

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Филиал в г. Уссурийске

Рабочая программа дисциплины

РУССКИЙ ЯЗЫК В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Направление подготовки и профиль подготовки
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
Английский язык и китайский язык

Форма обучения
Очная

Уссурийск
2023

Рабочая программа дисциплины «Русский язык в деловом общении» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) утвержденного приказом Минобрнауки России от 22.02.2018 N 125, и «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245).

Составитель(и):

Борзова Т. А., кандидат культурологических наук, доцент

Бирюкова О. А., кандидат филологических наук

Утверждена на заседании Педагогического совета от 04.07.2023, протокол № 21

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора _____



Улитина О.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Русский язык в деловом общении» является формирование универсальной компетенции для эффективной речевой коммуникации в устной и письменной формах в сфере делового общения.

Задачи освоения дисциплины:

- 1) раскрытие закономерностей функционирования русского литературного языка в деловой сфере;
- 2) ознакомление обучающихся со стилистической системой и нормами современного русского языка;
- 3) формирование навыков правильного отбора и употребления языковых единиц в различных ситуациях делового общения, создания устных и письменных текстов делового стиля в соответствии с коммуникативной задачей;
- 4) формирование чувства гордости за культурно-историческое наследие русской нации, отраженное в языке и осознание своего места в поликультурном мире;
- 5) формирование готовности к самостоятельной творческой деятельности и формирование осознания ценности учебно-познавательной деятельности.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1. – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины.

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			
			Код рез-та	Формулировка результата		
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Английский и китайский язык.	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1в: Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.	РД1	Знание	особенностей функциональных стилей русского языка.	
			РД2	Знание	вербальных и невербальных средств речевого общения с партнером на русском языке.	
			РД3	Знание	норм русского речевого этикета в цифровой коммуникации.	
			УК-4.2в: Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате	РД4	Умение	использовать средства делового стиля в официальном и неофициальном деловом общении.
				РД5	Умение	составлять тексты официальной и неофициальной деловой переписки в соответствии со стилевыми нормами русского языка.

		корреспонденци и на государственном и иностранном языках.			
		УК-4.3в: Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках.	РД6	Навыки	осуществления официального и неофициального делового общения на основе норм русского литературного языка.
			РД7	Навыки	владения способами эффективного устного делового общения на русском языке в соответствии с нормами русского речевого этикета.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Русский язык в деловом общении» входит в число факультативных дисциплин учебного плана по направлению 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), профилю «Английский и китайский язык» и реализуется в 6 семестре.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, являются имеющиеся у обучающихся знания в области русского языка, полученные на предыдущем уровне образования (в средней общеобразовательной школе).

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2. – Общая трудоемкость дисциплины.

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
44.03.05 Английский и китайский язык	ОФО	Б4.Ф.02	6	2	37	0	36	0	1	0	35	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3. – Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы текущего контроля.

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на	Форма
---	---------------	-----------------------------	-------

		Код ре- зультата обучения	Лек	Практ	Лаб	СРС	текущего контроля
1.	Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации.	РД5 РД6	0	2	0	4	Тестирование.
2.	Система функциональных стилей современного русского языка.	РД1	0	4	0	4	Тестирование.
3.	Официально-деловой стиль речи.	РД4	0	4	0	4	Деловая игра.
4.	Особенности деловой электронной коммуникации.	РД3	0	4	0	4	Разноуровневые задания.
5.	Основные письменные жанры деловой коммуникации.	РД2	0	6	0	4	Эссе.
6.	Устные жанры делового общения.	РД2	0	4	0	4	Дискуссия.
7.	Речевые приемы аргументации и убеждения.	РД7	0	6	0	6	Разноуровневые задания.
8.	Публичное выступление: речевой аспект.	РД8	0	6	0	5	Рольевая игра.
Итого за семестр			0	36	0	35	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины для ОФО

Тема 1. Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации.

Функции языка. Понятие национального языка. Литературный язык. Нелитературные элементы языка. Понятие и особенности деловой коммуникации. Современные формы деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение литературы.

Тема 2. Система функциональных стилей современного русского языка.

Функции, характеристики и языковые особенности научного, официально-делового, публицистического, художественного и разговорного стилей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение видеолекции.

Тема 3. Официально-деловой стиль речи.

Официально-деловой стиль как форма реализации официальных отношений в обществе между гражданами, органами власти, бизнесом. Функция, стилевые и языковые признаки, формы и жанры официально-делового стиля. Устная и письменная формы делового общения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: составление презентации.

Тема 4. Особенности деловой электронной коммуникации.

Функции электронного (цифрового) этикета. Культура цифровой деловой коммуникаций. Деловой этикет в мессенджерах. Речевые правила в деловой электронной переписке.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение видеолекции.

Тема 5. Основные письменные жанры деловой коммуникации.

Язык и стиль документа. Система внутренней документации и внешней переписки компании. Структура, стиль и оформление делового письма. Подготовка резюме, рекомендательного письма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение литературы.

Тема 6. Устные жанры делового общения.

Специфика устной речи в деловой сфере. Беседа, совещание, переговоры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение видеолекции.

Тема 7. Речевые приемы аргументации и убеждения.

Техники эффективного речевого общения. Речевые тактики в деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение литературы.

Тема 8. Публичное выступление: речевой аспект.

Особенности публичной коммуникации. Подготовка к устному публичному выступлению. Особенности аудитории. Требования к оратору. Структура, речевые особенности и риторические приемы публичного выступления. Презентации, их роль в деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: развернутая беседа, практическая работа, тестирование.

Виды самостоятельной подготовки обучающихся по теме: изучение видеолекции.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу обучающихся на всех аудиторных занятиях, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины обучающимся необходимо ориентироваться на самостоятельную подготовку к практическим занятиям, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Практические задания выполняются обучающимися как аудиторно, так и самостоятельно. В начале занятия преподаватель информирует обучающихся о требованиях и дает рекомендации по выполнению каждой практической работы.

Работа над практическими заданиями включает: качество проделанных практических работ, посещаемость занятий, результаты самостоятельной работы.

Подготовке обучающихся к выполнению работ на практическом занятии должно предшествовать изучение литературы, приведенной в списке основной и дополнительной литературы рабочей программы учебной дисциплины. При этом, желательно, чтобы обучающиеся проводили анализ полученной дополнительной информации, анализировали существенные дополнения и задавали вопросы.

