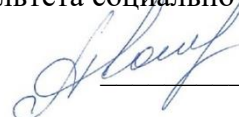


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра теории и практики коммуникации

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета социально-политических наук



Т.С. Акопова

«23» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Академическое и деловое общение на русском языке»

Направление подготовки (специальности)

39.04.01 Социология

Направленность (профиль)

«Социологическое сопровождение принятия решений органами власти и управления»

Форма обучения

очная

Программа одобрена
на заседании кафедры
теории и практики коммуникации
от «12» апреля 2023 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК
факультета филологии и коммуникации
протокол № 3 от «25» апреля 2023 года

Ярославль, 2023

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Академическое и деловое общение на русском языке» в рамках магистратуры является:

- сообщение новых сведений о правилах и принципах эффективного делового общения, совершенствование знаний и умений магистрантов из области культуры речевого поведения и этики профессионального общения;
- знакомство студентов с профессионально значимыми речевыми жанрами и обеспечение на основе общей коммуникативной компетентности основ профессионально ориентированного поведения в ситуации публичной коммуникации;
- совершенствование у магистрантов умений, связанных с текстовой деятельностью в письменной и устной монологической и диалогической форме; совершенствование инструментальных умений, связанных с подготовкой профессионально значимых речевых жанров;
- формирование компетенции, способной решать задачи межличностного, межкультурного и профессионального взаимодействия в устной и письменной формах на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы магистратуры

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 образовательной программы.

Дисциплина предполагает введение основных понятий, знание которых обеспечивает эффективную устную и письменную деловую коммуникацию. В первую очередь, это знания правил и принципов эффективного делового общения, вербальных и невербальных средств и способов речевого воздействия, особенностей русского и зарубежного делового этикета. Система тренинговых занятий, составляющих основу курса, позволяет формировать комплекс коммуникативных умений и навыков, способствующих бесконфликтному и эффективному общению в деловой сфере. К таким умениям можно отнести умение выстраивать эффективную коммуникацию с учетом требований разных деловых жанров, умение активно слушать, умение ставить, планировать и решать коммуникативные задачи в деловой сфере; грамотно и целенаправленно готовить документы, обслуживающие деловые отношения в политической коммуникации.

Компетенции, формируемые дисциплиной «Академическое и деловое общение на русском языке» могут применяться студентом для успешного освоения других дисциплин ООП. Связь с социологическими дисциплинами ООП осуществляется, благодаря использованию в рамках дисциплины материалов по социологическим темам на русском языке. Способность к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной среде, способность грамотно излагать мысли на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке может использоваться для участия в международных конференциях, для дальнейшего обучения в рамках академической мобильности. Кроме того, формируемые дисциплиной «Академическое и деловое общение на русском языке» компетенции необходимы для успешной профессиональной деятельности в ходе учебной и производственной практики, прохождения государственной итоговой аттестации.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

| Формируемая компетенция (код и формулировка) | Индикатор достижения Компетенции (код и формулировка) | Перечень планируемых результатов обучения |
|--|---|---|
| Универсальные компетенции | | |
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии | <p><i>Знать:</i> виды, формы и особенности устной коммуникации на русском языке языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия</p> <p><i>Уметь:</i> использовать средства устной коммуникации для корректного и успешного ведения деловых совещаний, переговоров, встреч, взаимодействия в академической и профессиональной сфере</p> <p><i>Владеть:</i> навыками использования различных видов и форм устной коммуникации в деловой и академической сферах для профессионального взаимодействия</p> |
| | И-УК-4_2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров | <p><i>Знать:</i> основные требования к нормативному выбору и жанрово-стилевому оформлению деловой документации</p> <p><i>Уметь:</i> отбирать информацию и самостоятельно грамотно, с соблюдением норм литературного языка, и целенаправленно готовить профессионально-ориентированные тексты различной жанрово-стилистической принадлежности</p> <p><i>Владеть:</i> навыками подготовки профессионально-ориентированных текстов различной жанрово-стилистической принадлежности</p> |
| | И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на | <p><i>Знать:</i> систему информационных ресурсов, формы и способы их функционирования,</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат | особенности их применения во время представления и обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке <i>Уметь:</i> отбирать и использовать оптимальный набор информационных ресурсов для представления и обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке <i>Владеть:</i> навыками эффективного использования информационных ресурсов для представления и обсуждения результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке |
|--|---|---|

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 акад. часа.

| № п/п | Темы (разделы) дисциплины, их содержание | Семестр | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах) | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------|---|---------|---|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| | | | Контактная работа | | | | | | |
| | | | лекции | практические | лабораторные | консультации | аттестационные испытания | самостоятельная работа | |
| 1. | Законы и правила успешного профессионального общения; традиции русского делового этикета. Проблемы | 1 | 2 | 2 | | | | 6 | Самостоятельная работа. Опрос. Контрольная работа1 |

| | | | | | | | | | |
|----|--|---|----|----|--|---|-----|------|---|
| | профессиональной коммуникации в интернет-среде | | | | | | | | |
| 2. | Языковой паспорт говорящего и его роль в общении. Общение и ролевое поведение. Коммуникативные позиции и роли. Деловой имидж. Речевые игры и общение. | 1 | 4 | 4 | | 1 | | 6 | Самостоятельная работа по анализу профессиональных кейс-ситуаций |
| 3. | Особенности письменной деловой речи. Классификация документов; структура и язык документов Жанры деловой документации, обслуживающие профессионально значимое общение. | 1 | 4 | 4 | | 1 | | 6 | Опрос Самостоятельная работа Контрольная работа 2 |
| 4. | Устные жанры деловой речи: деловые телефонные переговоры, собеседование при трудоустройстве, деловые переговоры, совещание | 1 | 4 | 4 | | | | 6 | Реферирование |
| 5. | Презентационный монолог и диалог. Программа взаимодействия с аудиторией. Основы спичрайтинга. | 1 | 4 | 4 | | 1 | | 6 | Самостоятельная работа Творческая работа (проектирование речи) Тестирование1 Тестирование2 |
| 6 | Промежуточная аттестация | 1 | | | | | 0,3 | 2,7 | Зачет |
| | Итого | | 18 | 18 | | 3 | 0,3 | 32,7 | 72 |

Содержание разделов дисциплины.

