



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Методические указания  
по дисциплине  
«Деловая коммуникация»  
для обучающихся по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис  
профиль Сервис транспортных средств

2021 года набора

Волгодонск  
2023

## **Лист согласования**

Методические указания по дисциплине «Деловая коммуникация» составлены  
в соответствии с требованиями Федерального государственного  
образовательного стандарта высшего образования по направлению  
подготовки (специальности)  
43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ТСиИТ» протокол № 13  
от «01» июля 2021 г

Методические указания содержат задания к написанию контрольной работы  
и вопросы к зачету.

## **Общие положения**

Изучение курса «Деловая коммуникация» основывается на теоретических положениях одноименного курса, нормативных документах, методических материалах, государственных стандартах, нормах письма и произношения.

Основные вопросы курса излагаются на установочных лекциях. Значительную часть необходимой информации студенты должны приобретать в процессе самостоятельного изучения учебной литературы.

Цель контрольной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студента по дисциплине «Деловая коммуникация».

### **Требования к написанию контрольной работы**

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

Задания на контрольные работы индивидуальны и представлены в вариантах. Студент выполняет вариант задания, номер которого соответствует последней цифре номера зачетной книжки.

Контрольная работа содержит материал, охватывающий основные положения дисциплины «Деловая коммуникация».

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

Рецензирование контрольных работ является основной формой руководства самостоятельной работой студентов со стороны преподавателей. Проверенную контрольную работу вместе с рецензией возвращают студенту. При исправлении ошибок замечания рецензента должны оставаться до предъявления контрольной работы на зачете. Контрольная работа

засчитывается только при правильном 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.

### **Контрольные задания**

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

Выполнять письменную работу следует в отдельной тетради. На обложке тетради указывают:

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

В конце работы необходимо указать список использованных источников.

Контрольная работа должна быть написана чернилами, аккуратно, четким почерком. При выполнении контрольной работы необходимо оставлять в тетради широкие поля для замечаний, объяснений и методических указаний рецензента.

### **Тематика контрольных работ**

#### **Вариант I**

**Задание 1.** Раскройте понятие языковой нормы в современном русском языке. Перечислите основные виды норм.

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

Анатом, апартаменты, базироваться, баловать, валовой, газопровод, договор, досуг, жалюзи, заговор, индустрия, каталог, корысть, меновая, намерение, непревзойденный, облегчить, квартал, пиковый, таможня, третировать, украинец, фарфор, черпать, экспертный.

**Задание 3.** Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к словам иноязычного происхождения.

Адресат, аудит, бренд, гламурный, дилетант, инфраструктура, маклер, нонсенс, оптимальный, паритет, ремейк, статус, эйфория.

**Задание 4.** Найдите 5 ошибок в приведенной ниже доверенности. Исправьте их. Отредактированный вариант запишите.

Я, Огурцов Константин Иванович, доверяю студентке экономического факультета 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 разных 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», «скажем 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 изменилось. В состав коктейля входит ароматная киви. Решительное сражение дали русские войска под Бородино. На совещании было обсуждено ряд важных вопросов. Тысяча студентов получают стипендию. Ученики познакомились с романом Владимира Войнович.

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

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

**Задание 8.** Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь 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<br>(в чем может проявиться) |
|---------|-------------------|----------------------------------------------------|
|         |                   |                                                    |

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| Смысловые       |  |  |
| Организационные |  |  |
| Индивидуальные  |  |  |
| Культурные      |  |  |
| Экономические   |  |  |
| Технологические |  |  |

**Задание 9.** Составьте и запишите резюме (должность и место работы выберите самостоятельно).

**Задание 10.** Подготовьте сообщение на тему «Коммуникации в современной деловой среде. (Деловая коммуникация, деловое общение в корпоративной культуре. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Характеристики делового общения. Культура речи и принципы речевого поведения менеджера).

## **Вариант II**

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

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

Алкоголь, апостроф, базироваться, блокировать, вероисповедание, генезис, гербовый, диспансер, документ, задолго, закупорить, каучук, километр, кулинария, мышление, новорожденный, обеспечение, оптовый, памятуя, премировать, трубопровод, углубить, феномен, цыган, шасси.

**Задание 3.** Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к словам иноязычного происхождения.

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

**Задание 4.** Прочитайте образец доверенности. Определите, из каких элементов (реквизитов) состоит текст доверенности. Напишите названия реквизитов.

#### 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, выдан 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

23.03.2021г.

подпись К.М. Петрова удостоверяю

декан экономического факультета

Г.Г Павлов

24.03.2021 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», «скажем так» и пр.        |  |

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

В универмаге большой выбор осенних туфель. Строительство нового торгового центра начнут в двух тысячи двенадцатом году. Сразу же по приезду в столицу спортсменов 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 шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что 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». Приведите из СМИ примеры нарушения лексической сочетаемости и речевой избыточности, логических ошибок словоупотребления.

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

Верба, бензопровод, грушевый, давнишний, дефис, закупорить, значимый, кремьнь, 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 словам 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 тексты.

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.

10 марта 2021 г.

\_\_\_\_\_ С.А. Иванов

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

| Цели коммуникации                                                                      | Виды коммуникации |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. Постановка задач исполнителям                                                       |                   |
| 2. Координация работ подразделений аппарата управления                                 |                   |
| 3. Получение достоверной информации о конечных результатах работы                      |                   |
| 4. Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем |                   |
| 5. Обеспечение обратной связи о полученных заданиях                                    |                   |
| 6. Обеспечение обратной связи для оценки результатов 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. Декларация 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 вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

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

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

Ситуация. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно,

некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. 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 коммуникации». (Деловая беседа: структура, передача информации собеседнику, аргументирование, принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания: типы, подготовка, правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания).