В процессе самостоятельной подготовки используются электронные базы данных и различные электронные ресурсы. Самостоятельная работа студентов способствует развитию дисциплинированности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Темы практических заданий, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для

оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в ФОС к дисциплине.

Текущий контроль проводится:

- по результатам работы обучающихся на практических занятиях и самостоятельной работы по выполнению практических заданий. Критерием оценки является полнота выполнения практических работ, выполнение их в точном соответствии с постановкой и творческий подход к решению проблем.

Изучение дисциплины завершается зачетом в конце семестра.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература

1. Ивин, А.А. Риторика: учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс], 2021. – 278 с. – URL: <https://urait.ru/book/ritorika-469713>

2. Малахова, О.Н. Деловые коммуникации: Языкознание и литературоведение [Электронный ресурс] / Ижевская государственная сельскохозяйственная академия, 2021. – 23 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/173044>

3. Марьева, М.В. Русский язык в деловой документации: учебник [Электронный ресурс]: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 323 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=364723>

4. Самсонов, Н.Б. Русский язык и культура речи: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. [Электронный ресурс], 2021. – 278 с. – URL: <https://urait.ru/book/russkiy-yazyk-i-kultura-rechi-471095>

7.2 Дополнительная литература

1. Иванова, А.Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., пер. и доп. [Электронный ресурс] / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2020. – 187 с. – URL: <https://urait.ru/book/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii-450968>

2. Кузнецова, Н.В. Русский язык и культура речи: учебник [Электронный ресурс] / НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 368 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=376216>
3. Руднев, В.Н. Русский язык и культура речи: учебное пособие [Электронный ресурс] / КноРус, 2021. – 253 с. – URL: <https://book.ru/book/936324>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости)

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ». – URL: <https://lib.rucont.ru>
2. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт». – URL: <https://urait.ru>
3. Электронная библиотечная система «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН». – URL: <http://biblioclub.ru>
4. База данных различных профессиональных областей «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина». – URL: <https://www.prlib.ru>
5. База данных международных индексов научного цитирования Scopus. – URL: <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic#basic>
6. Информационно-справочная система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

Для проведения занятий по дисциплине требуется:

- учебная аудитория на 25 посадочных мест, оборудованная столами, в том числе столом для преподавателя; стульями, в том числе стулом для преподавателя; доской меловой или маркерной; проектором BENQ MS513P, 1024x768 (XGA); экраном APOLLO-T STM-200x200 см; ноутбуком Lenovo Think Pad X121e;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- рабочие места с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
филиала ФГБОУ ВО ВВГУ в г. Уссурийске

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине

РУССКИЙ ЯЗЫК В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Направление подготовки и профиль подготовки
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
Английский и китайский язык

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Уссурийск 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Английский и китайский язык.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1в Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.
		УК-4.2в Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.
		УК-4.3в Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках.

Компетенции считаются сформированными на данном этапе в случае, если полученные результаты по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенции на данном этапе считаются несформированными.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Таблица 2.1. – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции.

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	ККод рез-та	Тип рез-та	Результат	
УК-4.1в Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.	РРД1	Знание	особенностей функциональных стилей русского языка.	Сформировавшееся систематическое знание функциональных стилей русского языка на основе норм русского литературного языка.
	РРД2	Знание	вербальных и невербальных средств речевого общения с партнером на русском языке.	Сформировавшееся систематическое знание вербальных и невербальных средств речевого общения с партнером на русском языке.
	РД3	Знание	норм русского речевого этикета в цифровой коммуникации.	Сформировавшееся систематическое знание норм русского речевого этикета в рамках цифровой коммуникации.
УК-4.2в Ведет деловую переписку, учитывая	РД4	Умение	использовать средства делового стиля в официальном и	Сформировавшееся систематическое умение пользоваться средствами делового

особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.			неофициальном деловом общении.	стиля в официальном и неофициальном деловом общении.
	РД5	Умение	составлять тексты официальной и неофициальной деловой переписки в соответствии со стилевыми нормами русского языка.	Сформировавшееся систематическое умение составлять тексты официальной и неофициальной деловой переписки в соответствии со стилевыми нормами русского языка.
УК-4.3в Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках.	РД6	Навыки	осуществления официального и неофициального делового общения на основе норм русского литературного языка.	Сформировавшиеся систематические навыки официального и неофициального делового общения в соответствии с нормами русского литературного языка.
	РД7	Навыки	владения способами эффективного устного делового общения на русском языке в соответствии с нормами русского речевого этикета.	Сформировавшееся систематическое владение способами эффективного устного делового общения на русском языке в соответствии с нормами русского речевого этикета.

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3. – Перечень оценочных средств по дисциплине.

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание	Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации.	Тестирование.	Собеседование на зачете.
РД1		Система функциональных стилей современного русского языка.	Тестирование.	Собеседование на зачете.
РД2		Официально-деловой стиль речи.	Деловая игра.	Собеседование на зачете.
РД2		Особенности деловой электронной коммуникации.	Разноуровневые задания.	Собеседование на зачете.
РД3		Основные письменные жанры деловой коммуникации.	Эссе.	Собеседование на зачете.
РД3		Устные жанры делового общения.	Дискуссия.	Собеседование на зачете.
РД3		Речевые приемы аргументации и убеждения.	Разноуровневые задания.	Собеседование на зачете.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические работы, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

5.1 Деловая игра «Наём сотрудников».

Цель – выработать коммуникативные навыки участников (резюме, саморекомендации), навыки монологической и диалогической речи.

Участники: директор, начальник отдела кадров (менеджер по персоналу), начальник отдела, в который нанимается сотрудник, а также кандидаты (2-3 чел.). Кандидаты заранее предоставляют резюме, а в ходе игры проводятся беседы с каждым из них. Задача кандидатов – занять вакансию, следовательно, они должны хорошо показать себя на собеседовании. Задача работодателей – выбрать лучшего кандидата. После собеседования руководство проводит обсуждение кандидатов, их резюме, аргументируют свой выбор (в присутствии всей группы). Далее группа обсуждает поведение каждого участника игры.

Обучающиеся разделяются на 2 группы.