- 1. Законы и правила успешного профессионального общения.** Закон диалога, закон ориентации собеседника в моменте речи, закон эмоционального реагирования, закон «отзеркаливания», закон быстрого распространения негативной информации. Традиции русского этикета. Проблемы профессиональной коммуникации в интернет-среде.
- 2. Языковой паспорт говорящего и его роль в общении.** Общение и ролевое поведение. Коммуникативные позиции и роли. Деловой имидж. Речевые игры и общение.
- 3. Особенности письменной деловой речи.** Классификация документов; структура и язык документов Жанры деловой документации, обслуживающие профессионально значимое общение. Особенности деловой переписки в интернет-пространстве

Представление личных документов: резюме и биографии – на родном языке. Отработка умений аннотирования и реферирования текста деловой переписки.

4. **Устные жанры деловой речи.** Деловые телефонные переговоры, собеседование при трудоустройстве, деловые переговоры, совещание. Устное резюме при устройстве на работу.

5. **Презентационный монолог и диалог.** Программа взаимодействия с аудиторией. Основы подготовки презентаций. Подготовка презентаций (письменно и устно), выступление в группе с последующим обсуждением презентации. Основы спичрайтинга.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине (или ее разделе) и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки специалиста. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках курса, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов.

Семинар (семинарское занятие) – форма занятия, на котором происходит обсуждение студентами под руководством преподавателя заранее подготовленных докладов, рефератов, проектов. Семинар выполняет следующие функции: систематизация и обобщение знаний по изученному вопросу, теме, разделу (в том числе в нескольких учебных курсах); совершенствование умений работать с дополнительными источниками, сопоставлять изложение одних и тех же вопросов в различных источниках информации; умений высказывать свою точку зрения, обосновывать ее; писать рефераты, тезисы и планы докладов и сообщений, конспектировать прочитанное. План семинара озвучивается заранее и в нем обычно указываются основные вопросы, подлежащие рассмотрению и литература, рекомендуемая всем и отдельным докладчикам.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний по предложенному алгоритму.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В ходе освоения дисциплины применяется лицензионное программное обеспечение, предназначенное для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»

http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Антонова Л.Г. Коммуникативная культура менеджера. – Ярославль, 2012. - <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20142106.pdf>

2. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/511449>

б) дополнительная литература

1. Антонова Л.Г. Актуальные процессы массовой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч.-метод. совет ун-та. - Ярославль: ЯрГУ, 2014. http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

2. Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах: учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 148 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/516145>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

-учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и практических занятий (семинаров);

- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций,

- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;

-помещения для самостоятельной работы;

-помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин (мультимедийная презентация в PowerPoint)

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор (ы) :

Зав. кафедрой теории и практики коммуникации,
доктор пед. наук., профессор

Л.Г. Антонова

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Академическое и деловое общение на русском языке»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,
характеризующих этапы формирования компетенций**

Раздел 1.

Вопросы для опроса:

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

1. Какие качества требуются специалисту гуманитарной деловой сферы? Какие текстовые продукты чаще всего востребованы в деловой коммуникации? Можно ли привести примеры "профессиональных побед"? ("профессиональных неудачных поступков", ставших "уроком молодому специалисту")?

Шкала и критерии оценивания устного ответа на семинарском/практическом занятии:

| Критерии | Оценка |
|---|---------------------|
| Обучающийся демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала, дает полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободно справляется с поставленными задачами, правильно обосновывает принятые решения. | Отлично |
| Обучающийся демонстрирует знание программного материала, грамотно, без существенных неточностей излагает ответ на вопрос, правильно применяет теоретические знания. | Хорошо |
| Обучающийся демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала. | Удовлетворительно |
| Обучающийся демонстрирует незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, отказ от ответа. | Неудовлетворительно |

Самостоятельная работа

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

1. Проанализируйте законы деловой коммуникации и правила делового этикета. Составьте краткую таблицу требований к речевому этикету в деловом общении. Оформите эти требования как рекомендательный текст для корпоративного сайта.

Литература для подготовки:

1. Антонова Л.Г. Коммуникативная культура менеджера. – Ярославль, 2012. - <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20142106.pdf>
2. Антонова Л.Г. Актуальные процессы массовой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч.-метод. совет ун-та. - Ярославль: ЯрГУ, 2014. http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php
3. Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах: учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 148 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/516145>

Контрольная работа 1.

(Проверка сформированности И-УК-4_2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров)

Повторите требования к официально-деловому стилю речи и выполните следующие контрольные задания.

1. Найдите ошибки в следующих словосочетаниях, объясните их причину и запишите в исправленном виде:

Памятный сувенир; обобщена совокупность данных; за бесплатный проезд – штраф; рекомендовать джинсОвую ткань; обнаружить в катАлоге; знать по именам своих героев; поступить по окончании курсов; открылся круиз на знаменитом Миссисипи; повысить успехи в течение года; библиотека пополняется ежегодно на трехсот - четырехсот новых изданий; характеристика на сотрудника; новая пиццЕрия; более двести договорОв; преодолеть языкОвый барьер; подготовить Экспертное заключение; ходатАйствовать о принятии поправок; конкурентноспособный рекламный маркЕтинговый отдел; премИровать по итогам квАртиальной проверки.

2. Образуйте глагольные словосочетания с данными словами (в их терминологическом значении). Составьте предложения.

Образец: акт – составить, предъявить. Члены комиссии составили акт о списании оборудования.

Претензия, благодарность, виза, выговор, договор, документ, заявка, иск, соглашение, приказ, отчет, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, предписание, предупреждение, содействие, учет, проект, протокол, расписка, распоряжение, резолюция, резюме, рекомендация, решение, справка, счет, требование, характеристика, санкции.

3. Укажите наиболее вероятные варианты сочетаемости данных глаголов с существительными. Составьте предложения.

