. Способы противодействия манипуляции. Приёмы противодействия манипуляции.</p>	10
2	Раздел 2	<p>Культурно-антропологические основы межкультурной коммуникации: Межкультурная коммуникация в современном мире. Понятие и сущность культуры, её основные характеристики. Культура, поведение, ценности. Нормы и традиции. Культурная идентичность и «чужеродность» культуры. Проблема чужой культуры и этноцентризм. Понятия «свой» и «чужой» в МКК.</p> <p>Международный этикет: Международный протокол. Визитная карточка. Национальные особенности делового этикета в других странах.</p> <p>Этикетные правила в деловом контакте: Ситуации знакомства. Этикет представлений и приветствий. «Ты/Вы» обращения. Формулы делового речевого этикета.</p> <p>Общегражданский и деловой этикет: Этикет внешнего облика. Правила поведения за столом. Сервировка праздничного стола. Этикет в общении.</p>	7
Итого:			17

4.2.4. Лабораторные работы

Лабораторные работы не предусмотрены.

4.2.5. Курсовые работы (проекты)

Курсовые работы не предусмотрены.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Примерная тематика РГР

РГР не предусмотрены

5.2. Примерная тематика рефератов

1. Нравственные основы делового общения.
2. Современные требования к культуре специалиста.
3. Основные заповеди делового этикета.
4. Функции и содержание делового общения.
5. Закон поощрения и критики.
6. Имидж деловой женщины.
7. Имидж делового мужчины.
8. Этикет с подчиненными.
9. Этикет с начальством.
10. Неформальные каналы общения и их роль.
11. Типы взаимоотношений в коллективе.
12. Морально-психологический климат в коллективе.
13. Роль руководителя в становлении коллектива.
14. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
15. Правила вербального этикета.
16. Правила общения по телефону.
17. Межнациональные различия невербального общения.
18. Тактика общения.
19. Дружеский ужин; банкет (правила поведения).
20. Спор в деловом общении.
21. Массовая коммуникация как общение в больших социальных группах.
22. Межличностное пространство и его использование в ситуации общения.
23. Психологические методы и приемы эффективного общения с клиентами.
24. Современные деловые коммуникации: правила, приемы, технологии.
25. Эмоциональная сторона процесса делового общения.
26. Национально-культурные особенности делового общения.
27. Одежда и этикет на деловом приеме.
28. Дистанционные формы делового общения.
29. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
30. Правила вручения подарков.

5.3. Примерная тематика домашних заданий

Задание 1. Дома потренируйтесь и ответьте на вопрос: сколькими способами вы можете сказать «да» и «нет»? Запишите максимальное количество интонаций, а затем проверьте их на собеседнике, родственнике или друге. Совпадают ли ваши представления о вашем тоне с тем, что услышал ваш собеседник?

Задание 2. Тренируйте дыхание с помощью специальных упражнений, учитесь владеть своим голосом, темпом речи, силой и высотой голоса. Выработывайте ясность и чистоту произношения, учитесь использовать голос как средство выражения различных чувств:

1) тренировка голоса (произношение этикетных формул с радостью, гневом, равнодушием, презрением, отвращением, трагично, патетично, торжественно, с издевкой, с иронией и т.д.); выполнение упражнений для развития высоты голоса (низкий, средний, высокий тон);

2) развитие силы голоса (чтение текстов со сменой громкости голоса от шепота до крика); разработка владения темпом речи (выработка навыка ускорять и замедлять речь); передача смысловых акцентов с помощью смены темпа речи и высоты голоса;

3) поработайте над спонтанной речевой реакцией: составьте трёхминутную речь на любую тему; желательна запись на видеоплётку и анализ вашей спонтанной речевой реакции.

Задание 3. Подберите дома себе скороговорочный рассказик с учётом индивидуальных недостатков голоса и речи. Добейтесь чёткого произношения. С помощью этих рассказов мы не только продолжаем тренировать дыхание, опору голоса, артикуляцию и дикцию, но и развиваем умение преодолевать многоударность, с помощью разнообразия интонаций выявлять логику, действовать словом, общаться, увлекая слушающих подтекстами и намёками.

Задание 4. Составьте развлекательную дружескую речь, используя различные тропы и пословицы. Используйте тропы, фигуры, речения. Можно использовать следующие пословицы и поговорки: «Без наук как без рук»; «Книга книгой, а мозгами двигай»; «Убеленный сединами»; «Ума палата», «советник», «консультант»; «Лиса знает сто сказок и все про курицу»; «Путь даже в тысячу километров начинается с первого шага»; «Не будешь ползать – не научишься ходить».

