

ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра «Документоведение и языковая коммуникация»

**Методические указания**

**по выполнению контрольной**

**работы**

по дисциплине

«Деловые коммуникации»

Авторы Былкова С.В. Болотова Е.А. Чубова Е.П.

Ростов-на-Дону, 2023

Управление цифровых образовательных технологий Деловые коммуникации



# Аннотация

Методические указания по выполнению контрольной рабо- ты по дисциплине «Деловые коммуникации». ДГТУ, г. Ростов-на- Дону, 2023 г.

В методических указаниях изложены рекомендации по изу- чению основных вопросов темы, требования к структуре, содер- жанию и оформлению контрольной работы.

Предназначено для обучающихся заочной формы обучения всех направлений ДГТУ, изучающих данную дисциплину.

# Авторы

канд. филол. наук, доцент кафедры «Документоведение и языковая коммуникация»

Былкова С.В.

канд. филол. наук, доцент кафедры «Документоведение и языковая коммуникация»

Болотова Е.А.

канд. психол. наук, доцент кафедры «Документоведение и языковая коммуникация»

Чубова Е.П.

# Оглавление

|  |  |
| --- | --- |
| [**Введение…………………………………………………………………………………………………………….**](#_bookmark0) | **4** |
| [Цель выполнения контрольной работы…………………………………………………………………………………………](#_bookmark1) | 4 |
| [Основные этапы работы обучающегося при выполнении контрольной работы………………………………](#_bookmark2) | 4 |
| [Структура контрольной работы………………………………………………………………………………………………………](#_bookmark3) | 4 |
| [Объем контрольной работы……………………………………………………………………………………………………………](#_bookmark4) | 5 |
| [Требования к содержанию контрольной работы……………………………………………………………………………](#_bookmark5) | 5 |
| [Примеры выполнения заданий контрольной работы………………………………………………………………………](#_bookmark6) | 6 |
| [Принцип выбора варианта контрольной работы……………………………………………………………………………](#_bookmark7) | 7 |
| [Задания для контрольной работы …………………………………………………………………………………………………](#_bookmark8) | 8 |
| [**Перечень использованных информационных ресурсов…………………………………………….**](#_bookmark9) | **22** |
| [**Приложение А……………………………………………………………………………………………………..**](#_bookmark10) | **24** |

## Введение

Изучение курса «Деловые коммуникации» основывается на теоретических положениях одноименного курса, нормативных документах, методических ма- териалах, государственных стандартах, нормах письма и произношения.

Основные вопросы курса излагаются на установочных лекциях. Значи- тельную часть необходимой информации студенты должны приобретать в про- цессе самостоятельного изучения учебной литературы.

## Цель выполнения контрольной работы

Цель контрольной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студента по дисциплине «Деловые комму- никации».

## Основные этапы работы обучающегося при выполнении контрольной работы

Контрольная работа должна быть написана чернилами, аккуратно, четким почерком. При выполнении контрольной работы необходимо оставлять в тетра- ди широкие поля для замечаний, объяснений и методических указаний рецен- зента.

## Структура контрольной работы

Контрольная работа может быть представлена в рукописном виде в тетра- ди или отпечатана на стандартном листе бумаги формата А4. На титульном ли- сте или обложке тетради указывают:

* фамилию и инициалы,
* шифр (если он имеется),
* адрес,
* номер варианта контрольной работы.

В конце работы необходимо указать список использованных источников.

## Объем контрольной работы

Работа должна быть напечатана с полями для замечаний. Оформление рабо- ты должно осуществляться следующим образом: в начале работы пишется пере- чень вопросов, затем подробный план с нумерацией пунктов и подпунктов. Ра- бота печатается на листе А4 формата (шрифт 14 Times New Roman, интервал – 1.5, поля: слева, справа, верх, низ - 2см), включая таблицы, схемы, рисунки и список литературы, дата написания работы, подпись студента. Материалы пер- воисточников, цифровые данные, примеры из практики (опыта) должны быть даны с указанием источника, откуда они взяты (автор, название работы, изда- тельство, год издания, страницы). Если источники не указаны, работа может быть не зачтена. Недопустимым является сокращение слов, небрежное оформ- ление работы. Объем контрольной работы 10-12 страниц компьютерного текста, страницы должны быть пронумерованы.