Образец: разрешить спор. Экономические споры часто разрешаются в судебном порядке. *Внести, высказать, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, предоставить, принести, составить, продлить, откликнуться, произвести, принять, предпринять, представить, оказать, рассмотреть, удовлетворить*

4. Образуйте словосочетания, имеющие признаки официально-делового стиля, подобрав к приведенным ниже существительным определения.

Ответственность, действия, лицо, пособие, меры, порядок, полномочия, обстоятельства, рассмотрение, срок, ущерб, цена, обслуживание, отношения.

5. Сделайте сокращенную запись следующих словосочетаний.

Санкт-Петербург, Волгоградская область, почтовый ящик №25, хозяйство, город Пермь, озеро Байкал, кандидат психологических наук, заместитель декана, XX-XIX века, господин Иванов, поселок Масловка, то есть, заведующий кафедрой, Бутурлиновский район, исполняющий обязанности главного бухгалтера, генеральный директор, специальный заказ, смотри на странице 754, так далее, тому подобное, и другие, акционерное общество, десять экземпляров, улица Никитинская, Московский проспект, десять миллионов рублей, 1980-1990 годы, Научно-исследовательский институт, налог на добавленную стоимость, расчетный счет, высшее учебное заведение.

6. Не пользуясь иностранными словами, определите значения следующих слов и выражений, используемых в официально-деловой речи.

- Амбиция –
- Альянс –
- Апелляция –
- Верификация –
- Имидж –
- Индифферентный –
- Конформизм –
- Легитимный –
- Паблицити –
- Экстремальный

Шкала и критерии оценивания контрольных работ:

| Критерии | Оценка |
|---|-------------------|
| Полные, аргументированные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа лекции преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы; студент демонстрирует высокий уровень владения материалом, не допускает неточностей в использовании терминологии. | Отлично |
| Полный ответ на вопросы в объеме рассказа (лекции) преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями в характеристике понятия, явления; студент демонстрирует продвинутый уровень владения материалом. | Хорошо |
| Ответ, в котором освещены в полном объеме больше половины вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании; допущены незначительные погрешности в использовании терминологии; студент демонстрирует пороговый уровень освоения материала. | Удовлетворительно |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>Ответ, в котором освещен в полном объеме один из вопросов, или освещено менее половины требуемого материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, что говорит о неосвоенности порогового уровня владения материалом; или письменная работа не сдана.</p> | <p>Неудовлетворительно</p> |
|--|----------------------------|

Раздел 2.

Самостоятельная работа по анализу профессиональных кейс-ситуаций

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Примеры кейс-ситуаций для самостоятельной работы

1. Ситуация «Отстройка от конкурентов»

Цель: доброжелательный, вежливый, бесконфликтный ответ на конфликтное замечание.

Задание: подберите (3-4) варианта ответа на проблемный вопрос потребителя. Обоснуйте выбор словесной формулы.

Материал для работы:

*А у ваших конкурентов скидки есть.
А в соседнем магазине есть бесплатная доставка на дом.
А в других фирмах дешевле.
А в других фирмах ассортимент шире.
Мой знакомый купил у вас товар, так он у него проработал всего 3 месяца.
В других фирмах пробные товары дают бесплатно.
Сколько работаю в этом бизнесе, а о вас в первый раз слышу, другие фирмы более известны предпринимателям.
Другие фирмы продают дешевле, их товар больше людей купит.
Все нормальные фирмы находятся в центре города. В вашу фирму трудно найти.
Многие фирмы имеют филиалы в других городах, а вы только в Воронеже.
У вас самые высокие цены. Другие фирмы ценят своих клиентов.
Другие фирмы работают с любым клиентом – независимо от объема заказа, а вы только с крупными клиентами. А мы, обычные предприниматели, вам не нужны?
В других фирмах хорошее обслуживание, не то что у вас!*

2. Ситуация «Задавание деликатных вопросов»

Цель – формирование навыка формулирования деликатных вопросов; формирование коммуникативной толерантности.

Задание: прочитайте вопрос и переформулируйте его, спросите о том же самом в деликатной форме.

Стратегия – мягкий вопрос о личной жизни – «*можно я тебя спрошу о...?*».

Тактики:

- замена «обидных» слов другими – *«спрошу по-другому, необходимо»;*
- снижение степени оценочности, уменьшение степени оценочности высказывания – *«спрошу мягко»;*
- приписывание инициативы в совершении действия другому лицу – *«это сделал он...»;*
- представление ситуации как характеризующей обсуждаемое лицо с *положительной или нейтральной стороны* –
- использование *слов-смягчителей* иногда, порой и др. –

3. Ситуации «Позитивная уверенность»

В жизни нам часто не хватает оптимистического настроения для выполнения какой-либо работы. Элементы аутотренинга позволяют сформировать позитивный настрой, сплотить коллектив перед трудным заданием.

Задание: подобрать речевые формулы поддержки, в соответствии с выбранными тактиками.

Цель: позитивное самовоздействие, формирование оптимистического настроения у себя и собеседника; формирование умения работать в команде.

Стратегия: оптимистический прогноз – *«все будет хорошо», «мы справимся».*

Тактики:

- эмоциональное согласие с собеседником, субъективная убежденность – *«да, а как же!», «да, конечно»;*
- указание на предыдущий положительный опыт подобной работы – *«такие проблемы мы уже решали»;*
- указание на готовность преодолеть будущие трудности – *«у нас все получится в будущем», «мы все преодолеем», «мы все трудности переживем»;*
- указание на обычность ситуации – *«для нас это обычное дело»;*
- указание на то, решались и более трудные проблемы – *«и не такие проблемы решали».*

Шкала оценивания проектных заданий и ситуативно-творческих заданий

«Отлично» выставляется обучающемуся, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом обучающийся может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема решена достаточно интересным, необычным способом, но при этом обучающийся не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в творческой форме представлена точка зрения (позиция, отношение, идея) какого-либо ученого, практика; обучающийся делает попытку теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если работа выполнена формально, большая часть выполнена не по теме, не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы или работа не сдана.

Раздел 3.

Контрольная работа 2.