Задание 5. Напишите речь: «Самый счастливый (грустный) день в моей жизни» с использованием тропов и риторических фигур. Речь должна звучать 2–3 минуты. Выработывайте чувство времени!

Задание 6. Напишите и отрепетируйте речи по контрасту в усложнённых вариантах. Подготовьте и произнесите речь на одну из тем по выбору.

1. «Богатство и бедность – равновеликие ценности».
2. «Марфа и Мария. В чём смысл бытия?».
3. «Москва и Петербург – две столицы России, две половинки русской души».

Задание 7. Напишите и отрепетируйте научные тезисы по проблемам своей специальности.

Задание 8. Составьте 10 вопросов и ответов для дискуссии на одну из тем:

1. «Всем ли студентам следует платить стипендию?»
2. «Есть ли опасность распространения фашизма в нашей стране?»
3. «Влияют ли спортивные победы России на воспитание патриотизма?»

5.4. Примерные вопросы к контрольной работе

1. Деловая риторика и средства речевого воздействия.
2. Стратегии речевого поведения в конфликтном общении.
3. Речевое воздействие в рекламе.
4. «Говорящий», требования к поведению говорящего.
5. Выступление перед микрофоном и перед камерой.
6. Риторика и коммуникация, коммуникативные качества речи.
7. Контакт с адресатом, способы установления контакта.
8. Основы полемического мастерства: спор, уловки в споре.
9. Риторика и конфликтология: поведение в конфликтной ситуации.
10. Риторический канон и современное публичное выступление

5.5. Примерная тематика коллоквиума

Коллоквиум не предусмотрен

5.6. Оценочные средства для самостоятельной работы и текущего контроля успеваемости

Раздел 1. «Риторика»

1. Дать определение риторики.
2. Назвать предмет и задачи риторики.
3. Представить виды риторики.
4. Рассказать о традициях русского красноречия.
5. Оценить роль М.В. Ломоносова в развитии русской риторики.
6. Описать современное состояние русской риторики.
7. Дать определение неориторике.
8. Перечислить классификации типов ораторов.

9. Расскажите о типах ораторов.
10. Рассказать о русском риторическом идеале.
11. Какие требования предъявляются в риторике к говорящему?
12. Описать типы ораторов.
13. Какие факторы влияют на установление контакта между оратором и слушателями?
14. Какие приемы управления аудиторией вы знаете?
15. Объяснить, в чем заключается различия форм устной и письменной коммуникации?
16. Определить значение невербальных компонентов в процессе устной коммуникации.
17. Сформулировать, почему речь, несмотря на узкий спектр передачи информации, играет главную роль в процессе общения?
18. Рассказать, в чем состоит значение жестов и мимики в ситуации деловой коммуникации.
19. Сформулировать общие правила толкования жестов.
20. Привести классификацию зон контакта антрополога Э.Т. Холла.
21. Описать позиции расположения собеседников во время делового общения.
22. Назвать факторы, влияющие на выбор стиля общения.
23. Дать определение коммуникационного барьера.
24. Перечислить основные виды барьеров в общении.
25. Охарактеризовать явление речевой агрессии.
26. Дать определение инвективной лексики.
27. Перечислить разряды инвективной лексики.
28. Дать определение термину «коммуникация».
29. Раскрыть особенности деловой коммуникации.
30. Описать коммуникационную модель.
31. Перечислить виды деловых коммуникаций.
32. Рассказать о вербальном компоненте образа коммуникатора.
33. Назвать, из чего состоит невербальный компонент образа.
34. Охарактеризовать паралингвистический компонент образа.
35. Назвать факторы, влияющие создание первого впечатления о другом человеке.
36. Рассказать, что представляют собой коммуникативные барьеры.
37. Назвать и охарактеризовать виды коммуникативных барьеров. Привести примеры.
38. Объяснить, при каких условиях коммуникацию можно назвать эффективной.
39. Перечислить общие принципы эффективной коммуникации.
40. Провести разграничение между понятиями «эмпатия», «рефлексия», «идентификация».
41. Дать определение терминов «агрессия», «речевая агрессия».
42. Любое ли грубое высказывание можно интерпретировать как речевую агрессию?
43. Описать особенности речевой агрессии в деловой коммуникации.
44. Назвать формы речевой агрессии.
45. Перечислить причины речевой агрессии.
46. Назвать последствия речевой агрессии.
47. Объяснить, как агрессия проявляется в конфликте.
48. Объяснить, чем отличается ссора от спора.
49. Дать определение понятию «инвектива».
50. Составить жанровую классификацию агрессивных высказываний.
51. Назвать способы устранения агрессии в устной и письменной деловой коммуникации.
52. Дать определение манипуляции.
53. Назвать группы манипуляций.
54. Дать определение термина «софистика».
55. Рассказать о разработанных софистами приемах, при помощи которых можно ввести в заблуждение.
56. Описать сигналы, по которым можно распознать манипуляцию.
57. Перечислить правила, соблюдение которых позволит свести эффект манипулятивного давления к минимуму.