1 группа:

Ситуация «Деловое совещание». Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.

Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.).

Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге

руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание.

Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

2 группа:

Ситуация «Переговоры между двумя компаниями». Цель – отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

Краткие методические указания

Обучающиеся разделяются на 2 группы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Ролевая игра «Сделай это неправильно».

Цель – выработать навыки правильного коммуникативного поведения в деловой беседе.

Преподаватель: «На предыдущих занятиях мы учились, как правильно задавать вопросы, как слушать собеседника и регулировать эмоциональное напряжение в беседе. Сейчас мы покажем все наоборот. Нужно будет делать все неправильно.

Первая команда продемонстрирует нам ситуацию, когда кандидат пришел на собеседование для поступления в фирму. Интервью будет вести менеджер по персоналу.

Вторая команда подготовит диалог продавца и покупателя. Продавец будет вести себя совершенно неправильно.

Третья команда подготовит диалог консультанта и клиента. Консультант продемонстрирует вам образец неправильного поведения.

Победит та команда, которая допустит больше ошибок. После этого каждая команда должна будет продемонстрировать другую сценку, в которой все должно быть сделано максимально правильно.»

Критерии оценивания деловой / ролевой игры

«**Отлично**» выставляется обучающемуся, если он в целом выполнил задание, но допустил незначительные речевые неточности.

«**Хорошо**» выставляется обучающемуся, если он выполнил не менее 3/4 задания, при этом могут быть допущены речевые ошибки.

«**Удовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если он правильно выполнил не более половины задания, при этом в задании могут быть допущены речевые ошибки.

«**Неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание или в задании были допущены грубые речевые ошибки.

5.2 Разноуровневые задания (примеры)

Задания по теме «Особенности деловой электронной коммуникации»

Задание 1. Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному перевода делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л.А. Введенской, Л.Г. Павловой и Е.Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки.

Уважаемый мистер Браун, год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем

магазине. Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня. Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент. У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына.

В ожидании ответа.

С уважением, Алекс Старк, старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней.

Вопросы и задания:

1. По каким признакам можно догадаться, что это письмо написано не в России?
2. Почему в этом письме нет стандартных реквизитов: адресный блок, исходящий номер, печать и др.?
3. Что помогло продавцу запомнить имя сына клиента и дату его рождения? Насколько часто продавец рассылает подобные письма?
4. Насколько это письмо будет способствовать тому, что мистер Браун приедет за новой покупкой?
5. Насколько практика рассылки подобных писем в России могла бы способствовать увеличению эффективности продаж?
6. Предложите варианты адаптации текста письма к российским условиям.

Задание 2. В СМИ неоднократно обсуждались случаи, когда в адрес умершего человека направлялись приглашения принять участия в выборах или требование немедленно заплатить транспортный налог. Почему это могло произойти и почему эти факты широко обсуждались?

Как может отреагировать малообеспеченная пенсионерка на письмо с приглашением посетить ювелирный салон и выбрать модные украшения?

В старом русском письмовнике сказано: «Первая обязанность пишущего – помнить свое собственное положение, знать положение лица, которому мы пишем, и представлять себе последнего так ясно, как будто мы стоим перед ним и разговариваем» (Письмовник / сост. Е. А. Крылов. – М., 1894. – С. 32).

В какой мере эта рекомендация относится к деловым письмам? Мотивируйте свою точку зрения.

Что такое письмовник? Почему сейчас подобные издания утратили популярность?

Задания по теме «Речевые приемы аргументации и убеждения»

Задание «Карусель».

Преподаватель объясняет, что умение устанавливать контакты позволяет человеку чувствовать себя более уверенно в этом мире, и предлагает провести серию встреч, причем каждый раз с новым человеком. От участников требуется легко и приятно войти в контакт, поддержать беседу и приятно расстаться с ним.

Члены группы садятся или встают по принципу «карусели», т.е. лицом друг к другу, и образуют два круга: внутренний неподвижный (участники располагаются спиной к центру круга) и внешний подвижный (участники расположены лицом к центру круга).

По сигналу преподавателя все участники внешнего круга делают одновременно один или два шага вправо (или пересаживаются на стул, стоящий справа от них) и оказываются перед новым партнером. Роль участника задает преподаватель.

Время на установление контакта, приветствие и проведение беседы 2-3 минуты. Затем преподаватель дает сигнал, участники должны в течение минуты закончить начатую беседу, попрощаться и перейти к новому партнеру.

Примеры ситуаций для «встреч»:

«Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но давно не видели. Вы рады случайной встрече...»

«Перед вами неизвестный человек. Познакомьтесь с ним, узнайте, как его зовут, где он учится (работает)...»

«Перед вами совсем маленький ребенок, он чего-то испугался и вот-вот расплачется. Подойдите к нему, начните разговор, успокойте его».

«Вас сильно толкнули в автобусе. Оглянувшись, вы увидели пожилого человека...»

«После длительной разлуки вы встречаете вашего любимого (любимую) и рады этой встрече. И вот наконец он (она) рядом с вами...»

Задание «Предложения».

Группа встает по кругу.

Преподаватель: «Мысленно выберите себе пару и решите, как вы предложите партнеру провести сегодняшний вечер. Информацию о ваших предложениях надо передавать только невербальными средствами. Передавать свои предложения все должны одновременно по сигналу.»

При обсуждении задания преподаватель обращает внимание на правильность понимания партнерами друг друга, а также на то, что помогало и мешало достижению понимания.

Полученный материал дает возможность постановки проблемы закономерностей приема и передачи информации. Преподаватель запоминает появившиеся эффекты и может использовать их при иллюстрировании ориентировочных основ, относящихся к приему и передаче информации в общении.

Задание «Взаимодействие».

Для проведения задания необходимо четное количество участников. Участники становятся в круг.

Инструкция преподавателя: «На счет «раз» каждый из нас должен, оставаясь на своем месте, молча найти себе пару. Когда я скажу «два», вы вместе начинаете одинаковое движение. Потом я снова скажу «раз», и вы должны найти себе новую пару, а на счет «два» начать делать одинаковое движение с новым партнером.

Повторять действие не менее трех раз. При обсуждении выяснить: «Как создавалась пара?» «Как происходил выбор одинакового движения?»