Выполненная контрольная работа сдается в университет на рецензирование в соответствии с учебным графиком. Студенты, получившие контрольную рабо- ту после проверки, должны внимательно ознакомиться с рецензией и с учетом замечаний и рекомендаций доработать отдельные вопросы.

Незачтенная контрольная работа дорабатывается и сдается вместе с рецен- зией на повторное рецензирование.

Зачтенная контрольная работа предъявляется при сдаче зачета.

## Требования к содержанию контрольной работы

Основная форма самостоятельной работы студентов - выполнение кон- трольных работ по темам, указанным в программе.

Задания на контрольные работы индивидуальны и представлены в вариан- тах. Студент выполняет вариант задания, номер которого соответствует послед- ней цифре номера зачетной книжки.

Контрольная работа содержит материал, охватывающий основные поло- жения дисциплины «Деловые коммуникации».

Выполненную контрольную работу студенты направляют на проверку преподавателю через деканат, за которым закреплена выпускающая кафедра. Направлять на проверку контрольную работу по частям не допускается. Разре- шается представлять контрольную работу для очного рецензирования препода- вателю непосредственно на консультациях.

Рецензирование контрольных работ является основной формой руковод- ства самостоятельной работой студентов со стороны преподавателей. Проверен- ную контрольную работу вместе с рецензией возвращают студенту. При исправ- лении ошибок замечания рецензента должны оставаться до предъявления кон- трольной работы на зачете. Контрольная работа засчитывается только при пра- вильном выполнении всех входящих в нее заданий. На повторную рецензию в случае большого количества ошибок и необходимости их исправления нужно высылать всю работу полностью вместе со всеми предыдущими рецензиями.

Контрольная работа должна быть отредактирована и тщательно вычитана. Оформление работы должно отвечать действующим требованиям к изложению текстов.

Текст контрольной работы может быть представлен в рукописном виде в тетради или отпечатан на стандартном листе бумаги формата А4.

Опечатки, описки, графические неточности, помарки, повреждения листов письменной работы не допускаются.

***Примеры выполнения заданий контрольной работы***

**Задание 1 (для всех вариантов).** Информация должна быть представлена в виде тезисов, раскрывающих тему. Необходимо использовать учебники, посо- бия, перечень которых представлен в списке рекомендованной литературы.

## Задание 2 (для всех вариантов)

Задание выполнено с использованием Современного словаря русского языка. Ударения. Произношение. Орфоэпический (автор Резниченко, И.Л. - М.: Астрель: АСТ,2010) или других словарей правильного ударения, орфоэпических словарей.

Догово′р, мн. догово′ры

## Задание 3 (для всех вариантов)

Задание выполнено с использованием словарей иностранных слов, слова- рей синонимов.

Экспортировать – вывозить товары за границу

**Задание 4, 9** предполагает оформление одного из документов, создавае- мых самостоятельно в определенной ситуации делового общения.

**Задание 6** выполняется в соответствии с вариантом. Исправив предложе- ние, необходимо указать, какая ошибка была допущена, например:

На предприятии возникла нестерпимая ситуация. – На предприятии воз- никла нетерпимая ситуация (смешение паронимов).

Прочитав роман, у него возникло ощущение нереальности происходящего в действительности. – После прочтения романа у него возникло ощущение нере- альности происходящего в действительности (грамматическая ошибка в исполь- зовании деепричастного оборота в речи).

**Задания 10** выполняются в соответствии с вариантом; ответы могут пред- ставлять собой краткий конспект (тезисы, раскрывающие тему), перечень видов документов, используемых в деловом общении; языковые клише и проч.