58. Назвать психологические приемы защиты от манипуляции.
59. Перечислить особенности манипуляции в деловых переговорах.
60. Рассказать о манипулятивных тактиках.
61. Ответить на вопрос, почему некоторые люди не защищаются от манипуляций?
62. Рассказать об истории софистики.
63. Раскрыть особенности нейро-лингвистического программирования (НЛП) в современном мире.
64. Дать определение термина «манипуляция».

Раздел 2. «Деловой этикет»

1. Дать определение этики.
2. Назвать цели и функции этики.
3. Дать определение этикета.
4. Перечислить виды этикета.
5. Рассказать о соотношении понятий этика, мораль и нравственность.
6. Сформулировать определение аксиологии.
7. Привести классификации этических ценностей.
8. Рассказать о соотношении деловой культуры и деловой этики.
9. Привести пример взаимосвязи между деловой этикой и культурой.
10. Привести пример применения деловой этики и культуры.
11. Раскрыть понятие межкультурной коммуникации.
12. Назвать основные формы межкультурной коммуникации.
13. Перечислить элементы культуры, которые могут иметь значение в профессиональной деятельности.
14. Привести примеры культурных ценностей, культурных установок.
15. Описать «плюсы» и «минусы» различных культурных установок.
16. Придумать примеры проявления культурных установок в профессиональной деятельности.
17. Смоделировать деловую ситуацию, в которой можно бы было распределить роли действующих лиц с учетом их культурных установок.
18. Назвать особенности локальных деловых культур.
19. Рассказать, что такое диалог культур. Как наладить диалог культур?
20. Объяснить, зачем рассматривать проблему взаимодействия глобализации и межкультурной коммуникации.
21. Рассказать, каким образом глобализационные процессы влияют на статус этнокультур в системе межкультурных коммуникаций.
22. Раскрыть содержание понятия «культура».
23. Дать краткую характеристику подходам к рассмотрению культуры.
24. Дать краткую характеристику функциям культуры.
25. Что такое ценности и какое место они занимают в процессе межкультурной коммуникации?
26. Почему принято говорить о системе ценностей каждого народа?
27. Почему важно быть знакомым с ценностями партнера по межкультурной коммуникации?
28. Описать, что представляют собой нормы и традиции? Какое значение имеет норма для существования и развития культуры? Как соотносятся нормы и традиции?
29. Дать определение «этноцентризма». Рассказать, что включает в себя понятие «чужой». Какова роль культурной идентификации «свой» и «чужой» в процессе взаимодействия представителей разных культур?
30. Охарактеризовать роль культуры в процессе межкультурной коммуникации.
31. Рассказать об истории происхождения слова «этикет».
32. Назвать известные документы, регулирующие правила поведения в обществе.
33. Представить историю формирования правил светского этикета в России.

34. Определить, что такое дипломатический протокол.
35. Рассказать, когда в России начал складываться самобытный дипломатический церемониал.
36. Перечислить цели, которые преследовались в русском дипломатический церемониале.
37. Назвать направления, в которых развиваются нормы международного этикета в современном мире.
38. Назвать виды приемов иностранных делегаций.
39. Рассказать о том, когда и где впервые появилась визитная карточка.
40. Для приглашения иностранного партнера в РФ необходимо решить ряд вопросов. Каких именно?
41. Рассказать об особенностях международного этикета в разных странах.
42. Назвать статусные характеристики, важные в деловом общении.
43. Перечислить виды знакомства в деловом общении.
44. Рассказать о правилах представления в процессе делового общения.
45. Описать элементы, которые необходимо учитывать в процессе делового общения.
46. Охарактеризовать порядок, определяющий первоочередность представления.
47. Рассказать о зависимости этикетных норм от пола, возраста и социального статуса.
48. Какие рекомендации следует соблюдать, чтобы достичь наивысшего уровня эмоционального комфорта при деловой коммуникации между партнерами?
49. Перечислить особенности этикета приветствий и представлений в деловом общении.
50. Назвать правила выбора «ты» или «Вы» обращения.
51. Привести примеры формул делового речевого этикета.
52. Назвать функции этикета.
53. Какую роль в русском речевом служебном этикете играет пол, возраст и социальный статус?
54. Рассказать об особенностях непосредственного и опосредованного знакомства.
55. Дать определение понятию «имидж».
56. Выявить особенности имиджа.
57. Раскрыть понятие «модель поведения».
58. Описать формы деловых приемов.
59. Описать этикетные правила застолья.
60. Назвать главный принцип преподнесения подарков в деловой сфере.
61. Рассказать об этикетных правилах дарения в деловом общении.
62. Перечислить правила составления делового гардероба.
63. Назвать правила сервировки стола.
64. Раскрыть понятие «хорошие манеры».
65. Рассказать об основополагающих этикетных правилах общения.