В ходе выполнения данного задания выявляются основные невербальные признаки, говорящие о начале контакта, инициаторы контакта и работы пары.

Задание «Умение вести разговор».

Работа в парах. Каждый из участников втайне от другого получает карточку с темой разговора, например, «о музыкальных пристрастиях», «любимой телепередаче» и т.д. Задачей каждого является привлечь участника к разговору на интересующую его тему.

5.3 Эссе

Тематика эссе:

«Для чего необходимо знать основные элементы и принципы коммуникации?»

«Коммуникация и общение: как соотносятся эти понятия?»

«Процесс коммуникации: как определить его эффективность?»

«В чем сходство и различия деловой и бытовой коммуникации?»

«Коммуникативные компетенции и их роль в деловом общении».

«Какими коммуникативными компетенциями должен обладать успешный специалист (на примере «Как различить литературные и нелитературные элементы национального языка?»)»

«Какие разновидности национального языка можно использовать в деловом общении и почему?»

«Что такое коммуникативные барьеры и как их преодолеть?»

«Мой опыт преодоления коммуникативных барьеров».

«Специфика современной деловой коммуникации (на примере будущей профессии)».

«Какие языки являются лидерами в международной коммуникации и почему?»

Краткие методические указания

Эссе – литературный жанр прозаического сочинения небольшого объема и свободной композиции. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку.

Особенности эссе как литературного жанра

1. Наличие конкретной темы или вопроса.

Тема эссе всегда конкретна, некоторые исследователи говорят о том, что она имеет частный характер. Таковы, например, темы эссе М. Монтеня: «О старости», «О славе», «О самомнении», «О книгах», «О дурных средствах, служащих благой цели», «Против безделья» и др. При этом заголовок эссе не находится в прямой зависимости от темы: кроме отражения содержания работы он может являться отправной точкой в размышлениях автора, выражать отношение части и целого.

2. Личностный характер восприятия проблемы и ее осмысления.

В эссе ярко выражена авторская позиция. Эссе – жанр субъективный, оно интересно и ценно именно тем, что дает возможность увидеть личность автора, своеобразие его позиции, стиля мышления, речи, отношения к миру.

3. Небольшой объем.

Каких-либо жестких границ, конечно, не существует. Объем эссе – от 1 до 3 страниц компьютерного текста.

4. Свободная композиция.

Исследователи отмечают, что эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом «Всё наоборот».

5. Непринужденность повествования.

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем.

Чтобы быть понятным, следует избегать намеренно усложненных, неясных, излишне «строгих» построений.

6. Парадоксальность.

Эссе призвано удивить читателя – это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Более того, эссе рождается из удивления, которое возникает у автора при чтении книги, просмотре кинофильма, в разговоре с другом. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко являются афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее, на первый взгляд, бесспорные, но взаимно исключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы. Такова, например, тема эссе «Похвала скуке» Иосифа Бродского. Для передачи личностного восприятия, освоения мира автор эссе привлекает многочисленные примеры, проводит параллели, подбирает аналогии, использует всевозможные ассоциации.

7. Внутреннее смысловое единство.

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

8. Открытость.

Эссе при этом остается принципиально незавершенным – не в том смысле, что автор останавливается на полуслове и намеренно не высказывает своего мнения до конца, а в том, что он не претендует на исчерпывающее ее раскрытие, на полный, законченный анализ.

9. Ориентация на разговорную речь.

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

Памятка при написании эссе

Прежде чем приступить к написанию эссе:

- 1) изучите теоретический материал;
- 2) продумайте, в чем может заключаться актуальность заявленной темы;
- 3) выделите ключевой тезис и определите свою позицию по отношению к нему;
- 4) определите, какие теоретические понятия, научные теории, термины помогут вам раскрыть суть тезиса и собственной позиции;
- 5) составьте тезисный план, сформулируйте возникшие у вас мысли и идеи.

Алгоритм написания эссе

Внимательно прочтите все темы (высказывания), предлагаемые для написания эссе. Выберите ту, которая будет отвечать нескольким требованиям:

- а) интересна вам;
- б) вы в целом поняли смысл этого высказывания;
- в) по данной теме есть что сказать (знаете термины, можете привести примеры, имеете личный опыт и т.д.).

Определите главную мысль высказывания (О чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами).

Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания.

Для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д.

Еще раз просмотрите подобранные иллюстрации.

Подумайте, какие литературные приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.).

Распределите подобранные аргументы и/или контраргументы в определенной последовательности.

Это будет ваш условный план.

Важно помнить о том, что:

- внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок;

- аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом;

- в отличие от реферата, который адресован любому читателю, поэтому начинается с «Я хочу рассказать о...», а заканчивается «Я пришел к следующим выводам...», эссе – это реплика, адресованная подготовленному читателю (слушателю). То есть человеку, который в общих чертах уже представляет, о чем пойдет речь. Это позволяет автору эссе сосредоточиться на раскрытии нового и не загромождать изложение служебными деталями.

Оформление эссе

Текст должен быть написан шрифтом Times New Roman, размер 12, интервал одинарный.

Объем текста – 1-2 страницы.

Обратите внимание на грамотность: перед отправкой проверьте текст на наличие ошибок.

Критерии оценивания эссе

«**Отлично**» – если обучающийся полностью раскрыл тему, эссе оформлено в соответствии с требованиями, в том числе, орфографическими.

«**Хорошо**» – если обучающийся полностью раскрыл тему, эссе имеет незначительные ошибки в оформлении, в том числе, орфографические.

«Удовлетворительно» – если обучающийся не полностью раскрыл тему, эссе оформлено с нарушениями требований, в том числе, орфографических.

«Неудовлетворительно» – если обучающийся не представил эссе или представленный им текст является скопированным текстом другого исполнителя (например, из сети Интернет).

5.4 Дискуссия (работа в подгруппах)

Задание для подгрупп 1 и 2:

Подгруппа 1. Вы – китайская семья. Сын (дочь) сообщает родителям, что ему (ей) надо выбрать, какой иностранный язык учить в школе – русский или английский. Родители должны привести аргументы в поддержку изучения русского языка и выступить с ними в аудитории.

Подгруппа 2. Вы – китайская семья. Сын (дочь) сообщает родителям, что ему (ей) надо выбрать, какой иностранный язык учить в школе – русский или английский. Родители должны привести аргументы в поддержку изучения английского языка и выступить с ними в аудитории.