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Проанализируйте требования к оформлению делового письма запроса и предложения. Учитывая требования к жанровому оформлению и стандарту составления делового письма, подготовьте проект делового письма, в соответствии с условиями ситуации его представления. (Вы можете сделать выбор 1 ситуации из представленных вариантов.)

Оформите письмо как версию текста в компьютерном наборе.

Ситуация 1.

Начальник отдела маркетинга акционерного общества «Витязь» В.А. Орлов направил письмо с предложением генеральному директору ОАО «Жилой дом» Г.З. Астурян об организации рекламных услуг для продвижения спроса на квартиры в строящихся жилых домах муниципального округа «Зеленый бор» г. Саратова. Предварительная договоренность о рекламной кампании с генеральным директором АО была достигнута в ходе состоявшихся ранее переговоров.

Генеральный директор АО «Жилой дом» поблагодарил начальника отдела маркетинга за предложение, но в силу сложившихся обстоятельств считает рекламу жилья несвоевременной в связи с тем, что строительные работы на объекте ведутся с нарушением сроков сдачи, и просил В.А. Орлова вернуться к решению этого вопроса через полгода, извинившись за нарушение ранней договоренности. К тому же в ответном письме подчеркивалось, что реальный спрос на жилье повышенной комфортности в городе к настоящему времени не сформировался.

Проект ответного письма 01.09.2004. подготовил ведущий специалист С.П. Самойлов (тел.: 23-45-56), а подписал генеральный директор ОАО «Жилой дом».

Ситуация 2.

Президент банка «Статус-Кonti» Ф.Г. Ревич 22 июня текущего сезона направил служебное письмо 04/43 – 75 на имя финансового директора общества с ограниченной ответственностью «Чартис» Н.Е. Левченко (юридический адрес: 236500, Санкт-Петербург, ул. К. Рылеева, д. 65). Письмо ставило в известность руководство фирмы о том, что в связи с ликвидацией ООО «Чартис» и для погашения имеющейся задолженности банк «Статус-Кonti» просит в состав имущества, подлежащего распределению между кредиторами, включить активы двух дочерних обществ ООО «Чартис», а также имущество, закрепленное за представительствами и филиалами ООО в других городах.

Президент банка также информировал руководство фирмы о предъявлении иска в арбитражный суд.

Исполнитель письма старший экономист П.А. Вьюгина. В качестве приложения представлен график финансовой задолженности за 2003 год.

Ситуация 3.

Составить письмо-запрос и письмо-ответ следующего содержания.

Коммерческий директор общества с ограниченной ответственностью «Визит», специализирующегося в области изучения спроса на туристические услуги и заинтересованного в расширении сферы их распространения, 5 апреля текущего года обратился с запросом к генеральному директору туристического агентства «Сказочный мир» К.Д. Олешковичу о возможности организации туров в Скандинавские страны.

В письме затронуты вопросы продолжительности, сроков и стоимости туристических поездок, включая трансфер, организацию питания, проведение экскурсий и другие услуги.

Письмо также содержало просьбу о рассмотрении вопроса организации индивидуальных туров в Австралию (Сидней – Золотой Берег).

Проект письма подготовила менеджер О.Д. Синявская (тел.: 125-67-90), а подписал в тот же день коммерческий директор ООО С.П. Маркин.

В ответ на запрос С.П. Маркина генеральный директор туристической компании «Сказочный мир» подтвердил возможность организации поездок в названные страны.

В ответном письме содержалась просьба к компании «Визит» дать точные сведения с указанием количества групп, срока пребывания в стране, рассматривались финансовые возможности желающих приобрести путевки. В письме был указан контактный телефон оператора А.Д. Логиновой, которая владеет информацией по всем затронутым в списке вопросам

Ситуация 4

Начальник планово-экономического управления завода «Изолит» Н.И. Есин 10 мая текущего года подготовил проект письма в адрес декана экономического факультета Государственного университета управления С.С. Гавриловой в просьбой рекомендовать специалистов из числа выпускников вечернего и заочного отделений факультета последних лет, имеющих некоторый опыт работы в области экономики промышленных предприятий, на должности экономистов и старших экономистов управления.

В письме также было высказано пожелание к претендентам на вакантные должности подготовить резюме и прислать их по факсу в адрес заводууправления, желательно также представить рекомендательные письма с последних мест работы.

Автор письма выразил надежду, что университет проработает вопрос об организации производственной практики студентов экономического факультета на заводе с последующим их трудоустройством.

Письмо было завизировано начальником кадровой службы завода Л.И. Лавочкиной 11 мая текущего года и 12 мая подписано заместителем директора завода В.Л. Черновым.

Раздел 4.

Задания для реферирования и презентации информации

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Задание 1. Проанализируйте представленную информацию о коммуникативном и речевом сопровождении переговоров.

1. Деловые беседы и переговоры. Деловые беседы и переговоры осуществляется в вербальной форме (англ. verbal - словесный, устный). Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении

переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии.

Коммуникативная практика и речевая этика деловых бесед и переговоров. Деловая беседа включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью. Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.). Основные элементы подготовки к переговорам: определение предмета (проблем) переговоров, поиск партнеров для их решения, уяснение своих интересов и интересов партнеров, разработка плана и программы переговоров, подбор специалистов в состав делегации, решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов - документов, чертежей, таблиц, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и т.д.). Ход переговоров укладывается в следующую схему: начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация - выработка и принятие решений - завершение переговоров. Первым этапом переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы, или встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов делегаций. Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов. Заслуживают внимания шесть основных правил налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах и рекомендации по их реализации, предлагаемые американскими специалистами. Эти правила, кстати, сохраняют свое значение и в ходе ведения переговоров. 1. Рациональность. Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений. 2. Понимание. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений. 3. Общение. Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения. 4. Достоверность. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию. 5. Избегайте менторского тона. Недопустимо поучать партнера. Основной метод - убеждение. 6. Принятие. Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются вторник, среда, четверг. Самое благоприятное время дня - через полчаса - час после обеда, когда мысли о еде не отвлекают от решения деловых вопросов. Благоприятная среда для переговоров может быть создана, в зависимости от обстоятельств, в вашем офисе, представительстве партнера или на нейтральной территории (конференц-зал, приспособленные для переговоров номер гостиницы, зал ресторана и т.д.). Успех переговоров во многом определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них. Вопросы служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного вам решения. Существуют следующие виды вопросов. Информационные вопросы предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо. Контрольные вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить, понимает ли вас партнер. Примеры контрольных вопросов: "Что вы об этом думаете?", "Считаете ли вы также, как и я?". Направляющие вопросы необходимы тогда, когда вы не хотите позволить собеседнику навязать вам нежелательное направление беседы. С помощью таких вопросов вы можете взять в свои руки управление ходом переговоров и направить их в необходимое вам русло. Провокационные вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнер и верно ли он понимает положение дел. Провоцировать - значит бросать вызов,