## Принцип выбора варианта контрольной работы

Каждый вариант контрольной работы состоит из десяти заданий. Студент должен выполнить один из вариантов контрольной работы в соответствии с по- следними цифрами студенческого шифра.

Таблица распределения вариантов контрольной работы (по последним цифрам номера зачетной книжки)

|  |  |
| --- | --- |
| Последняя  цифра зачётной книжки | Задания |
| 1, 6 | Вариант 1 |
| 2, 7 | Вариант 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| 3, 8 | Вариант 3 |
| 4, 9 | Вариант 4 |
| 5, 0 | Вариант 5 |

**Задания для контрольной работы** (по вариантам)**/тематика контроль- ных работ** (темы реферата и т.п.)

Вариант I

**Задание 1**. Раскройте п*онятие языковой нормы в современном русском язы- ке. Перечислите основные виды норм.*

**Задание 2.** *Расставьте ударения в словах.*

Анатом, апартаменты, базироваться, баловать, валовой, газопровод, дого- вор, досуг, жалюзи, заговор, индустрия, каталог, корысть, меновая, намерение, непревзойденный, облегчить, квартал, пиковый, таможня, третировать, украи- нец, фарфор, черпать, экспертный.

**Задание 3.** *Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к сло- вам иноязычного происхождения.*

Адресат, аудит, бренд, гламурный, дилетант, инфраструктура, маклер, нон- сенс, оптимальный, паритет, ремейк, статус, эйфория.

**Задание 4.** Найдите 5 ошибок в приведенной ниже доверенности. Исправь- те их. Отредактированный вариант запишите.

Я, Огурцов Константин Иванович, доверяю студентке экономического фа- культета Лагутиной Светлане, паспорт 40 02 142343, выдан 45 отделом милиции, получить мою стипендию за март в связи с моей поездкой в ОАЭ.

Огурцов

**Задание 5.** Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

## Помехи и барьеры

|  |  |
| --- | --- |
| **Помехи** | **Барьер** |
| 1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из раз-  ных стран |  |
| 2. Фильтрация информации |  |
| 3. Жаргон, используемый в рабочей группе |  |
| 4. Наличие большого числа уровней в структуре управления |  |
| 5. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «ска-  жем так» и пр.: |  |
| 6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать  каждого подчиненного |  |

**Задание 6.** *Найдите ошибки, вызванные нарушением морфологических норм. Сделайте стилистическую правку предложений.*

Преподаватель особо отметил троих студенток. НДС в этом году не изме- нилось. В состав коктейля входит ароматная киви. Решительное сражение дали русские войска под Бородино. На совещании было обсуждено ряд важных во- просов. Тысяча студентов получают стипендию. Ученики познакомились с ро- маном Владимира Войнович.

**Задание 7.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творче- ского типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, поль- зуется 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 доста- точно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реак- ции на критику: он становится раздра-

жительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

**Задание 8.** Вы получили приглашение на международный симпозиум, и со- бираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи? Заполните следующую таблицу:

## Виды коммуникационных проблем

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Барьеры | Возможные причины | Практическое следствие (в чем может проявить-  ся) |
| Смысловые |  |  |
| Организационные |  |  |
| Индивидуальные |  |  |
| Культурные |  |  |
| Экономические |  |  |
| Технологические |  |  |

**Задание 9.** Составьте и запишите резюме (должность и место работы выбе- рите самостоятельно).

**Задание 10.** Подготовьте сообщение на тему **«Коммуникации в современ- ной деловой среде** (Деловая коммуникация, деловое общение в корпоративной культуре. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, сугге- стивное, ритуальное. Характеристики делового общения. Культура речи и прин- ципы речевого поведения менеджера).

Вариант II

**Задание 1.**Кратко расскажите о ф*ункциональных стилях речи, дайте общую характеристику стилей.*

**Задание 2.** *Расставьте ударения в словах.*

Алкоголь, апостроф, базироваться, блокировать, вероисповедание, генезис, гербовый, диспансер, документ, задол- го, закупорить, каучук, километр, ку-

линария, мышление, новорожденный, обеспечение, оптовый, памятуя, премиро- вать, трубопровод, углубить, феномен, цыган, шасси.