5.7. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации (зачет)

5.7.1. Примерный перечень вопросов/заданий к зачету (по дисциплине):

1. Риторика как наука об эффективной коммуникации.
2. Русское красноречие: традиции и современность.
3. Типы ораторов, особенности взаимодействия оратора и аудитории.
4. Русский риторический идеал.
5. Требования, предъявляемые в риторике к говорящему.
6. Приемы управления аудиторией.
7. Ораторское искусство в современном мире.
8. Понятие коммуникации, коммуникационная модель.
9. Понятие устной деловой коммуникации, виды деловых коммуникаций.
10. Вербальные и невербальные средства в устной деловой коммуникации.
11. Вербальный, невербальный и паралингвистический компонент образа коммуникатора.
12. Факторы, влияющие на создание первого впечатления о человеке.

13. Эффективность коммуникации.
14. Виды коммуникативных барьеров, правила их преодоления.
15. Формы речевой агрессии.
16. Конфликт и агрессия.
17. Вербальная агрессия в деловом общении и способы ее устранения.
18. Речевой этикет как средство предотвращения вербальной агрессии.
19. Понятие манипуляции. Виды манипуляций.
20. Распознавание манипуляции в процессе общения и защита от нее.
21. Предупреждение манипуляций.
22. Особенности манипуляций в деловом общении.
23. Способы и приемы противодействия манипуляции.
24. Особенности манипуляции в деловом общении.
25. Этика и этикет.
26. Соотношение понятий этика, мораль и нравственность.
27. Классификация этических ценностей.
28. Соотношении деловой культуры и деловой этики.
29. Понятие межкультурной коммуникации.
30. Компоненты культуры, значимые в профессиональной сфере.
31. Культурные установки и культурные модели.
32. Типологические особенности локальных деловых культур.
33. Межкультурная коммуникация в современном мире.
34. Понятие и сущность культуры, ее основные характеристики.
35. Культура, поведение, ценности. Нормы и традиции.
36. Культурная идентичность и «чужеродность» культуры.
37. Проблема чужой культуры и этноцентризм.
38. Понятия «свой» и «чужой» в межкультурной коммуникации.
39. История формирования европейских правил светского этикета.
40. Формирование правил светского этикета в России.
41. Международный этикет.
42. Формирование дипломатического церемониала в России.
43. Международный протокол.
44. Зависимость этикетных норм от пола, возраста и социального статуса.
45. Эмоции и их роль в деловом контакте.
46. Этикет представлений и приветствий.
47. Формулы делового речевого этикета.
48. Этикет внешнего облика, имидж.
49. Формы деловых приемов: этикет застолья.
50. Подарки и презенты в деловом общении.

5.7.2. Примерные тестовые задания к зачету

Вариант 1

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1.	Считается древнейшим родом красноречия, его выдающимися представителями были Цицерон, Сократ и др. В наше время применяется на собраниях, митингах, заседаниях государственных органов.	1. социально-политическое 2. академическое 3. судебное 4. духовное
2.	Речь, цель которой воздействие на рациональную сферу слушателей, формирование новых взглядов, изменение существующих.	1. информационная 2. убеждающая 3. эпидейктическая 4. призывающая к действию
3.	Один из знаменитейших ораторов древнего мира, изве-	1. Аристотель

