

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.16 Деловые коммуникации и культура речи

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление качеством в производственно-  
технологических системах

Курс 2  
Семестр 3

**Распределение учебного времени**

|   |        |                       |
|---|--------|-----------------------|
| Трудоемкость по учебному плану                      | 72 / 2 | часов/зачетных единиц |
| Лекции  | 2      | часов                 |
| Лабораторные работы                                 | -      | часов                 |
| Практические занятия                                | 2      | часов                 |
| Иная контактная работа                              | -      | часов                 |
| Всего контактной работы (без учета экз.)            | 4      | часов                 |
| Контактная работа по экзамену                       | -      | часов                 |
| Курсовой проект (работа)                            | -      | семестр               |
| Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.) | 68     | часов                 |
| Самостоятельная работа по подготовке к экзамену     | -      | часов                 |
| Экзамен   | -      | семестр               |
| Зачет   | 3      | семестр               |
| БРК, ДЗ   | -      | семестр               |

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

|             |           |             |                 |
|-------------|-----------|-------------|-----------------|
| профессор   | Философии | СОГЛАСОВАНО | Г.М. Пурынычева |
| (должность) | (кафедра) |             | (И.О. Фамилия)  |

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра философии

|                     |             |                        |  |
|---------------------|-------------|------------------------|--|
|                     |             | (наименование кафедры) |  |
| 25.01.2024          | протокол №  | 4                      |  |
| (дата)              |             |                        |  |
| Заведующий кафедрой | СОГЛАСОВАНО | Г.М. Пурынычева        |  |
|                     |             | (И.О. Фамилия)         |  |

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

|                     |             |                |
|---------------------|-------------|----------------|
| Заведующий кафедрой | СОГЛАСОВАНО | Т.В. Ялялиева  |
|                     |             | (И.О. Фамилия) |

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

|             |                |
|-------------|----------------|
| СОГЛАСОВАНО | С.В. Краснова  |
|             | (И.О. Фамилия) |

Эксперт(ы): Поздеев Сергей Валерьевич, Директор АНО "РЦК в сфере производительности труда РМЭ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Результаты обучения   |
|--|--|---|
| 1. УК-4<br>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами | <b>знания:</b> Содержание основных используемых в деловом обороте терминов и категорий, правила, приемы их использования в профессиональной деятельности и подготовке самостоятельного устного или письменного сообщения на русском языке<br><b>умения:</b> Анализировать варианты и самостоятельно обосновывать использование в деловой коммуникации профессиональных терминов и категорий. Выбирать и использовать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами<br><b>навыки:</b> Владение профессиональными терминами и категориями как средством общения для решения задач в профессиональной деятельности; Способность выбрать коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами |
|  | УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках  | <b>знания:</b> Содержание основных используемых в деловом обороте терминов и категорий, правила, приемы их использования в профессиональной деятельности и подготовке самостоятельного устного или письменного сообщения на русском языке<br><b>умения:</b> Воспринимать устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(-ых) языке(-ах). Вести деловую переписку и диалог делового характера на русском языке<br><b>навыки:</b> Проведение переговоров и осуществление письменной коммуникации на русском языке  |

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Иностранный язык (УК-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-4)

### Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, информационные, классическая лекция, проблемная лекция

### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3 семестр

| Виды и темы занятий  | Количество часов | Формируемые компетенции |
|--|------------------|-------------------------|
| <b>Деловые коммуникации и культура речи</b>  | <b>72</b>        | УК-4                    |
| Лекция. Теоретические основы деловой коммуникации  | 2                |                         |
| Практическое занятие. Культура речи  | 2                |                         |
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Индивидуальные и групповые задания по курсу. Подготовка к публичному выступлению. | 68               |                         |
| Иная контактная работа:  | 0                |                         |

### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; фиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом **практического** занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

### Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

| №№<br>п/п   | Список используемой литературы  | Количество экземпляров печатных изданий, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет |
|---|---|--|
| <b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b> |   |  |
| 1.  | Курганская, М. Я. Деловые коммуникации. Курс лекций [Электронный ресурс] : Курс лекций / Курганская М. Я. Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. - 121 с. ISBN 978-5-98079-935-9. | <a href="http://www.iprbookshop.ru/22455.html">http://www.iprbookshop.ru/22455.html</a>                                  |
| 2.  | Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 92 с.                              | <a href="http://www.iprbookshop.ru/47297.html">http://www.iprbookshop.ru/47297.html</a>                                  |
| 3.  | Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.  | <a href="https://e.lanbook.com/book/277235">https://e.lanbook.com/book/277235</a>  |

### 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

| №№<br>п/п | Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации | Перечень основного оборудования   | Программное обеспечение  |
|-----------|---|---|--|
| 1.        | 341 (I)   | Доска аудиторная 1000*1700 (1), Компьютер RAMEC GALE Custom i3-3200/4ГБ/ монитор LCD 21.5", клавиат.,мышь (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-EX251N (1), Экран настенный рулонный 180x190 (1), Комплект учебной мебели (1) | Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач |

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

| Уровень сформированности элементов компетенции | Критерии оценивания  | Шкала оценивания |
|--|--|------------------|
| Пороговый уровень                              | Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий | Зачтено          |

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### Тестовые задания

##### 1. Коммуникативная компетенция

##### **а) способность эффективно взаимодействовать с людьми**

- б) способность общаться на русском языке
- в) способность грамотно составлять документы

##### 2. Культура речи - это:

- а) идеал речевой культуры отдельного человека;
- б) владение нормами русского литературного языка для достижения успеха в конкретной коммуникативной ситуации при условии адекватного выбора и организации языковых средств, а также соблюдения этики общения.**
- в) общий уровень культуры населения.**

##### 3. Язык выполняет следующие функции:

- а) коммуникативную;**
- б) воспитательную;
- в) когнитивную;**
- г) волюнтаривную.**

##### 4. Понятия «язык» и «речь» связаны между собой следующим образом:

- а) эти понятия тождественны;
- б) понятие «язык» шире понятия «речь»;**

**в) речь является реализацией языка во времени и пространстве;**

5. Основными признаками литературного языка являются следующие:

**а) нормированность;**

**б) использование во всех функциональных стилях;**

в) использование только в языке художественной литературы;

**г) обработанность;**

д) обязательность соблюдения для образованных носителей языка;

**е) обязательность соблюдения для всех носителей языка.**

6. В качестве основных тенденций развития современного русского языка можно назвать:

**а) смену коммуникативной парадигмы, подразумевающую возрастание значимости устной речи как особой формы существования языка;**

б) строгое соблюдение языковой нормы;

в) низкую частотность жаргонных и иностранных слов в лексике русского языка;

**г) либерализацию языковой нормы.**

7. К каким последствиям приводит нарушение языковой нормы?

**а) к снижению качества передаваемой информации;**

б) повышению автоматизма восприятия информации;

**в) к смысловым потерям в рамках передаваемой информации.**

8. Кодификацией называют:

а) стихийный отбор языковых средств, наиболее удобных для использования;

**б) отражение объективно существующей современной литературной нормы, сформулированной в виде правил и предписаний в учебниках, словарях и справочниках;**

в) процесс субъективного отбора правильного варианта употребления языковых средств различными кодификаторами.

9. В чем выражается информативная насыщенность речи?

а) в речевой избыточности;

б) в речевой недостаточности;

**в) в лаконичном по форме и емком в плане содержания речевом высказывании.**

10. С помощью каких приемов достигается логичность текста?

- а) лексические повторы;**
- б) лексическая сочетаемость;
- в) соблюдение необходимого порядка в построении предложений.**

11. В чем проявляется логичность речи?