**Задание 3.** *Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к сло- вам иноязычного происхождения.*

Архетип, волонтер, диссидент, инновация, компетенция, лепта, маргинал, менталитет, номенклатура, остракизм, парадокс, ренегат, экшн.

**Задание 4**. Прочитайте образец доверенности. Определите, из каких эле- ментов (реквизитов) состоит текст доверенности. Напишите названия реквизи- тов.

Доверенность

Я, Петров Константин Михайлович, студент экономического факультета Донского технического университета, доверяю Петровой Екатерине Петровне, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Мира, д. 6, кв. 67, паспорт № 125478, вы- дан 56-м отделением милиции г. Омска 5 мая 2008 г.,

получить мою стипендию за февраль 2018 г. в сумме 3000 (три тысячи) рублей.

К.М. Петров

23.03.2018г.

подпись К.М. Петрова удостоверяю декан экономического факультета Г.Г Павлов

24.03.2018 г.

**Задание 5.** Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

## Помехи и барьеры

|  |  |
| --- | --- |
| **Помехи** | **Барьер** |
| 1 Расстояние между общающимися более 50 м |  |
| 2. Различное понимание одних и тех же слов, и выражений |  |
| 3. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать  каждого подчиненного |  |
| 4. Различное восприятие дистанции между общающимися  представителями разных стран |  |
| 5. Неумение слушать собеседника |  |
| 6. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «ска-  жем так» и пр. |  |

**Задание 6**. *Найдите ошибки, вызванные нарушением морфологических норм. Сделайте стилистическую правку предложений.*

В универмаге большой выбор осенних туфлей. Строительство нового тор- гового центра начнут в двух тысячи двенадцатом году. Сразу же по приезду в столицу спортсмен познакомился с журналистами. В дальнем углу избы висели образы. По обоим сторонам реки стояли заброшенные склады. США оказалась под угрозой.

**Задание 7.** Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** 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 шу- тить 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. Вероят-

но, он услышал только приятную часть разговора. Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации

**Задание 8.** Приведите примеры конфликтов, которые возникают в связи с потребностями в принадлежности, помощи, защите, получении информации, тесном общении и симпатии. Покажите, какие возможности для разрешения конфликтов дает человеку неформальная группа.

**Задание 9.** Составьте и запишите свою автобиографию.

**Задание 10.** Подготовьте сообщение на тему **«Речевая культура делового разговора»** (Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника речи и речевой этикет).

Вариант III

**Задание 1.** Раскройте понятие «*Лексические нормы русского языка». При- ведите из СМИ примеры нарушения лексической сочетаемости и речевой избы- точности, логических ошибок словоупотребления.*

**Задание 2.** *Расставьте ударения в словах.*

Верба, бензопровод, грушевый, давнишний, дефис, закупорить, значимый, кремень, кухонный, менеджмент, медикамент, мытарство, осведомить, пахота, повременный, предвосхитить, пуловер, сливовый, рассредоточение, сироты (мн.ч.), суетность, черпать, щавель, форзац.

**Задание 3.** *Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к сло- вам иноязычного происхождения.*

Блокбастер, виртуальный, догма, имитация, консенсус, логотип, меценат, ноу-хау, оппонент, прерогатива, радикальный, репатриация, электорат.

**Задание 4**. Найдите о 6 ошибок в данном заявлении. Отредактируйте тек-

сты.

Директору фирмы "Мир" госп-ну Ю.П. Афанасьеву

от Иванова С. А.

Настоятельно прошу дать мне отгул на завтра в связи с причинами глубоко личного характера.

1. марта 2013 г.