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	стен как человек, преодолевший физические недуги и косноязычие, автор пламенных речей, «филиппик».	2. Квинтилиан 3. Цицерон 4. Демосфен
4.	Преподаватель риторики, философии и логики в Санкт-Петербургском горном училище. Автор учебника «Опыт риторики» (1796).	1. М.В. Ломоносов 2. И.С. Рижский 3. М.М. Сперанский 4. Н.Ф. Кошанский
5.	Академический оратор, профессор Петербургского университета, читал курсы по химии, физике. Создатель периодической системы химических элементов.	1. В.О. Ключевский 2. Т.Н. Грановский 3. М.В. Ломоносов 4. Д.И. Менделеев
6.	Часть риторического канона, на этом этапе оратор составляет план речи и расставляет мысли в нужном порядке. Иначе – расположение материала.	1. инвенция 2. диспозиция 3. элокуция 4. мемория
7.	Вид аргумента, разновидность сложного силлогизма: две противоположные посылки и одно умозаключение.	1. силлогизм 2. энтимема 3. дилемма 4. сорит
8.	Вид спора, в рамках которого рассматривается, обсуждается какая-либо проблема с целью достижения взаимоприемлемого, а по возможности и общезначимого ее решения.	1. дискуссия 2. полемика 3. дебаты 4. диспут
9.	Форма доброго отношения к собеседнику, которая проявляется в содержании, форме беседы, в интонации и подборе слов.	1. тактичность 2. терпимость 3. выдержанность 4. доброжелательность
10.	По мнению Г.П. Грайса, этот принцип основной в речевой коммуникации, так как он предполагает готовность собеседников к сотрудничеству.	1. принцип последовательности 2. принцип вежливости 3. принцип кооперации 4. принцип предпочитаемой структуры
11.	Краткое изложение содержания книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.	1. аннотация 2. реферат 3. рецензия 4. конспект
12.	Паузы, возникающие в речи говорящего в момент создания высказывания. Они могут быть обусловлены различными причинами: волнение, колебание, необходимость автокоррекции, продумывание дальнейшего развития мысли.	1. пауза хезитации 2. интонационно-синтаксическая 3. физиологическая 4. ситуативная
13.	Дополнительная звуковая окраска голоса, иначе «цвет» голоса, особенность голоса каждого отдельного человека, которая дает возможность отличить речь одного лица среди многих других.	1. тон 2. громкость 3. темп 4. тембр
14.	Тип речи, который состоит в изложении всех сторон предмета в некоторый момент его существования.	1. описание 2. повествование 3. рассуждение

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
		4. хрия
15.	Информационная речь по отдельному, частному вопросу, часто дополняет основной доклад, длительность – от 5 до 10 минут.	1. доклад 2. сообщение 3. монолог о себе 4. представление гостя
16.	Обмен мнениями с деловой целью, форма делового общения, целью которого является поиск решения (выработка решения) проблем, приемлемый для всех сторон.	1. деловая беседа 2. совещание 3. переговоры 4. разговор по телефону
17.	Выражение лица, при котором человек выдает свои внутренние ощущения, переживания, чувства, настроение, эмоции и другие душевные качества.	1. жесты 2. мимика 3. взгляд 4. поза
18.	Риторическая фигура, представляет собой лексический повтор в начале и конце отрезков речи.	1. анафора 2. эпифора 3. симплока 4. хиазм
19.	Риторическая фигура, основанная на резком противопоставлении образов и понятий. Назначение контраста – выразить противоположное понятие, соединив их в определенном контексте.	1. антитеза 2. градация 3. оксюморон 4. инверсия
20.	Обязательный реквизит документа, совокупность точной и полной информации о его получателе.	1. подпись 2. адресат 3. наименование документа 4. текст документа

Вариант 2.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1.	Речевое мастерство в сфере науки, помогающее выработать научное мировоззрение и способствующее развитию творческого мышления.	1. социально-политическое 2. академическое 3. судебное 4. духовное
2.	Речь, цель которой формирование нового знания о предмете или явлении окружающего мира, изложение точки зрения.	1. информационная 2. убеждающая 3. эпидейктическая 4. призывающая к действию
3.	Римский политический деятель, оратор и философ, автор трактата «Об ораторе».	1. Аристотель 2. Квинтилиан 3. Цицерон 4. Демосфен
4.	Великий русский ученый-энциклопедист, создатель русской риторической науки.	1. М.В. Ломоносов 2. И.С. Рижский 3. М.М. Сперанский 4. Н.Ф. Кошанский
5.	Академический оратор, профессор Московского университета, читал курс истории западноевропейского средневековья.	1. В.О. Ключевский 2. Т.Н. Грановский 3. М.В. Ломоносов 4. Д.И. Менделеев