- А) в последовательности и непротиворечивости суждений;**
- б) связи между высказываниями;**
- в) соблюдении норм орфоэпии.

12. Какие из перечисленных законов являются законами формальной логики?

- А) закон тождества;**
- б) закон системности;
- в) закон аналогии;
- г) закон противоречия.**

13. Понятность речи зависит от:

- а) ясности коммуникативного намерения говорящего;
- б) наличия общеупотребительной лексики в речи;
- в) употребления слов в соответствии с коммуникативной целью и ситуацией.**

14. Инвенцией называют:

- а) украшение речи риторическими тропами и фигурами;
- б) отбор и систематизацию материала для выступления;**
- в) разработку специальных приемов для запоминания речи.

15. На этапе элокуции оратор:

- а) украшает подготовленную речь риторическими фигурами и тропами;**
- б) подбирает языковые средства в соответствии с коммуникативной целью и ситуацией;
- в) продумывает композицию будущей речи.

16. Диспозиция определяется как:

- а) включение содержания в систему логических понятий;**
- б) система приемов взаимодействия с аудиторией;
- в) методы запоминания публичного выступления.



17. Эффект непринужденного общения с аудиторией во время выступления достигается за счет:

- а) использования коротких фраз;**
- б) употребления речевых штампов;
- в) имитации «разговорной» речи.**

18. К приемам активизации внимания слушателей можно отнести:

- а) прием «личного присутствия»;**
- б) приведение абстрактных примеров;
- в) создание проблемных ситуаций;**

19. К невербальным приемам воздействия на аудиторию можно отнести:

- а) темп речи;
- б) тембр голоса;
- в) жесты;**
- г) мимику.**

20. Сколько процентов информации несет в себе употребление жестов в публичном выступлении?

- а) 100%;
- б) 40%;**
- в) 50%;
- г) 75 %.

21. Каким образом необходимо осуществлять жестикуляцию в процессе выступления?

- а) произвольно;
- б) в соответствии с ходом мыслей;**
- в) в соответствии с темпом речи.

22. Что является ключевым фактором влияния на аудиторию?

- а) внешность оратора;
- б) социальное положение оратора;
- в) личность оратора.**

**Контрольные задания**

### ***Задание 1. Презентация***

Подготовить устную презентацию по одному из видов языковой нормы с элементами "урока".

Презентация должна включать в себя следующие параметры:

1. Характеристика (описание) нормы и соответствующих правил, действующих в ее рамках.
  2. Актуальные примеры (типичные ошибки) и интересные сведения (например, реформы, исторические события и т.п.).
  3. Проверочные задания для аудитории (можно в виде заданий на доске или карточек с заданиями и т.п.).
  4. Раздаточный материал или использование средств наглядности.
- Виды норм: орфографические, орфоэпические, лексические, грамматические (морфологические, синтаксические).

Форма работы: в микрогруппах (количество микрогрупп совпадает с количеством видов норм).

### ***Задание 2. Анализ текста***

Подберите любой отрывок (текст лекции, параграф учебника, статья и т.п.) из учебно-научной литературы, на основе предварительного анализа данного отрывка составьте план-конспект с выводами. Нарисуйте схему (карту памяти) получившегося конспекта.

### ***Задание 3. Публичное выступление***

На основе материала любого характера (статья, доклад, лекция и т.п.) составить текст публичного выступления (речи) (1,5-2 страницы печатного текста), понятного и занимательного. Для сравнения нужно будет приложить к получившемуся тексту публичной речи исходный вариант. Обоснуйте актуальность выбранной темы. Используйте во вступлении приемы привлечения внимания слушателей. Продумайте заключительные фразы речи.

### ***Задание 4. Анализ публичного выступления***

Оцените выступления студентов вашей группы на занятиях. Для выполнения этого задания используйте ниже приведенную схему оценки информационной речи.