С.А. Иванов

**Задание 5**. Проанализируйте приведенные в табл. 3 цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восхо- дящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Цели коммуникации*** | ***Виды***  ***коммуникации*** |
| 1. Постановка задач исполнителям |  |
| 2. Координация работ подразделений аппарата управ-  ления |  |
| 3. Получение достоверной информации о конечных  результатах работы |  |
| 4. Интеграция усилий подразделений аппарата управ-  ления для решения комплексных проблем |  |
| 5. Обеспечение обратной связи о полученных задани-  ях |  |
| 6. Обеспечение обратной связи для оценки результа-  тов работы |  |

**Задание 6.** *Напишите предложения. Обратите внимание на склонение имён собственных*.

В детстве он охотно читал Жюл… Верн… . 2. Театр поставил новую пьесу Жан...- Пол... Сартр... . 3. Сказки Ганс... Христиан... Андерсен… любят дети всего мира. 4. Взгляды философов обратились к Август... Шлегел. 5. Это

письмо было написано американской девочкой Самант... Смит. 6. Декла-

рация была подписана Роберт... Смит... . 7. Заседание состоялось на кафедре у профессора Гордейчук... . 8. Эти книги прислали для студентки Гаврилюк. 9.

Артист исполнил прекрасные сонеты Петрарк... . 10. На концерте прозвучали произведения Майбород...

**Задание 7**. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ва- ших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так посту- пает, она отделывается 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?

**Задание 8.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он ря- дом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувствен- ный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются по- дать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной бе- седе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интере- сует только план и прибыль. Что вы предпримете, и какое влияние вы окажите на заместителя для изменения его стиля работы с персоналом?

**Задание 9.** Составьте и запишите заявление о приёме на работу.

**Задание 10.** Подготовьте сообщение на тему **«Формы деловой коммуни- кации»** (Деловая беседа: структура, передача информации собеседнику, аргу- ментирование, принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха дело- вой беседы. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания**:** типы, подготовка, правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания).

Вариант IV

**Задание 1.** *Морфологические нормы русского языка. Особенности упо- требления форм имен существительных, имен прилагательных, местоимений. Трудные случаи употребления глагола.*

**Задание 2.** *Расставьте ударения в словах.*

Аналог, безудержный, блеклый, газированный, гусеница, жестоко, задолго, знамение, кедровый, кладовая, крапива, маркетинг, меновая, настороженный, нефтепровод, никчемный, пасквиль, приданое, ремень, средства (мн.ч.), уведо- мить, упрочение, усугубить, цемент, экзальтированный.

**Задание 3.** *Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к сло- вам иноязычного происхождения.*

Амбиция, анализ, вердикт, вестибюль, вокальный, импорт, лексикон, мему- ары, пунктуальный, реставрация, фауна, флора, эскорт.

**Задание 4**. Найдите о 6 ошибок в данном заявлении. Отредактируйте тек-

сты.

Декану автомобильного факультета Технологического транспорта и сервиса

проф. С.Р. Иванову от Петрова К.С.

Заявление.

В связи с тем что я устроился на работу в фирму «Аква», прошу перевести меня на заочное отделение, так как я не могу учиться ни в дневное, ни в вечернее время.

С уважением К.С. Петров

1. сентября 2014 г

**Задание 5.** Проанализируйте приведенные в табл. 3 цели коммуникаций в

организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восхо- дящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Цели коммуникации*** | ***Виды***  ***коммуникации*** |
| 1. Эффективное использование всех видов ресурсов в  организации |  |
| 2. Разрешение межгрупповых конфликтов в организа-  ции |  |
| 3. Изучение мнения коллектива по интересующей  проблеме |  |
| 4. Обмен информацией |  |
| 5. Повышение оперативности решения проблем |  |
| 6. Инструктирование по выполнению работы |  |

**Задание 6.** *Выберите из скобок нужное слово* и запишите нормативный ва- риант.

Письмо дошло до (адресата, адресанта) вовремя. В короткий срок удалось (освоить, усвоить) многие методики исследования. Тем, кто спускался в глубь Баренцева моря, (одели, надели) теплое белье, а поверх него - (искусно, искус- ственно) сделанные гидрокостюмы. Когда слово (представили, предоставили) из- вестному поэту, зал (зааплодировал, поаплодировал). Бухгалтерия должна (оплатить, платить) временному сотруднику зарплату. Команда, непрерывно рабо- тая, (обрела, приобрела) свое лицо. Этот руководитель всегда проявляет (внима- тельность, внимание) к людям. Климат и особенность произношения в английском языке пагубно отражаются на (голосовых, голосистых) связках. На участке значи- тельная часть почвы (каменная, каменистая). Я (оцениваю, расцениваю) ваше вы- ступление как клевету.