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
6.	Часть риторического канона, на этом этапе оратор собирает материалы и обдумывает предмет, о котором собирается говорить. Иначе – нахождение темы.	1. инвенция 2. диспозиция 3. элокуция 4. мемория
7.	Вид аргумента, дедуктивное умозаключение, которое содержит две посылки, один вывод.	1. силлогизм 2. энтимема 3. дилемма 4. сорит
8.	Четко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам.	1. дискуссия 2. полемика 3. дебаты 4. диспут
9.	Этическая норма, требующая от говорящего понимать собеседника, избегать неуместных вопросов и неприятных тем.	1. тактичность 2. терпимость 3. выдержанность 4. доброжелательность
10.	Принцип речевой коммуникации, описанный Дж.Н. Личем, состоит из максимумов (например, максима такта, максима великодушия и др.).	1. принцип последовательности 2. принцип вежливости 3. принцип кооперации 4. принцип предпочитаемой структуры
11.	Краткая характеристика содержания научного текста.	1. аннотация 2. реферат 3. рецензия 4. конспект
12.	Паузы, которые отражают синтаксическую природу предложений. Они соответствуют знакам препинания в письменной речи и различаются длительностью.	1. пауза хезитации 2. интонационно-синтаксическая 3. физиологическая 4. ситуативная
13.	Скорость произнесения элементов речи (звуков, слогов, слов); относится к просодическим элементам, является одним из компонентов интонации.	1. тон 2. громкость 3. темп 4. тембр
14.	Тип речи, который состоит в изложении последовательности событий, составляющих конкретный факт.	1. описание 2. повествование 3. рассуждение 4. хрия
15.	Информационная речь, раскрывающая научную или общественно-политическую проблему. Длительность – от 20 до 90 минут.	1. доклад 2. сообщение 3. монолог о себе 4. представление гостя
16.	Устный контакт между людьми, связанными отношениями дела.	1. деловая беседа 2. совещание 3. переговоры 4. разговор по телефону
17.	Действие или движение человеческого тела или его части (часто – движение рук), имеющее определенное значение или смысл, то есть являющееся знаком или сим-	1. жесты 2. мимика 3. взгляд

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	ВОЛОМ.	4. поза
18.	Риторическая фигура, представляет собой лексический повтор в начале отрезков речи.	1. анафора 2. эпифора 3. симплока 4. хиазм
19.	Изменение обычного порядка слов в предложении, обычно используется для выделения каких-либо элементов предложения, придания предложению особого смысла.	1. антитеза 2. градация 3. оксюморон 4. инверсия
20.	Откуда риторика пришла на территорию Руси?	1. Византия 2. Греция 3. Азия 4. Ватикан

Вариант 3.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1.	Церковно-богословское красноречие, то есть речь проповедей, церковных служб и т.д. В России существует со времен введения христианства (998 г.) и является распространенным жанром, используются слова высокого стиля и специальная церковная лексика.	1. социально-политическое 2. академическое 3. судебное 4. духовное
2.	Речь, цель которой создание определенного эмоционального состояния у слушателей.	1. информационная 2. убеждающая 3. эпидейктическая 4. призывающая к действию
3.	Философ и теоретик ораторского искусства, давший определение риторике: «Риторика – искусство убеждать».	1. Аристотель 2. Квинтилиан 3. Цицерон 4. Демосфен
4.	Преподаватель русской и латинской словесности в Царскосельском лицее, автор «Частной риторики» и «Общей риторики».	1. М.В. Ломоносов 2. И.С. Рижский 3. М.М. Сперанский 4. Н.Ф. Кошанский
5.	Академический оратор, профессор Московского университета, читал курс русской истории.	1. В.О. Ключевский 2. Т.Н. Грановский 3. М.В. Ломоносов 4. Д.И. Менделеев
6.	Часть риторического канона, на этом этапе мысли становятся конкретным текстом. Иначе – словесное выражение.	1. инвенция 2. диспозиция 3. элокуция 4. мемория
7.	Вид аргумента, цепь сокращенных силлогизмов, в которых опущена или большая, или меньшая посылка.	1. силлогизм 2. энтимема 3. дилемма 4. сорит
8.	Разновидность спора при обсуждении научных, политических, философских вопросов, отличается тем, что основные усилия спорящих сторон направлены на утвер-	1. дискуссия 2. полемика 3. дебаты