подстрекать. Эти вопросы можно начинать так: "Вы уверены, что сможете...?", "Вы действительно считаете, что...?" Альтернативные вопросы представляют собеседнику возможность выбора. Число вариантов, однако, не должно превышать трех. Такие вопросы предполагают быстрый ответ. При этом слово "или" чаще всего является основным компонентом вопроса: "Какой срок обсуждения подходит вам больше всего - понедельник, среда или четверг?" Подтверждающие вопросы задают, чтобы выйти на взаимопонимание. Если ваш партнер пять раз согласился с вами, то на решающий шестой вопрос он также даст положительный ответ. Примеры: "Вы придерживаетесь того же мнения, что...?", "Наверняка вы рады тому, что...?" Встречные вопросы направлены на постепенное сужение разговора и подводят партнера по переговорам к окончательному решению. Считается невежливым отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом, правильное использование которого может дать значительные преимущества. Ознакомительные вопросы предназначены для выявления мнения собеседника по рассматриваемому вопросу. Это открытые вопросы, требующие развернутого ответа. Например: "На какой эффект вы рассчитываете при принятии этого решения?". Вопросы для ориентации задаются, чтобы установить, продолжает ли ваш партнер придерживаться высказанного ранее мнения. Например: "Каково ваше мнение по этому пункту?", "К каким выводам вы при этом пришли?" Однополюсные вопросы - подразумевают повторение собеседником вашего вопроса в знак того, что он понял, о чем идет речь. При этом вы убеждаетесь, что вопрос понят правильно, а отвечающий получает время для обдумывания ответа. Вопросы, открывающие переговоры, весьма важны для эффективного и заинтересованного обсуждения. У партнеров по переговорам сразу же возникает состояние положительного ожидания. Например: "Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить проблему..., ничем при этом не рискуя, заинтересует вас это?". Закрывающие вопросы направлены на скорейшее положительное завершение переговоров. При этом лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса, сопроводив их непременно дружеской улыбкой: "Смог ли я убедить вас в выгоде этого предложения?", "Убедились ли вы, насколько просто все решается?". А затем без дополнительного перехода можно задать вопрос, заключающий переговоры: "Какое время реализации этого предложения вас больше устраивает - май или июнь?" [6, 182 –184]

Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чуждому мнению), конкретность. Точность. Одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах. Честность. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

Корректность и такт. Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т.д. Умение выслушать. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего. Конкретность. Беседа должна быть конкретной, а не отвлекающей, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами. И последнее, негативный исход деловой беседы или переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Прощание должно быть таким, чтобы в расчете на будущее позволило сохранить контакт и деловые связи.

- Подготовьте рекомендации менеджеру-стажеру для подготовки к переговорам.
- Приведите примеры вопросов для деловой беседы или переговоров, в которых Вам пришлось участвовать.

Задание 2.

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Соберите информацию о требованиях к современной электронной переписке.

Подготовьте инструктирующее письмо для начинающего менеджера-стажера о правилах электронной деловой документации. Макетируйте его как письмо-инструктирующего типа для корпоративного сайта.

Задание 3.

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Выберите тему для индивидуального сообщения.

Подготовьте реферативный текст и презентацию.

Будьте готовы представить реферат как выступление в рамках корпоративной учебы.

Будьте готовы ответить на вопросы коллег.

Тематика индивидуальных реферативных сообщений

1. Элементы речевого этикета.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Правила аргументации.
4. Культура телефонного разговора.
5. Требования этикета в деловой переписке.
6. Этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
7. Прием посетителей: этикетные и коммуникативные требования.
8. Служебные взаимоотношения мужчины и женщины.
9. Особенности норм делового этикета для секретаря.
10. Организация и проведение коммерческих переговоров.
11. Специфика ведения личной деловой переписки.
12. Сувениры и подарки в деловой сфере.
13. Визитные карточки в деловой сфере.
14. Виды деловых бумаг и требования к их оформлению.
15. Специфика имиджа делового человека.
16. Корпоративные имиджевые знаки.
17. Сущность общения в профессиональной деятельности менеджера и политика.
18. Устная форма речи в профессиональной деятельности менеджера и политика, ее статус и ее особенности
19. Коммуникативный портрет политика. Понятие о речевом поступке и его видах.
20. Особенности русского делового стиля. Факторы, облегчающие и затрудняющие деловое общение в России.

Требования к оформлению рефератов

Реферат должен содержать основную информацию по теме, объем реферата не более 10 стр. формата А4. Текст набирается шрифтом Times New Roman кеглем 14 с интервалом 1,5. Поля по 2 см. со всех сторон. Страницы должны быть пронумерованы вверху по центру. Первая страница является титульной, на которой указывается название вуза, тема реферата, дисциплина, по которой выполнен реферат, фамилия и группа автора работы, город и год написания. Вторая страница содержит сложный план реферата. Последняя страница должна содержать библиографию. В тексте реферата обязательны сноски и косвенные указания на первоисточники.

Критерии оценки реферата

«Зачтено» ставится, если студент выполнил работу в полном соответствии с изложенными требованиями: раскрыл основные вопросы заявленной темы, правильно оформил работу, текст написан в полном соответствии с нормами русского литературного языка.

«Не зачтено» ставится, если студент раскрыл менее 50% заявленной темы, работа не соответствует жанру реферата, оформление работы не соответствует требованиям (отсутствуют ссылки на первоисточник, отсутствует список литературы, не представлен план), в тексте есть нарушения норм русского литературного языка.