**Задание 7**. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее кон- структивные приемы.

**Ситуация.** Вы критикуете одну своих сотрудниц, она реагирует очень эмо- ционально. В процессе бесед приходится постоянно свертывать беседу и не до- водить разговор до конца. После последних, сделанных вами замечаний – она расплакалась. Как необходимо построить беседу, чтобы довести до нее свои со- ображения?

**Задание 8.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вы- шел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Это подрывает ваш авторитет, и вы не можете позволить подчиненному так себя ве- сти. Что вы предпримете?

**Задание 9.** Составьте и запишите объявление о вакантных должностях в вашем учреждении (фирме).

**Задание 10.** Подготовьте сообщение на тему **«Деловые переговоры»** (Под- готовка к переговорам: цели, предмет, структура, начало переговоров; некор- ректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завер- шение переговоров).

Вариант V

**Задание 1.** *Раскройте понятие «Синтаксические нормы русского языка». Приведите примеры трудных случаев глагольного управления (15-20 примеров). Из СМИ приведите примеры ошибок в построении сложного предложения (10- 15).*

**Задание 2.** *Расставьте ударения в словах.*

Аргумент, асимметрия, алфавит, бензопровод, боязнь, вербовщик, верование, ветеринария, вечеря, диоптрия, знахарь, визави, генезис, деньги-деньгами, добыча, договор, досуг, духовник, жалюзи, жерло, завсегдатай, заказник,

знамение.

**Задание 3.** *Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к сло- вам иноязычного происхождения.*

Инвестиция, катаклизм, компетенция, лоббировать, маклер, оптимальный, пацифист, референдум, панацея, постулат, рецидив, статус.

**Задание 4**. Заполните таблицу, обозначая наличие реквизита в документе знаком "+", возможное, но необязательное наличие реквизита - знаком "+/-", от- сутствие реквизита - знаком "-".

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование адресата** | **Доверенность** | **Расписка** | **Объяснительная**  **записка** | **Заявление** |
| Наименование адресата |  |  |  |  |
| Должность, фамилия, имя, отче- ство адресата |  |  |  |  |
| Фамилия, имя, отчество соста-  вителя документа |  |  |  |  |
| Заголовочная часть (наименова-  ние документа) |  |  |  |  |
| Основной текст документа в т.ч.: указание на действия, кото- рые разрешается выполнять до-  веренному лицу |  |  |  |  |
| Просьба в адрес руководителя |  |  |  |  |
| Наименование учреждения, предприятия  Или лица, от которого получено  чего-либо |  |  |  |  |
| Точное наименование получен- ного с указанием количества или  суммы |  |  |  |  |
| Объяснение причин нарушения  в производственном процессе |  |  |  |  |
| Опись прилагаемых документов |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Подпись составителя документа |  |  |  |  |
| Дата составления документа |  |  |  |  |
| Наименование должности и подпись лица, удостоверяющего подпись составителя документа,  дата удостоверения документа |  |  |  |  |

**Задание 5.** Проанализируйте перечисленные в таблице виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| Виды информации | Виды  коммуникации |
| 1. Информация о бюджете организации |  |
| 2. Предложения об улучшении деятельности подразделе-  ния и организации в целом |  |
| 3. Информация о предстоящих изменениях в составе ак-  ционеров |  |
| 4. Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-  план, вносимые различными отделами аппарата управле- ния |  |
| 5. Обращение за консультацией по решению конкретной  проблемы |  |
| 6. Информация о кадровых назначениях |  |