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	ждение своей точки зрения по обсуждаемому вопросу.	4. диспут
9.	Умение спокойно реагировать на неожиданные или нетактичные вопросы и высказывания собеседника.	1. тактичность 2. терпимость 3. выдержанность 4. доброжелательность
10.	Один из принципов речевой коммуникации, заключается в ожидании реплик соответствующего типа (например, вопрос → ответ).	1. принцип последовательности 2. принцип вежливости 3. принцип кооперации 4. принцип предпочитаемой структуры
11.	Письменный анализ научного произведения, предполагающий комментирование и оценку его основных положений.	1. аннотация 2. реферат 3. рецензия 4. конспект
12.	Этот вид пауз появляются, когда не хватает воздуха в легких, особенно при одышке, или когда поражена центральная нервная система, и в результате забывается нужное слово, трудно выразить какую-нибудь мысль.	1. пауза хезитации 2. интонационно-синтаксическая 3. физиологическая 4. ситуативная
13.	Один из компонентов интонации – воспринимаемая слушателем интенсивность высказывания.	1. тон 2. громкость 3. темп 4. тембр
14.	Модель построения риторической аргументации, включающая в себя всестороннее рассмотрение тезиса и состоящая из восьми элементов.	1. описание 2. повествование 3. рассуждение 4. хрия
15.	Один из видов эпидейктической речи, цель которого передать основную информацию о другом человеке.	1. доклад 2. сообщение 3. монолог о себе 4. представление гостя
16.	Заседание или собрание, посвященное обсуждению каких-либо вопросов.	1. деловая беседа 2. совещание 3. переговоры 4. разговор по телефону
17.	Один из способов невербальной передачи информации, является основным при установлении и поддержании контакта с собеседником.	1. жесты 2. мимика 3. взгляд 4. поза
18.	Риторическая фигура, представляет собой лексический повтор в конце отрезков речи.	1. анафора 2. эпифора 3. симплока 4. хиазм
19.	Термин античной риторики, обозначающий нарочитое сочетание противоречивых понятий. Типичные примеры в названии произведений: «Мертвые души», «Горячий снег».	1. антитеза 2. градация 3. оксюморон 4. инверсия
20.	Раздел риторики, изучающий вопросы композиции тек-	1. эллокуция

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	ста – это	2. диспозиция 3. инвенция 4. акция

5.8. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

5.8.1. Критерии оценок промежуточной аттестации (для зачёта)

Оценка	Описание
Зачтено	Посещение более 50 % лекционных и практических занятий; студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос; все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое; в течение семестра выполнил творческую работу.
Не зачтено	Посещение менее 50 % лекционных и практических занятий; студент не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы; большинство предусмотренных программой обучения заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Примерная шкала оценивания знаний в тестовой форме:

Количество правильных ответов, %	Оценка
0-49	Неудовлетворительно
50-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

1. Аннушкин, В.И. Риторика. Вводный курс: учебное пособие / В.И. Аннушкин. М.: Флинта, 2021. 292 с.

<https://znanium.com/catalog/product/1843099>

2. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник / Н.В. Барышников. М.: ИНФРА-М, 2023. 348 с.

<https://znanium.com/catalog/product/1912985>

3. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет: учебник / Ю. М. Беспалова. М.: Флинта, 2021. 386 с.

<https://znanium.com/catalog/document?pid=1280453>

4. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. М: ИНФРА-М, 2023. 348 с.

<https://znanium.com/catalog/document?pid=2008759>

5. Михальская, А.К. Риторика: учебник / А.К. Михальская. М.: ИНФРА-М, 2023. 480 с.

<https://znanium.com/catalog/product/1971063>

6.1.2. Дополнительная литература

1. Александров, Д.Н. Риторика: учебное пособие / Д.Н.Александров. М.: Флинта, 2018. 624 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79331>

2. Кузнецов, И. Н. Риторика, или ораторское искусство: Учеб. пособие для студентов вузов / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 431 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1028578>
3. Павлова, Л.Г. Убеждающее воздействие в сфере делового общения: монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. М.: РИОР: ИНФРА-М, 2023. 162 с.
<https://znanium.com/catalog/document?pid=2037355>
4. Паудяль, Н.Ю. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш. М.: ИНФРА-М, 2023. 526 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1871923>
5. Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие / Т.Н.Персикова. М.: Логос, 2020. 224 с. <https://znanium.com/catalog/product/1212426>
6. Протокол и этикет в дипломатической деятельности зарубежных стран: монография / Е.М.Астахов, К.М.Барский, А.К.Бобров и др.; под ред. А.В. Торкунова, А.Н.Панова. М.: Издательство «Аспект Пресс», 2022. 280 с.
<https://znanium.com/catalog/document?pid=1897251>
7. Таратухина, Ю.В. Межкультурная коммуникация в информационном обществе: учебное пособие / Ю.В. Таратухина, Л.А. Цыганова, Д.Э. Тколенко. М: Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. 258 с. <https://znanium.com/catalog/document?pid=1209250>
8. Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие / Т.Н. Персикова. М.: Логос, 2020. 224 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1212426>