Критерий оценивания.

Зачтено - Главные цели реферирования и коммуникации достигнуты. Основные идеи исходного текста определены. Допускается не более 4 фактических ошибок и определенное количество лексических и грамматических неточностей, частичная потеря информации.

Не зачтено - Главные цели реферирования и коммуникации не достигнуты. Основные идеи исходного текста не определены. Допущено более 4 фактических и большое количество лексических и грамматических ошибок.

Раздел 5.

Самостоятельная работа.

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии

И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

1. Почему деловая риторика призвана обслуживать *профессиональную область* знания менеджера и политика?
2. Как следует понимать требование «риторического идеала»?
3. Почему так значимо для современного практикующего политика «искусство самопрезентации»? С какими прикладными умениями оно связано?
4. Выскажите свое мнение о следующих заповедях выступающего в виде аргументативного выступления.
 - *Говорите не им, а с ними, или долой монолог.*
 - *Мы слушаем не речь, а человека, который говорит.*
 - *Речь должна быть не только ладно скроена, но и крепко сшита.*
 - *Старайтесь не говорить публично на темы, которые вас не интересуют.*

5. Выберите для наблюдения одного из предложенных публичных личностей: политика, ведущего телевизионной программы (канал «Культура»); аналитические программы ОТР),

литературного критика - и проведите наблюдение и подготовьте аналитическое описание коммуникативного имиджа персоны в соответствии с требованиями публичного говорения. Особое внимание следует обратить на риторические приемы ведения диалога с адресатом и с телезрителем.

Творческое задание. Проектирование речи.

(Проверка сформированности И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Задание: переработайте нижеследующий текст в текст публичного выступления.

1. Прочитайте исходный текст.
2. Выделите тематические и смысловые блоки информации, пронумеруйте их на полях. Маркируйте наиболее важное, значимое для понимания смысла информации.
3. На месте пропусков оформите тематические и смысловые переходы, диалоговые пристройки.
4. Подготовьте партитуру текста.

Человек, считавшийся грамотным 20-30 лет назад, может оказаться неграмотным сегодня. Жизнь настолько стремительно меняется и усложняется, что прежние критерии грамотности, как выяснилось, уже не подходят.

Во-первых, для полноценного существования в современном мире необходима, так называемая, **функциональная грамотность**

.....

Общество неожиданно столкнулось с тем, что огромное количество его членов, умея читать и писать, оказалось неприспособленным к жизни.....Функционально неграмотные люди нередко оказываются беспомощными в быту, когда нужно разобраться в инструкции к прибору, в деловом документе, таком, например, как страховой полис.....

Во-вторых,недостаточный уровень грамотности общества – это прямая угроза демократии, разумному и гуманному общественному устройству.

Вот почему нужна так называемая **социальная грамотность**.

Если понятийный аппарат, которым владеет человек, недостаточно широк, этот человек не в состоянии разобраться в политических программах, а значит, сделать правильный выбор.

.....

Итак, в наше время понятие «грамотный человек» означает **человек высокообразованный, функционально адаптированный, социально активный**.

Не забудьте!

1. Назвать тему сообщения, сформулировать его основную задачу.
2. Обратиться к аудитории и контактировать с ней во время выступления.
3. Использовать «диалоговые пристройки»: на мой взгляд, по моему мнению; как вы думаете; почему; во-первых, во-вторых; следовательно; рассмотрим, подумаем.
4. Использовать все средства – словесные и несловесные, чтобы выделить главное, важное, информативно значимое.
5. Следить за логической и смысловой информацией.

Шкала и критерии оценивания творческого практического задания:

| Критерии | Оценка |
|--|---------------------|
| В творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом обучающийся может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт. | Отлично |
| В творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема решена достаточно интересным, необычным способом, но при этом обучающийся не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт. | Хорошо |
| В творческой форме представлена точка зрения (позиция, отношение, идея) какого-либо ученого, практика; обучающийся делает попытку теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт. | Удовлетворительно |
| Работа выполнена формально, большая часть выполнена не по теме, не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы или работа не сдана. | Неудовлетворительно |

Тестирование 1

1 Что является предметом изучения в спичрайтинге ?

- a) Речь;
- b) Текст;
- c) Человек говорящий;
- d) Человек говорящий и продукты его деятельности (речевые произведения)

Ответ : D

2. Соотнесите виды публичных выступлений и цели, которые они реализуют:

- | | |
|--------------------------|--|
| a) Информационное | 1) Создать позитивную и непринужденную обстановку, эмоционально воздействовать на собравшихся; поддержать атмосферу доверия и благоприятной перспективы. |
| b) Протокольно-этикетное | 2) Сообщить актуальную, важную информацию; инструктировать, объяснить. |
| c) Развлекательное | 3) Соблюсти некоторый общепринятый, ритуал, соблюсти этикет, открыть мероприятие и приветствовать участников; держать речь по определенному поводу |
| d) Убеждающее | 4) Доказать правильность выдвинутой гипотезы или занимаемой позиции, |

укрепить или изменить мнение аудитории по этому вопросу.

Ответ : a2,b3,c1 d4

3. Характерными чертами стиля публичной речи являются:

- а) объективность, полнота изложения, стандартизованность, точность;
- б) объективность, ясность, точность, предписывающий характер изложения;
- в) точность, ясность, выразительность, экспрессивность, доказательность;
- г) абстрактность, компактность изложения, точность, объективность.

Ответ: в

5. Основными требованиями к публичному выступлению являются:

- а) подготовленность, наличие записи речи, умение отвечать на вопросы, имидж говорящего;
- б) партитура речи, опрятный внешний вид выступающего, грамотное использование языка внешнего вида, установление контакта с аудиторией;
- в) подготовленность, имидж выступающего, яркость выступления
- г) понятность главной мысли, драматизм речи, сдержанная эмоциональность, краткость, диалогичность, разговорность

Ответ: б,г

Творческое задание. Проектирование речи 2

(Проверка сформированности И-УК-4_1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

Вариант 1.