По итогам выступления подгрупп 1 и 2 подводятся итоги (Кто был убедительнее?)

Задание для подгрупп 3 и 4:

Подгруппа 3. Прочитайте следующий текст:

Депутаты от ЛДПР внесли в Госдуму законопроект, запрещающий использовать иностранные слова, если в русском языке есть их аналоги. Предполагается, что ответственность будет наступать «в случаях публичного распространения информации на государственном языке Российской Федерации» с использованием «иностранных слов и выражений, не соответствующих нормам русского литературного языка и имеющих общеупотребительные аналоги в русском литературном языке, вне зависимости от целей и формы такого распространения».

Согласно законопроекту, предлагается установить штрафы для физических лиц за использование заимствованных слов до 2,5 тысячи рублей. Для должностных лиц штрафы составляют до пяти тысяч рублей, а для юридических – до 50 тысяч рублей.

Задание: Приведите аргументы в поддержку идеи ЛДПР и выступите с ними в аудитории.

Подгруппа 4. Прочитайте следующий текст:

Депутаты от ЛДПР внесли в Госдуму законопроект, запрещающий использовать иностранные слова, если в русском языке есть их аналоги. Предполагается, что ответственность будет наступать «в случаях публичного распространения информации на государственном языке Российской Федерации» с использованием «иностранных слов и выражений, не соответствующих нормам русского литературного языка и имеющих общеупотребительные аналоги в русском литературном языке, вне зависимости от целей и формы такого распространения».

Согласно законопроекту, предлагается установить штрафы для физических лиц за использование заимствованных слов до 2,5 тысячи рублей. Для должностных лиц штрафы составляют до пяти тысяч рублей, а для юридических – до 50 тысяч рублей.

Задание: Приведите аргументы против идеи ЛДПР и выступите с ними в аудитории.

По итогам выступления подгрупп 3 и 4 подводятся итоги (Кто был убедительнее?)

Задание для подгрупп 5 и 6:

Подгруппа 5. Прочитайте следующий текст:

Москва, 5 мая 2014 г. /ИТАР-ТАСС/. Президент России Владимир Путин подписал закон о запрете нецензурной лексики в произведениях литературы и искусства, в продукции средств массовой информации, концертах, театральных постановках, зрелищно-развлекательных мероприятиях, а также при показе фильмов в кинотеатрах.

Закон вводит штрафы за организацию «публичного исполнения произведения литературы, искусства или народного творчества, содержащего нецензурную брань,

посредством проведения театрально-зрелищного, культурно-просветительного или зрелищно-развлекательного мероприятия».

Документ, в частности, запрещает использовать нецензурную брань «при показах фильмов в кинозалах», в театральных постановках, открытии выставок, концертах, шоу и так далее. Определять слова и выражения, не соответствующие нормам литературного русского языка, будет «независимая экспертиза».

Штрафы за нарушение закона для граждан составят от 2 тыс. до 2,5 тыс. руб., для должностных лиц – от 4 тыс. до 5 тыс. руб., для юридических лиц – от 40 тыс. до 50 тыс. руб.

Кроме того, закон предусматривает запрет выдачи прокатного удостоверения фильмам, в которых звучит ненормативная лексика.

Закон обязывает производителей размещать на аудиовизуальной продукции и книгах предупреждение «Нецензурная брань», при этом подобные товары обязательно должны продаваться в запечатанной упаковке.

Задание: Приведите аргументы в поддержку этого закона и выступите с ними в аудитории.

Подгруппа 6. Прочитайте следующий текст:

Москва, 5 мая 2014 г. /ИТАР-ТАСС/. Президент России Владимир Путин подписал закон о запрете нецензурной лексики в произведениях литературы и искусства, в продукции средств массовой информации, концертах, театральных постановках, зрелищно-развлекательных мероприятиях, а также при показе фильмов в кинотеатрах.

Закон вводит штрафы за организацию «публичного исполнения произведения литературы, искусства или народного творчества, содержащего нецензурную брань, посредством проведения театрально-зрелищного, культурно-просветительного или зрелищно-развлекательного мероприятия».

Документ, в частности, запрещает использовать нецензурную брань «при показах фильмов в кинозалах», в театральных постановках, открытии выставок, концертах, шоу и так далее. Определять слова и выражения, не соответствующие нормам литературного русского языка, будет «независимая экспертиза».

Штрафы за нарушение закона для граждан составят от 2 тыс. до 2,5 тыс. руб., для должностных лиц – от 4 тыс. до 5 тыс. руб., для юридических лиц – от 40 тыс. до 50 тыс. руб.

Кроме того, закон предусматривает запрет выдачи прокатного удостоверения фильмам, в которых звучит ненормативная лексика.

Закон обязывает производителей размещать на аудиовизуальной продукции и книгах предупреждение «Нецензурная брань», при этом подобные товары обязательно должны продаваться в запечатанной упаковке.

Задание: Приведите аргументы против этого закона и выступите с ними в аудитории.

По итогам выступления подгрупп 5 и 6 подводятся итоги (Кто был убедительнее?)

Краткие методические указания

Дискуссии проводятся между группами с составом не более 6 человек.

5.5 Тестирование

Тест «Язык деловой коммуникации»

1. Установите соответствие:

1) организация взаимодействия участников общения -

2) процесс познания людьми друг друга -

3) передача и приём информации с помощью вербальных и невербальных знаковых систем -

а) коммуникативный аспект;

б) интерактивный аспект;

в) перцептивный аспект.

2. Общение, которое зависит от положения его участников относительно друг друга в пространстве и времени называется ...

3. Понятие «литературный язык» ...

- 1) равнозначно понятию «национальный язык»;
- 2) уже, чем понятие «национальный язык»;
- 3) не пересекается с понятием «национальный язык».
- 4) шире, чем понятие «национальный язык».

4. Характеристиками литературного языка являются ...

Выберите один или несколько ответов:

- 1) монофункциональность;
- 2) стилевая дифференциация;
- 3) наличие норм;
- 4) отсутствие регламентации.

5. Основными носителями просторечия считаются...

Выберите один ответ:

- 1) школьники;
- 2) криминальные элементы;
- 3) малообразованные люди;
- 4) жители деревни, в основном, пожилого возраста.