*Схема оценки информационной речи*

1. Тема и цель. Насколько тема интересна, актуальна? Поставлена ли цель?
2. Вступление. Использован ли прием привлечения внимания? Сколько времени занимает вступление?
3. Основная часть. Продуман ли план? Весь ли материал относится к теме выступления? Достаточно ли примеров? Конкретно ли содержание? Достигнута ли цель?
4. Заключение. Сделано ли обобщение сказанного?
5. Произнесение речи. Насколько уверенно выступает студент? Удачны ли поза, жесты?

Каковы темп и интонация речи? Есть ли контакт с аудиторией? Есть ли речевые ошибки?

6. Советы выступающему.

### ***Задание 5. Телефонный разговор.***

Проанализируйте телефонный разговор студента (Собеседник 1) и преподавателя (Собеседник 2). Какие коммуникативные ошибки в нем допущены?

C2: - Да, слушаю.

C1.: - Але, здравствуйте! Это преподаватель по экономике? Я перевелся с другого института, мне нужно сдать у Вас зачет.

C 2: - Хорошо, приходите в среду после обеда на кафедру, я дам Вам задания к зачету.

C1: - Спасибо! До свидания!

C2: - До свидания.

### ***Задание 6. Успешные деловые переговоры.***

Приведите пример художественного фильма, в котором показаны успешные деловые переговоры. Например, фильм «Чего хотят женщины» (США, 2000). В сцене деловых переговоров герою Мела Гиббсона, Нику Маршаллу, удалось убедить потенциальных партнеров (представителей фирмы спортивной одежды) в сотрудничестве с их рекламным агентством («Пример презентации: отрывок из фильма» можно посмотреть на YouTube). Как ему это удалось? Какие коммуникативные приемы он использовал?

### ***Задание 7. Неудачные деловые переговоры.***

Приведите пример художественного фильма, в котором показаны неудачные деловые переговоры. Например, фильм «Служебный роман» (Россия, 1977). В сцене беседы в кабинете директора герою Андрея Мягкова, Анатолию Новосельцеву, не удалось убедить Людмилу Прокофьевну в том, что он достоин занять должность начальника отдела (отрывок из фильма «Служебный роман. В кабинете ЛП» можно посмотреть на YouTube). Почему? Какие ошибки коммуникации были им допущены?

### ***Задание 8. Публичное выступление***

Прочитайте пример одной из лучших известных речей. К какому типу речей она относится? Какие приемы ораторского искусства в ней использованы?

*Речь Кузьмы Минина к нижегородцам 1611* (Минин – организатор и один из руководителей Земского ополчения в период борьбы русского народа против польско-литовской и шведской интервенций, русский национальный герой):

*“Мужие, братие, вы видите и ощущаете, в какой великой беде все государство ныне находится, и какой страх впредь, что легко можем в вечное рабство поляков, шведов или жидов впасть, через которое не токмо имения, но и живота многие уже лишились и*

*впредь наипаче все обстоятельства к тому.*

*А причина тому не иная, как от великой зависти и безумия, в начале между главными государственными управлениями, произшедшая злоба и ненависть, которые, забыв страх Божий, верность к Отечеству и свою честь, и славу предков своих, един другого гоня, неприятелей Отечества в помощь призвали, чужестранных государей. Иные же различных воров, холопей и всяких бездельников, царями и царевичами имяновав, яко государям крест целуют.*

*А может, кто еще турецкого или жидовского для своей токмо малой и скверной пользы избрать похочет? Которые, вошедши уже в Москву и другие грады, с обе стороны побрали казну так великую, чрез многие годы разными государями собранную, растащили. Однако же ослабевать и унывать не надобно, но призвав на помощь всещедрого Бога, свой ревностный труд прилагать и согласясь единодушно, оставляя свои прихоти, своего и наследников своих избавления искать, не щадя имущества и живота своего.*