- Определите, перед какой аудиторией вы можете выступить с монологом на следующие темы:
 - *Что нужно сделать, чтобы в России победили демократические реформы?*
 - *Какова роль семьи в воспитании человека?*
 - *Какова роль молодежного самоуправления в регионе?*
 - *Какого человека мы назовем успешным сегодня?*
- Выберите одну из тем. Определите задачу. Подберите топы. Составьте эскиз будущей речи. Воспользуйтесь моделью прямой или обратной хрии.

Вариант 2.

- Сформулируйте тему и составьте самостоятельно смысловые эскизы для речей с центральными понятиями:
права и обязанности личности; общественная ответственность; добропорядочность; мечты и реальность; волонтерское движение; забота и милосердие.
- Подберите топы и составьте смысловые эскизы будущей речи. Воспользуйтесь моделью прямой или обратной хрии.

Оценка творческого задания.

- **Отлично** выставляется обучающемуся, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом обучающийся может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

- **Хорошо** выставляется обучающемуся, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема решена достаточно интересным, необычным способом, но при этом обучающийся не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

- **Удовлетворительно** выставляется обучающемуся, если в творческой форме представлена точка зрения (позиция, отношение, идея) какого-либо ученого, практика; обучающийся делает попытку теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

- **Неудовлетворительно** выставляется обучающемуся, если работа выполнена формально, большая часть выполнена не по теме, не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы или работа не сдана.

Тестирование 2

(Проверка сформированности И-УК-4_5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат).

1. Тесты закрытого типа.

1. Деловое общение - это

Выберите вариант (варианты) , соответствующие характеристическим признакам деловой коммуникации.

1. Общение с целью решения служебных и производственных задач в рабочее время, в стенах организации
2. Вид социального общения с целью реализации коммерческих и административно-правовых и экономико-правовых отношений
3. Общение в коммуникативных ролях «начальника» и «подчиненного» , “работодателя” и “наемного работника”
4. Составная часть корпоративного общения, направленного на взаимосвязь и взаимодействие с целью эффективного перспективного развития фирмы , организации

2. Корпоративная культура – это.....

1. Положения и представления, которые разделяют все члены данной социальной группы, что старшие передают младшим, что формирует поведение и представление данной социальной группы о мире.
2. Разделяемые всеми членами сообщества ценности, представления, ожидания, нормы, приобретенные по мере вхождения в компанию и за время работы в ней; некий нематериальный, но всегда присутствующий образ, который придает значение, направление и основу жизнедеятельности организации.
3. Знания, передаваемые посредством общения, приобретенные черты поведения, которые принимаются членами сообщества и отражаются в их общественных структурах и артефактах.

2. Тесты на соответствие

2.1. Какой из признаков не включен в структуру понятия :

Деловая коммуникация

устная
письменная
неофициальная
монологическая
публичная
регламентирована

2.2. Законы деловой коммуникации

диалоговый режим
адресация информации
эмоциональное реагирование
этикетной выверенности
удовольствия персонификация информации

2.3. Корпоративное общение реализуется в следующих формах

деловая беседа
деловые переговоры
светская беседа
деловая переписка
спор(полемика, дискуссия)
телефонные переговоры
дружеские разговоры

3. Установите взаимосвязь понятий.

3.1. Стили корпоративного общения

3.2. Виды корпоративного общения

3.3. Принципы корпоративного общения

а) открытость, доверительность, доброжелательность, предупредительность, инициативность

б) прямое и косвенное, вербальное и невербальное, непосредственное и опосредованное

в) конвенциональный, ритуальный, гуманистический, манипулятивный, индивидуальный

4. Тесты открытого типа

4.1. Деловая коммуникация имеет ряд принципиальных особенностей

.....

4.2. Работник деловой сферы как профессиональный коммуникатор должен обладать следующими умениями..../.....

4.3. Правила деловой переписки включают.....

4.4. По характеру информации деловые письма можно разделить

.....

Тестовое задание по теме «Деловые документы»

1. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- а) объективность, экспрессивность, стандартизированность, точность;
- б) объективность, ясность, точность, стандартизированность предписывающий характер изложения;
- в) точность, ясность, выразительность, полнота изложения, доказательность;
- г) абстрактность, компактность изложения, точность, объективность.

ОТВЕТ: б

2. К лексическим особенностям официально-делового стиля относят:

- 1) использование юридической и специальной терминологии, использование канцеляризмов и штампов, отсутствие экспрессивной лексики;
- 2) использование разговорной лексики, употребление оценочных и эмоционально-экспрессивных средств;
- 3) конкретная лексика, эмоционально-оценочная лексика, использование лексики в переносном значении и др.;
- 4) использование газетизмов, образное употребление слов, использование большого количества иностранных слов.

ОТВЕТ: а

3. К синтаксическим особенностям официально-делового стиля относят:

- 1) употребление унифицированных грамматических структур, продуктивность всякого рода уточнений в тексте, система рубрикаций, осуществляющаяся с помощью разветвленной сети однородных членов, причастных и деепричастных оборотов;
- 2) большое количество побудительных предложений, преимущественно глагольный характер словосочетаний, использование неполных предложений;
- 3) использование вопросительных и побудительных предложений, преимущественно именной характер словосочетаний, преобладание прямой речи над косвенной;
- 4) использование аббревиатур, употребление существительных вместо глаголов, использование суффиксов субъективной оценки.