### **Требования к оформлению контрольной работы**

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

Общий объем работы не должен превышать 25-30 страниц компьютерного текста, выполненного на одной стороне листа формата А4 (210х297 мм).

Текст контрольной работы должен быть представлен в рукописном виде в тетради.

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

### **ПРИМЕР ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ**

1. В комнате, где находится большая группа людей, не знающих об эксперименте, человек, несущий стопку книг, неожиданно уронил их.

2. В пресс-центре рабочая и в то же время наполненная заботами обстановка.

3. Приближалась ознакомительная практика, и студенты испытывали волнение.

3. Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к словам иноязычного происхождения, используя словарь иностранных слов.

Респондент, инвестор, прерогатива, квота, аудитор, альянс, паблисити, эксклюзивные, апеллировать, секвестр, мораторий, менталитет, адекватный, идентичный, антагонизм.

### **ПРИМЕР ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ**

Словарь иностранных слов. – 10-е изд., стереотип. – М: Рус.яз., 1983. – 608.

Иллогичный – противоречащий логике; полисемантический – многозначный; тет-а-тет – с глазу на глаз, наедине.

4. Объясните значение фразеологизмов и крылатых слов.

Задавать перцу, великие мира сего, Ахиллесова пята, метать громы и молнии, Дамоклов меч, прокрустово ложе, лебединая песня, крокодиловы слёзы, между Сциллой и Харибдой, пиррова победа.

### **ПРИМЕР ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ**

Держать в почтительном (в известном) отдалении кого-то не допускать с кем-либо близких, коротких отношений.

5. Перепишите текст, расставив знаки препинания. Все числительные запишите словами в соответствующей падежной форме.

Завтра 20 ноября с 19 часов 35 минут до 22 часов 48 минут на улицу лучше не выходить об этом говорит положение Венеры в градусе 57 широты. Овнам не рекомендуется заключать сделки на сумму свыше 562 770 рублей, а Водолеям – на сумму менее 390 860. Рыбам в этот день можно рискнуть но не более чем 269 750 рублями. Если Дева уже располагает 580 272 рублями капитала ей повезет к этим 580 272 прибавится от 1,5 до 130 000. Козерог давно мечтает о 3 500 789, которые могли бы поправить его дела. Завтра эти мечты сбудутся если Юпитер столкнется с Марсом.

### **ПРИМЕР ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ**

Построили однажды дворец с семнадцатью тысячами девяноста шестью окнами, а о семнадцать тысяч пятьсот девяноста седьмом окне, предусмотренном чертежом, забыли. Тремстам четырнадцати кузнецам, не говоря уже о ста восемнадцати плотниках, выдали когда-то в задаток каждому по двадцати двум рублям одиннадцати копейкам трем четям (или в разг. стиле: по двадцать два рубля одиннадцать копеек три чети), а теперь настала пора заплатить оставшееся – всего что-то около двухсот сорока девяти миллионов восьмисот четырех тысяч пяти рублей, да прибавить по сорока пяти рублям двум копейкам (или: по сорок пять рублей две копейки) на магарыч.

6. Определите число существительных (единственное, множественное, только единственное, только множественное)

Народ, молодёжь, праздник, опилки, кража, лепестки, багаж, год, часы (механизм)

### **ПРИМЕР ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ**

Молоко (только ед.ч.), ворота (только мн.ч.), вуз (ед.ч.), апельсины (мн.ч.).

7. Выберите правильную форму координации подлежащего и сказуемого в следующих предложениях:

1) На выставке (экспонируется - экспонируются) более 30 различных моделей, каждая из которых – точная копия корабля. 2) Подавляющее большинство электората в этот день (отправилось - отправились) на свои дачные участки. 3) От множества следов по снегу может показаться: десяток росомх (бегали - бегало - бегал), но это следы одного дикого зверя.

4) Американцы с помощью радиопередатчиков, укрепленных в ошейниках росомх, попытались проследить за перемещением зверей и их судьбой. 5) Из двадцати пяти за короткое время восемнадцать (погибли - погибло), в пятнадцати случаях они стали (жертвой - жертвами) охоты.

### **Рекомендуемые источники информации**

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/>

### **Вопросы к зачету**

1. Понятие «коммуникация»
2. Типы и виды коммуникации
3. Функции коммуникации
4. Условия и факторы коммуникации.
5. Процесс коммуникации и его составляющие.
6. Процесс кодирования и декодирования информации.
7. Каналы коммуникации.
8. Особенности межличностной коммуникации
9. Особенности групповой коммуникации

10. Особенности массовой коммуникации
11. Средства коммуникации: вербальные и невербальные
12. Модель коммуникации как речевого события по Р.Якобсону.
13. Структура общения: интерактивная, коммуникативная и перцептивная стороны.
14. Человек-коммуникатор и его характеристика.
15. Невербальная коммуникация.
16. Роль невербальных средств коммуникации в переговорном процессе.
17. Коммуникант. Типы коммуникантов.
18. Понятие «информация», ее свойства; условия формирования и трансляции информации.
19. Эффективность коммуникации. Факторы эффективности коммуникации
20. Основные правила делового этикета
21. Деловой речевой этикет, его нормы, правила
22. Классификация деловой коммуникации
23. Коммуникативные потоки в организации
24. Групповая коммуникация в организации
25. Сущность лидерства в группе
26. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
27. Формы деловой коммуникации в бизнесе.
28. Официально-деловой стиль речи.
29. Публичная коммуникация. Ее формы и жанры.
30. Речевое общение как способ коммуникации. Устная и письменная формы речевой коммуникации.





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

Волгодонск,

20\_\_