*Правда, может кто сказать: что мы можем сделать, не имея ни денег, ни войска, ни воеводы способного? Но я мое намерение скажу. Мое имение, все, что есть, без остатка, готов я отдать в пользу и сверх того заложить дом мой, жену и детей, готов все отдать в пользу и услугу Отечеству, и готов лучше со всею моею семьею в крайней бедности умереть, нежели видеть Отечество в поругании и от врагов в обладании.*

*И ежели мы все равное намерение возымеем, то мы денег, по крайней мере к началу, довольно иметь можем, а затем, видя такую нашу к Отечеству верность, другие от ревности или за стыд и страх помогать будут. И, ежели сие так исполните, то я вас уверяю, что мы с помощью всемогущего Бога можем легко большую, паче всех богатств, спокойность совести и безмерную славу себе и своих наследников присовокупить, врагов погубить и невинно проливающих кровь нашу захватчиков усмирить”.*

### **Задание 9. Официально-деловой стиль**

Запишите словосочетания, раскрыв скобки и вставив пропущенные буквы.

*Вопреки (указание); перечислить (на)счет банка; договориться (на)счет банка; (в)следствии... непрофессионализма; (в)течени... недели; (в)последствии... обнаружено; согласно постановлени...; заведующий отдел...; (в)связи с плохими условиями; (в)соответствии... с приказом; (в)виду отсутствия.*

### **Задание 10. Деловая переписка. Структура делового письма**

Прочитайте письмо и объясните, что и почему следует в нем изменить. Перепишите его в соответствии с «пирамидальной» структурой: 1) в самом начале – суть; 2) затем - пояснения (если необходимо, делим информацию на блоки); 3) детали (если есть перечисления, то помещаем их в маркированный список).

Представьте, что Вам поручили возглавить проект по созданию сайта компании. Сотрудник, руководивший проектом до Вас, уволился, не передав дела. И начальник попросил провести аудит проекта и разобраться, все ли в порядке.

*«Сергей Иванович, добрый день!*

*На сегодняшний день разработан проект сайта, соответствующий фирменному*

*стилю нашей компании. Также выполнены программирование и верстка, установлена система управления сайтом. Сайт можно наполнять, но не подготовлены необходимые тексты, фотографии и видеоматериалы для его наполнения, в связи с чем существует отставание от графика и риск срыва сроков запуска. Контент для наполнения сайта должен быть предоставлен ответственными от подразделений до 12.05.2022, но пока собрано только 30% от общего объема».*

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Теория коммуникации как наука и как учебная дисциплина
2. Коммуникативная компетенция: понятие и признаки.
3. Особенности деловых коммуникаций.
4. Виды и формы деловых коммуникаций.
5. Структура деловой коммуникации.
6. Коммуникативный шум и барьеры коммуникации.
7. Коммуникативные стили.
8. Психологические типы личности.
9. Манипуляции в общении.
10. Критерии продуктивной коммуникации.
11. Понятие и признаки культуры речи.
12. Язык и речь: понятия и функции. Литературный язык.
13. Понятие языковой нормы. Виды норм.
14. Коммуникативные качества речи.
15. Информативная насыщенность речи.
15. Логичность речи. Законы логики.
16. Основные типы речевых ошибок.
17. Функциональные стили литературного языка.
18. Официально-деловой стиль: языковые особенности и нормы.
19. Деловое письмо: виды и структура.
20. Особенности современного делового письма.
21. Особенности общения в цифровой среде.
22. Правила электронной переписки.
23. Устное деловое общение: особенности и основные виды.
24. Этика деловых отношений: понятие и принципы.
25. Деловой этикет: понятие и принципы.

26. Речевой этикет.
27. Цифровой этикет.
28. Деловая риторика: понятие и виды красноречия.
29. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты.
30. Принципы ведения деловой беседы и деловых переговоров.
31. Публичное выступление: структура и принципы.
32. Психологические особенности и распространенные ошибки делового общения.
33. Деловая дискуссия: понятие и правила.
34. Методы аргументации в споре.
35. Деловой имидж: компоненты и особенности.