**Задание 6**. *Из слов, заключенных в скобках, выберите нужное.*

Никогда не забудет наш народ (геройские - героические) дни ленинградской блокады. 2. Драматург изображает в произведении (закостенелое - закоснелое) мещанство. 3. Кто сыграл (главный - заглавный) роль в экранизации романа Л.Н. Толстого «Анна Каренина»? 4. Обновка так нравилась девочке, что она (одевала- надевала) ее несколько раз и полчаса вертелась перед зеркалом. 5. В кузове

грузовика могут (поместиться - разместиться) четыре «Москвича». 6. Чтобы добиться успеха, надо (принять - предпринять) (эффективные - эффектные) меры. 7. Обломов был (знаменем-знамением) своего времени. 8. Она охотно отдала бы эту (праздничную – праздную) жизнь за жизнь в деревне, где она встретила Онегина.

**Задание 7.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** В вашем подчинении есть несколько сотрудников, которые со- вершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер, но вы не знаете, ка- кой интерес их объединяет. Вам необходимо заставить их хорошо работать, а не устраивать постоянные «тусовки» на рабочем месте. Опишите ваши действия для изменения ситуации и улучшения работы.

**Задание 8**. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариан- тов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация.** Вы приняли на работу молодого способного специалиста, толь- ко 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 обслуживаю- щим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня по- ступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания, и ка- ким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**Задание 9.** Составьте и запишите пример служебной записки.

**Задание 10.** Подготовьте сообщение на тему **«Искусство ведения спора»**. (Спор, его цели, подходы, принципы. Психологические аспекты убеждения. Критика и агрессии во время спора. Технология сократовского спора).

## Перечень использованных информационных ресурсов

**Учебники и учебные пособия**

1. Былкова С.В. Нормы русского литературного языка: учебное пособие. – Ро- стов-на-Дону: Издательский центр ДГТУ, 2014. – 228с.
2. Былкова С.В., Сагирян И.Г. Основы деловой коммуникации: учебное посо- бие. – Ростов-на-Дону: ДГТУ, 2017. – 113с.
3. Голуб И.Б. Стилистика русского языка. - М., 1997.
4. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров/ Под редакцией Л.И. Чер- нышовой. – М.: Финансовый университет, департамент социологии, 2018. – 338с.
5. Дускаева Л.Р., Протопопова О.В. На пути к речевому мастерству. – Пермь. 2000.
6. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. – М: Юрайт, 2013 – 468с.
7. Накарякова К.М. Литературное редактирование материалов средств массовой информации. – М., 1996.
8. Науменко Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие. – Тюмень: ТГУ, 2013 – 352с.
9. Розенталь, Д.Э. Практическая стилистика русского языка. - М., 2011.
10. Русский язык и культура речи. /Под ред. В. Максимова. - М., Гардарики, 2009.
11. Русский язык и культура речи: Учебник для вузов / Под. ред. В.Д. Черняк. – М., 2008.
12. Словарь русского языка / Под ред. С.И. Ожегова. (Любое издание). 13.Словарь иностранных слов. (Любое издание).
13. Фразеологический словарь русского языка. (Любое издание)

## Интернет-ресурсы

* 1. Информационный портал PRO-Делопроизводство и СЭД для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней <http://www.sekretariat.ru/>
  2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива) <http://archives.ru/>
  3. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела <http://www.edou.ru/>
  4. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ <http://gramota.ru/>

## Приложения

Приложение А - Форма титульного листа



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ДГТУ)**

Факультет « »

наименование факультета

Кафедра « »

наименование кафедры

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Дисциплина (модуль) « »

наименование учебной дисциплины (модуля)

Направление подготовки/специальность

код наименование направления

подготовки/специальности

Направленность (профиль)

Номер зачетной книжки Номер варианта Группа

Обучающийся

подпись, дата И.О. Фамилия

Контрольную работу проверил

подпись, дата должность, И.О. Фамилия

Ростов-на-Дону 20