ОТВЕТ: а

4. Документ — это (выберите нужное)

- 1/ распоряжение для сотрудников, выраженное в письменной форме
- 2/ текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической значимостью
- 3/ письменное высказывание в адрес персонала и регулирующее их действия

ОТВЕТ: б

5. К языку и стилю документов предъявляются следующие требования (выберите нужное)

- 1/ строгость композиции, логичность, ясность, правильность речи
- 2/ стандартизированность, предписывающий характер изложения, соответствие нормам официально-деловой речи
- 3/ стандартизированность, отредактированность, коммуникативная точность, логичность, безэмоциональность изложения, предписывающий характер изложения

ОТВЕТ : в

6. Реквизит — это..... (выберите нужное)

- 1/ обязательный информационный элемент документа (знак или микровысказывание), предусмотренный государственным стандартом — ГОСТом и строго закрепленный за определенным местом на бланке, листе
- 2/ предусмотренный государственным стандартом графический знак и выражение
- 3/ обязательный элемент делового документа, принятый графический знак на

определенном месте в документе

ОТВЕТ: а

7. По функциональному признаку деловые письма делятся на _____
(продолжите и приведите примеры)

ОТВЕТ:

1/обязательного письма-ответа:

• инициативные коммерческие письма (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация)

- письмо-просьба
- письмо-приглашение

2/ не требующие обязательного ответа:

- письмо-подтверждение
- письмо-извещение
- письмо-напоминание
- письмо-предупреждение
- письмо-декларация (заявление)
- письмо-распоряжение
- письмо-отказ
- сопроводительное письмо
- гарантийное письмо

8. По признаку адресата деловые письма делятся на _____
(продолжите и поясните отличительные признаки)

ОТВЕТ:

Обычные и циркулярные. Циркулярные письма направляются из одного источника в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций (организаций), а обычные — в один адрес.

9. По структурным признакам деловые письма делятся на _____
(продолжите и поясните отличительные признаки)

ОТВЕТ:

регламентированные и нерегламентированные.

Регламентированные письма составляются по **определенному образцу** (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т.д.).

Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных текстов или текстов, составленных из стандартных синтаксических конструкций.

Нерегламентированные письма представляют собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического или этикетного текста. Он, как правило, включает элементы повествования (историю вопроса), этикетную рамку и обязательный элемент делового письма — речевое действие.

Критерии оценки знаний:

1. Тестовые задания закрытого типа оцениваются по **3-балльной** системе:

- **3 балла** – в сумме не более 2 ошибок;
- **2 балла** – в сумме не более 4 ошибок;
- **1 балл** – в сумме не более 6 ошибок;

- **0 баллов** – в сумме более 6 ошибок.

2. Тестовые задания открытого типа оцениваются по системе **«зачтено - не зачтено»**

Зачтено:

Глубокие знания теории, умение применить их при анализе конкретного языкового материала, отдельные неточности при квалификации фактического языкового материала.

Не зачтено:

Слабое знание теории вопроса, недостаточное понимание сущности языковых явлений, существенные пробелы в теории вопроса и в практическом анализе языкового материала.

Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации (зачёт)

Примерные вопросы для подготовки к зачёту

1. Понятие коммуникативной грамотности.
2. Понятие эффективного общения.
3. Цели общения, их соотношение в эффективном общении.
4. Виды общения.
5. Вербальное и невербальное речевое воздействие, их соотношение.
6. Основные требования к деловому общению.
7. Особенности русского делового стиля. Факторы, облегчающие и затрудняющие деловое общение в России.
8. Понятие коммуникативной позиции, ее виды.
9. Приемы усиления коммуникативной позиции.
10. Приемы защиты коммуникативной позиции.
11. Приемы ослабления коммуникативной позиции собеседника.
12. Основные требования к ведению деловой документации.
13. Разновидности деловых писем.
14. Основные требования к эффективному публичному выступлению.
15. Приемы привлечения и поддержания внимания аудитории.
16. Основные законы общения (назвать и охарактеризовать)
17. Принципы бесконфликтного общения.
18. Понятие имиджа. Виды имиджа.
19. Эффективный деловой имидж. Индивидуальный имидж
20. Устные жанры деловой речи.
21. Стратегии и тактики ведения переговоров.
22. Основные требования к аргументации.
23. Требования к эффективному деловому диалогу.
24. Деловые стили. Особенности общения с представителями разных деловых стилей.

Критерии оценивания.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого каждая компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной), сформирована и он демонстрирует:

- **достаточно** полные и систематизированные знания в объёме программы дисциплины;

- использование основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- **владение** инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- **способность** самостоятельно решать сложные задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- **усвоение основной и дополнительной** литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- **умение ориентироваться в базовых** теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- **самостоятельная работа** на практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, **высокий уровень культуры** исполнения заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы основные базовые компетенции (полностью или частично формируемая данной дисциплиной).

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Академическое и деловое общение на русском языке»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

В процессе изучения курса, студент должен:

- демонстрировать подготовленность к занятию, умение вести учебный и научный диалог;
- помнить, что самостоятельная работа – неотъемлемая часть освоения дисциплины, без которой аудиторная работа под руководством преподавателя будет менее эффективна; регулярное использование ресурсов Интернета и периодических изданий позволит повысить собственную языковую культуру.
- постоянно пополнять собственный словарный запас по специальности, заниматься составлением специализированного словника;
- развивать в себе стремление к спонтанному, пусть и небезошибочному, говорению на русском и иностранном языке, добиваясь ясного и четкого выражения мысли;
- помнить критерии оценки ответа по предмету: конкретность и точность ответа, полнота ответа, тип ответа (монологический ответ или дополнение), а также самостоятельность и оригинальность ответа, при этом значимым критерием является аргументированность;
- проявлять уважение к своим преподавателям и поддерживать с ними деловой контакт, выполняя их советы и рекомендации.
- активно участвовать в творческих и проектных заданиях, которые предлагаются в ходе изучения темы или заявлены как итоговые задания по окончании;
- уметь работать в команде в рамках выполнения коммуникативных, проектных и пр. заданий.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

В качестве учебно-методического обеспечения рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе № 8 данной рабочей программы.

Также для подбора учебной литературы рекомендуется использовать широкий спектр интернет-ресурсов:

В качестве учебно-методического обеспечения рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе № 8 данной рабочей программы.

Также для подбора учебной литературы рекомендуется использовать широкий спектр интернет-ресурсов:

1. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - <https://urait.ru/> В сети университета без регистрации или удаленно, предварительно зарегистрировав свой личный кабинет, находясь внутри сети вуза. Доступна удаленная регистрация с обязательным указанием организации

2. Электронно-библиотечная система «Консультант Студента» - <https://www.studentlibrary.ru/>. Для доступа необходима регистрация из сети университета. После этого возможна работа с любого компьютера, имеющего выход в Интернет.

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/пароллю.

3. Электронная картотека «Книгообеспеченность» (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.