6. Разговорная речь отличается от просторечия тем, что...

Выберите один или несколько ответов:

- 1) требует соблюдения норм литературного языка;
- 2) она выразительна, экспрессивна;
- 3) может использоваться в любой ситуации общения;
- 4) может использоваться только для непринуждённого, неформального общения.

7. Носителями профессиональных жаргонов являются...

Выберите один ответ:

- 1) молодёжь и студенты;
- 2) малообразованные горожане;
- 3) профессионалы в какой-либо области;
- 4) криминальные элементы.

8. Речевое общение – это...

Выберите один ответ:

1) условия, обстановка, в которой происходит речевое общение, включая самих участников (речевая ситуация);

2) процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка;

3) процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка;

4) степень достижения целей коммуникации при сохранении коммуникативного равновесия.

9. Использование социального диалекта (жаргона)...

Выберите один или несколько ответов:

- 1) возможно во всех ситуациях делового общения;
- 2) позволяет сделать речь более выразительной;
- 3) является неуместным в письменной деловой речи;
- 4) является неуместным в любой речевой ситуации.

10. Заимствование иностранных слов...

Выберите один ответ:

- 1) необходимо запретить с помощью законодательных мер;
- 2) всегда портит и засоряет русский язык;

3) является постоянным и объективным явлением языка, которое можно регулировать;

4) является свойством русского языка последних ста лет.

11. Язык выполняет функции:

Выберите один или несколько ответов:

- 1) кумулятивную;
- 2) интегративную;
- 3) когнитивную;
- 4) коммуникативную;
- 5) регулятивную.

12. Территориальный диалект – это...

Выберите один ответ:

- 1) речь определенной социальной группы;
- 2) разновидность литературного языка;
- 3) один из функциональных стилей речи;
- 4) речь, употребляемая в определенной местности.

13. Для устной речи характерным является...

Выберите один ответ:

- 1) монологическая форма;
- 2) однократное восприятие информации;
- 3) обдуманность;
- 4) соблюдение всех правил.

14. За пределами современного литературного языка находится...

Выберите один ответ:

- 1) разговорный стиль;
- 2) межстилевые языковые средства;
- 3) жаргон;
- 4) стиль художественной литературы.

15. Литературный язык – это...

Выберите один ответ:

- 1) письменная форма языка;
- 2) язык художественной литературы;
- 3) нормированная, образцовая разновидность языка;
- 4) язык культурной элиты общества.

16. *«...Одеть его в новый жупан, затянуть красным поясом, надеть на голову шапку из чёрных смушек с щегольским синим верхом, привесить сбоку турецкую саблю, дать в одну руку малахай, в другую люльку в красивой оправе (Н.В. Гоголь)».*

В данном предложении встречаются лексические единицы, находящиеся за пределами литературного языка. Это...

Выберите один ответ:

- 1) просторечная лексика;
- 2) разговорная лексика;
- 3) диалектизмы;
- 4) жаргонизмы.

17. Главным признаком жаргона считается...

Выберите один ответ:

- 1) ограничение функционирования рамками определённой местности;
- 2) наличие стандартных оборотов;
- 3) функционирование в рамках литературного языка;
- 4) ограничение функционирования рамками какой-либо одной социальной группы.

18. Жанрами делового общения НЕ являются...

Выберите один ответ:

- 1) научные лекции;
- 2) презентации;
- 3) переговоры;
- 4) совещания.

19. К внутренней коммуникации деловой сферы относятся...

Выберите один или несколько ответов:

- 1) беседа;
- 2) переговоры;
- 3) письмо;
- 4) служебная записка.

20. Директор компании А написал деловое письмо директору компании Б. С точки зрения коммуникации, директор компании Б – это ...

Выберите один ответ:

- 1) получатель;
- 2) сообщение;
- 3) отправитель;
- 4) канал.

21. Все слова имеют помету *разг.* в ряду...

Выберите один ответ:

- 1) добавка, привычка, письмоводитель;
- 2) живется, завзятый, дебаты;
- 3) привычка, задёшево, депозит;
- 4) контролерша, жилетка, копеечный.

22. Разговорную окраску имеют слова...

Выберите один ответ:

- 1) дедушка, картошка;
- 2) геройский, шататься;
- 3) искатель, языкознание;
- 4) подвиг, целесообразно.

Тест «Функциональные стили речи»

1. Для текстов научного стиля не характерно(-а)...

Выберите один ответ:

- 1) широкое использование лексики и фразеологии других стилей;
- 2) научная фразеология;
- 3) преимущественное употребление существительных вместо глаголов;
- 4) логическая последовательность изложения.

2. Элементы каких стилей могут использоваться в публицистическом стиле (стиле СМИ)?

Выберите один ответ:

- 1) только стиля художественной литературы;
- 2) только официально-делового стиля;
- 3) только разговорного стиля;
- 4) всех стилей литературного языка.

3. К признакам, формирующим научный стиль речи, относятся...

Выберите один или несколько ответов:

- 1) преобладание в текстах неопределённо-личных и безличных предложений;
- 2) образность;
- 3) субъективность изложения;
- 4) наличие вводных слов и вводных конструкций, указывающих на последовательность изложения мыслей.

4. Авторское понимание действительности характерно для...

Выберите один ответ:

- 1) литературно-художественного стиля;
 - 2) публицистического стиля (стиля средств массовой информации);
 - 3) разговорного стиля;
 - 4) официально-делового стиля.
5. В научном стиле выделяются следующие подстили:
- 1) собственно научный, научно-учебный, научно-технический, научно-информативный, научно-популярный;
 - 2) собственно научный, дипломатический, канцелярский;
 - 3) собственно научный, научно-фантастический, научно-популярный;
 - 4) собственно научный, законодательный, административно-канцелярский.
6. В научном тексте допустимо использование всех слов и словосочетаний из ряда:
- 1) значение, макроскопическая система, невротическое состояние, вследствие;
 - 2) оптический эффект, качать ресурсы, невзначай проболтаться, дело-то в том, что ...;
 - 3) видеть, структура, беспрепятственный обмен, незабвенный друг, мелкая рыбешка;
 - 4) ясный, колониальные замашки, алгоритм, мне кажется.
7. В каком ряду приведена правильная характеристика следующего фрагмента:
«Единый государственный экзамен представляет собой форму объективной оценки качества подготовки лиц, освоивших образовательные программы среднего (полного) общего образования, с использованием заданий стандартизированной формы, выполнение которых позволяет установить уровень освоения ими федерального компонента государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования»?
- 1) фрагмент принадлежит к газетно-публицистическому стилю; содержит специальную терминологию;
 - 2) фрагмент принадлежит к научному стилю; содержит определение термина, использует существительные с вещественным значением;
 - 3) фрагмент принадлежит к официально-деловому стилю; содержит общественно-политическую лексику, имеет глагольный характер изложения;
 - 4) фрагмент принадлежит к официально-деловому стилю; содержит отглагольные существительные, осложнен «цепочкой» падежей.
8. К основным характеристикам публицистического стиля относятся...
- Выберите один ответ:
- 1) минимум требований к форме выражения мыслей;
 - 2) предельная точность, не допускающая разночтений;
 - 3) понятийная точность, подчеркнутая логичность, терминологичность, отсутствие чувств и переживаний автора;
 - 4) социальная оценочность, массовость, демократичность, доступность.
9. Литературный язык – это...
- Выберите один ответ:
- 1) письменная форма языка;
 - 2) язык художественной литературы;
 - 3) нормированная, образцовая разновидность языка;
 - 4) язык культурной элиты общества.
10. Понятие «литературный язык» ...
- 1) равнозначно понятию «национальный язык»;
 - 2) уже, чем понятие «национальный язык»;
 - 3) не пересекается с понятием «национальный язык».
 - 4) шире, чем понятие «национальный язык».

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
--------	---------	--------	-------------------	---------------------

Количество правильных ответов	91 % и ≥	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%
-------------------------------	----------	------------------	--------------	-----------

6 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Собеседование на зачете по вопросам:

1. «Закрытые» жесты характеризуются ...
2. «Недостоверная информация», «искажение фактов», «ложь», «вранье» – это:
3. Анафора и эпифора – это разновидности ...
4. Аргументация – это посредством значимых логических доводов способ ...
5. В ораторской речи к функции воздействия относится стиль речи ...
6. В ораторской речи к функции общения относится стиль речи ...
7. В ораторской речи к функции сообщения относится стиль речи ...
8. Вербальное общение осуществляется при помощи ...
9. Визуальный контакт осуществляется при помощи ...
10. Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается ...
11. Во время публичного выступления интерес слушателей должен ...
12. Вопросы для обдумывания позволяют ...
13. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, – это вопросы ...
14. Градация – это:
15. Деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка – это ... делового общения.
16. Диспут, полемика, дискуссия – это формы ...
17. Для кратковременных деловых контактов используется метод ...
18. Для людей, занимающих позицию соперничества, характерно расположение за столом ...
19. Для людей, занятых непринужденной деловой беседой, характерна позиция расположения за столом ...
20. Для успешного публичного выступления необходим ...
21. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам ...
22. Жесты, мимика, позы, пространственно-временное положение относятся к системе общения ...
23. За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникация ...
24. Заражение, внушение, убеждение и подражание – это способы ...
25. Знание языка мимики и жестов позволяет ...
26. Идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия – это:
27. Изменение точки зрения партнера предполагает стиль общения ...
28. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области ...
29. Инверсия – это:
30. Интимная зона общения между партнерами составляет ...
31. К механизму познания отношения к себе в процессе общения относится(-ятся) ...
32. К началу (первой фазе) деловой беседы не относится(-ятся) ...
33. К начальному этапу проведения деловой беседы относится ...
34. К экстралингвистической системе относятся ...
35. Коммуникативная сторона общения – это:
36. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная – это взаимосвязанные стороны общения, которые характеризуют его ...
37. Коммуникативный барьер, возникающий при невыразительной быстрой или медленной речи, речи-скороговорки, речи с большим количеством звуков-паразитов, – это барьер ...

38. Коммуникативный барьер, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи, или актуального психологического состояния партнера по общению, – это барьер ...

39. Коммуникативный барьер, возникающий при сложной и непонятной или неправильной логике рассуждений, доказательств, – это барьер ...

40. Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, позволяет:

41. Лицо, получающее информацию, называется ...

42. Менторский вид делового общения является ...

43. Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный – это:

44. Менторское, одухотворяющее, конфронтационное, информационное общение – это виды общения ...

45. Мимика выражает ...

46. На закрытые вопросы ожидается ответ ...

47. Насильственный метод воздействия на людей – это:

48. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются в деловой беседе основными ...

49. Невербальная система коммуникации – это система ...

50. Непосредственное общение осуществляется с помощью ...

51. Общение называется косвенным, когда средством передачи информации между партнерами выступают ...

52. Общение, реализующееся с помощью специальных средств обмена информацией, – это общение ...

53. Общение, сообщение и воздействие – это в ораторской речи ... языка.

54. Ознакомительные вопросы – это вопросы ...

55. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяют ...

56. Организация взаимодействия между индивидами заключается в ...

57. Основная форма делового общения – это:

58. Основным содержанием общения в интерактивной форме является ...

59. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является(-ются) ...

60. Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих переговорную активность субъекта, – это его ...

61. Передача выступающим информации широкой аудитории – это:

62. По видам общение классифицируется на ...

63. По формам общение классифицируется на ...

64. По функциональному назначению общение классифицируется на ...

65. Получить дополнительную информацию, выяснить мотивы и позиции собеседника помогают вопросы ...

66. При невербальном общении средством передачи информации являются ...

67. Прием повышения эффективности общения, основанный на доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующим, что «я – ваш друг», называется ...

68. Прием повышения эффективности общения, основанный на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник, называется ...

69. Прием повышения эффективности общения, основанный на терпеливом и внимательном выслушивании проблем партнера, называется ...

70. Прием слушания «отражение чувств» предполагает использование механизма ...

71. Применение отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых переговоров – это ... аргументирования.

72. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ...