6.1.3. Учебно-методическое обеспечение

1. Коваadlo, Л. Я. Русский язык и культура речи. Практикум: учебное пособие / Л.Я. Коваadlo. М.: ИНФРА-М, 2023. 630 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1014771>
2. Кузнецов, И.Н. Современный этикет: практическое пособие / И.Н. Кузнецов. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. 496 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1092942>
3. Культура речи и деловое общение: Метод. указания и задания для самостоятельной работы студентов / сост. Д.А. Щукина. СПб.: Горн. ун-т, 2017. 40 с.
https://spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/svedenia_jb_organizacii/RPD_bakalavriat_2021/21_03_01_ekht_21/21.03.01-ekht-russkiy-yazyk-i-kultura-rechi.pdf
4. Культура русской научной и деловой речи: Метод. указания и задания для самостоятельной работы студентов / сост. Н.А. Егоренкова. СПб.: Горн. ун-т, 2017. 67 с.
https://spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/svedenia_jb_organizacii/RPD_bakalavriat_2021/21_03_01_ekht_21/21.03.01-ekht-russkiy-yazyk-i-kultura-rechi.pdf
5. Купина, Н.А. Риторика в играх и упражнениях: учеб. пособие / Н.А. Купина. М.: ФЛИНТА, 2019. 232 с.
<https://znanium.com/catalog/document?pid=1035974>

6.2. Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Европейская цифровая библиотека Europeana <http://www.europeana.eu/portal>
2. КонсультантПлюс: справочно-поисковая система www.consultant.ru
3. Мировая цифровая библиотека: <http://wdl.org/ru>
4. Научная электронная библиотека «Scopus» <https://www.scopus.com>
5. Научная электронная библиотека ScienceDirect <http://www.sciencedirect.com>
6. Научная электронная библиотека «eLIBRARY» <https://elibrary.ru>
7. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru>
8. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>

9. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»
<http://school-collection.edu.ru>
10. Электронно-библиотечная система издательского центра «Лань»
<https://e.lanbook.com/books>
11. Электронная библиотека Российской Государственной Библиотеки (РГБ)
<http://elibrary.rsl.ru>
12. Электронная библиотека учебников: <http://studentam.net>
13. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: www.biblio-online.ru.
14. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»»
<http://rucont.ru/>
15. Электронно-библиотечная система <http://www.sciteclibrary.ru>
16. Национальный корпус русского языка <http://www.ruscorpora.ru>
17. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» – русский язык для всех
<http://www.gramota.ru>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Материально-техническое оснащение аудиторий:

7.1.1. Аудитории для проведения лекционных занятий

Малый пр., д.83, лит.А, Б, В (Инженерный корпус)

Основная лекционная аудитория оснащена: стол аудиторный - 24, стул - 70, кресло для преподавателя - 4, трибуна - 1, мультимедийный комплекс - 1.

7.1.2. Аудитории для проведения практических занятий

Малый пр., д.83, лит.А, Б, В (Инженерный корпус)

Аудитория для практических занятий оснащена: стол аудиторный - 24, стул - 70, кресло для преподавателя - 4, трибуна - 1, мультимедийный комплекс - 1.

7.1.3. Аудитории для проведения лабораторных работ.

Лабораторные работы не предусмотрены.

7.2. Помещения для самостоятельной работы:

Малый пр., д.83, лит.А, Б, В (Инженерный корпус)

Аудитория для самостоятельной работы оснащена: стол аудиторный - 24, стул - 70, кресло для преподавателя - 4, трибуна - 1, мультимедийный комплекс - 1.

7.3. Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования:

Управление по цифровому обеспечению деятельности университета:

Оснащенность: стол – 5 шт., стул – 2 шт., кресло – 2 шт., шкаф – 2 шт., персональный компьютер – 2 шт. (доступ к сети «Интернет»), монитор – 2 шт., МФУ – 1 шт., тестер компьютерной сети – 1 шт., баллон со сжатым газом – 1 шт., шуруповерт – 1 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- Microsoft Windows 10 Professional (Лицензионное соглашение бессрочно);
- Microsoft Office 2019 Professional Plus (Лицензионное соглашение бессрочно);
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (Срок действия лицензии с 11.01.2024 по 05.01.2025).

7.4. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Professional (Лицензионное соглашение бессрочно).

2. Microsoft Office 2019 Professional Plus (Лицензионное соглашение бессрочно).

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (Срок действия лицензии с 11.01.2024 по 05.01.2025).