73. Просодические средства общения – это:
74. Пространство и время относятся к средствам общения ...
75. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания – это:
 76. Процесс общения включает стороны (компоненты) ...
 77. Прямое общение – это:
 78. Публичная зона общения простирается до партнера на расстояние ...
 79. Путем непосредственного прививания психических состояний, не нуждающегося в доказательствах и логике, производится метод ...
 80. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на ...
 81. Рефлексия – это:
 82. Ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение – это ... общения.
 83. Ритуальный стиль общения предполагает ...
 84. Система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, называется ...
 85. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем минут ...
 86. Слово или словосочетание, которое заменяет название предмета на основании определенной связи между ними, – это:
 87. Слово, обозначающее одно и то же понятие, но относящееся к различным стилям речи, – это:
 88. Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания – это:
 89. Сознательное понимание людьми адресуемой им информации предполагает метод...
 90. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению, – это:
 91. Способ убеждения оппонента, в том числе в ходе переговоров, посредством значимых логических доводов – это:
 92. Такесика изучает ...
 93. Установление активной обратной связи с говорящим, используя процесс расшифровки смысла сообщений, – это слушание ...
 94. Устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности, проявляющаяся в соответствующем поведении, – это:
 95. Устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, – это:
 96. Формой познания другого человека, основанной на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, является механизм ...
 97. Функция общения, которая реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности, называется ...
 98. Чрезмерное уменьшение каких-то качеств – это:
 99. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» – это:
 100. Эмоциональный отклик и прочувствование проблемы другого человека заключается в механизме ...

Ключи

5 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

5.3 Эссе

Эссе – литературный жанр прозаического сочинения небольшого объема и свободной композиции. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку.

Пример эссе на тему «Что такое деловое общение?»

Деловое общение – это процесс взаимодействия между собеседниками (партнерами), в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Стороны делового общения взаимосвязаны: умение правильно воспринимать и принимать партнера или аудиторию помогает найти нужные доводы, а владение ораторским искусством – их изложить. Все это необходимо для успешного делового контакта, в ходе которого проявляется умение взаимодействовать с партнером: преодолевать барьеры в общении, занять нужную психологическую позицию, выйти на соответствующий уровень общения и т.п. В идеале деловой человек должен владеть всеми сторонами общения в деловом мире.

Подлинная культура делового общения предполагает и высокую этическую культуру, умение видеть в деловом партнере не только нужную, но и интересную, полноценную личность.

Деловое общение не допускает бессистемности, расплывчатости, неопределенности, поэтому главное в нем – соблюдение основных этапов коммуникативной деятельности. Наиболее рациональным способом делового общения между людьми являются непосредственные устные контакты и телефонные разговоры.

Выделяются следующие виды непосредственных контактов: беседы, дискуссии, споры. Из письменных видов делового общения наиболее распространенными являются деловое письмо, заявление, объяснительная записка, доверенность, протоколы и т.д.

Деловое общение может быть реализовано в различных формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.

5.4 Дискуссия (работа в подгруппах)

Дискуссии проводятся между группами с составом не более 6 человек.

По итогам выступления подгрупп 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6 подводятся итоги и дается оценка: кто был убедительнее.

6 Примеры тестовых заданий

Тест «Язык деловой коммуникации»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1а) 2в) 3б)	Контактно е- дистантно е	2)	2)	3)	1) ; 4)	3)	2)	2) ; 3)	3)	1) ; 3) ; 4)	4)	2)	3)	3)	3)	4)	1)	1) ; 4)	1)	4)	1)

Тест «Функциональные стили речи»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1)	4)	1); 4)	1)	1)	1)	3); 4)	4)	3)	2)

Тест «Основы делового общения»

Задание: ответьте на вопросы.

Ответы:

1. • перекрещиваниями рук или ног
2. • синонимы
3. • повтора
4. • убеждения
5. • публицистический
6. • разговорный
7. • официально-деловой
8. • слов
9. • взгляда
10. • первыми двумя-тремя предложениями
11. • расти
12. • создать атмосферу взаимопонимания
13. • переломные
14. • расположение слов в порядке, при котором их значение постепенно усиливается или ослабляется
15. • формы
16. • спора
17. • прямого подхода
18. • напротив друг друга
19. • угловая
20. • контакт со слушателями
21. • открытости
22. • визуальной
23. • от 60 до 80%
24. • воздействия на партнеров
25. • правильно понять собеседника
26. • перцептивная сторона общения
27. • манипулятивный
28. • кинесики
29. • расположение слов в особом порядке, нарушающем обычный, прямой порядок слов
30. • 0-45 см
31. • рефлексия и саморефлексия
32. • убеждение и практические советы
33. • создание благожелательной обстановки
34. • паузы в речи, плачь, кашель, смех, вздох
35. • обмен информацией между людьми
36. • структуру
37. • фонетический
38. • стилистический
39. • логический
40. • метод «зацепки»
41. • реципиентом
42. • поучительным, надзирательным
43. • виды коммуникационного общения
44. • делового

45. • эмоции человека
46. • ответ «да – нет»
47. • принуждение
48. • этапами
49. • неречевая
50. • естественных органов, данных живому существу природой
51. • другие люди
52. • опосредствованное
53. • функции
54. • открытые
55. • мимика и жесты
56. • интерактивной стороне общения
57. • деловая беседа
58. • действие
59. • деловые переговоры
60. • мотивы
61. • публичное выступление
62. • примитивное, формально-ролевое, деловое и светское
63. • непосредственное, прямое, межличностное и массовое
64. • прагматическое, формирующее, организаторское и личностное
65. • открытые
66. • несловесные знаки
67. • «зеркало отношений»
68. • «имя собственное»
69. • «терпеливый слушатель»
70. • эмпатии
71. • тактика
72. • ориентацию людей в пространстве
73. • ритмико-интонационные стороны речи
74. • проксемическим
75. • перцептивная сторона общения
76. • перцептивную, коммуникативную, интерактивную
77. • естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому
78. • свыше 400 см
79. • внушения
80. • 4 зоны
81. • механизм познания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению
82. • стили
83. • поддержание социальных связей
84. • паралингвистической
85. • 15
86. • метонимия
87. • синоним
88. • перефразирование
89. • убеждения
90. • идентификация
91. • аргументация
92. • прикосновения как средство общения
93. • рефлексивное
94. • позиция

- 95. • стереотип
- 96. • аттракции
- 97. • прагматической
- 98. • литота
- 99. • защитные барьеры
- 100. • эмпатии