

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
филиала ФГБОУ ВО ВВГУ 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)
Русский язык и литература

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
Очная

Уссурийск 2024

Рабочая программа дисциплины «Русский язык в деловом общении» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), утвержденному приказом Минобрнауки России от 22.02.2018, № 125; «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, доцент.

Утверждена на заседании Педагогического совета от 04.07.2024, 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). Русский язык и литература.	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 корреспонденции и на государственном и иностранном языках.	РД4	Умение	использовать средства делового стиля в официальном и неофициальном деловом общении.
			РД5	Умение	составлять тексты официальной и неофициальной деловой переписки в соответствии со стилистическими 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.
			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 подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), профилю «Русский язык и литература» и реализуется в 6 семестре.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, являются имеющиеся у обучающихся знания, умения и навыки в области русского языка, полученные в ходе освоения дисциплин «Основы языкознания», «Психология», «Педагогика», а также приобретенные 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 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Русский язык и литература	ОФО	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	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
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	Задание для деловой игры.
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	Задание для дискуссии.
7.	Речевые приемы аргументации и убеждения.	РД7	0	6	0	6	Разноуровневые задания.
8.	Публичное выступление: речевой аспект.	РД7	0	6	0	5	Задание для ролевой игры.
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.

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, выделяли сложные для понимания моменты, готовили вопросы, которые требуют дополнительного разъяснения.

В процессе самостоятельной подготовки используются электронные базы данных и различные электронные ресурсы.

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 используются:

- учебная аудитория для проведения учебных занятий (практическое занятие, лабораторное занятие, лекция, семинар), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – «Кабинет речевых практик» (количество посадочных мест – 26; стол для преподавателя – 1 шт., стул для преподавателя – 1 шт., мультимедийное оборудование – 1 шт., доска меловая – 1 шт., шкаф стеклянный – 2 шт.);

- ПО: 1) Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng (ООО «Акцент», договор №32009496926 от 21.10.2020, лицензия №V8953642, действие от 01.11.2020 до 31.10.2021); 2) Microsoft Office Pro Plus Educational AllLng (ООО «Акцент», договор №32009496926 от 21.10.2020, лицензия №V8953642, действие от 01.11.2020 до 31.10.2021).

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)
Русский язык и литература

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Уссурийск 2024

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). Русский язык и литература	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.

Компетенция считается сформированной, если полученные результаты по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция считается несформированной.

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
	Код 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.	РД1	Знание	особенностей функциональных стилей русского языка.	Сформировавшееся систематическое знание функциональных стилей русского языка на основе норм русского литературного языка.
	РД2	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 особенности стилистики официальных и	РД4	Умение	использовать средства делового стиля в официальном и неофициальном деловом общении.	Сформировавшееся систематическое умение пользоваться средствами делового стиля в официальном и неофициальном деловом общении.
	РД5	Умение	составлять тексты официальной и	Сформировавшееся систематическое умение составлять тексты

неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.			неофициальной деловой переписки в соответствии со стиливыми нормами русского языка.	официальной и неофициальной деловой переписки в соответствии со стиливыми 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.	Вопросы к зачету
РД1		Система функциональных стилей современного русского языка.	Тестирование.	Вопросы к зачету
РД3		Особенности деловой электронной коммуникации.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД2		Основные письменные жанры деловой коммуникации.	Эссе.	Вопросы к зачету
РД2		Устные жанры делового общения.	Задание для дискуссии.	Вопросы к зачету
РД3		Речевые приемы аргументации и убеждения.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД3		Публичное выступление: речевой аспект.	Задание для ролевой игры.	Вопросы к зачету
РД4	Умение	Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД4		Система функциональных стилей современного русского языка.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД4		Официально-деловой стиль речи.	Задание для деловой игры.	Вопросы к зачету
РД5		Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации	Тестирование	Вопросы к зачету
РД5		Официально-деловой стиль речи.	Задание для деловой игры.	Вопросы к зачету
РД5		Особенности деловой электронной коммуникации.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету

РД4		Основные письменные жанры деловой коммуникации.	Эссе.	Вопросы к зачету
РД4		Устные жанры делового общения.	Задание для дискуссии.	Вопросы к зачету
РД5		Речевые приемы аргументации и убеждения.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД5		Публичное выступление: речевой аспект.	Задание для ролевой игры.	Вопросы к зачету
РД6	Навыки	Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации.	Тестирование	Вопросы к зачету
РД6		Система функциональных стилей современного русского языка.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД6		Официально-деловой стиль речи.	Задание для деловой игры.	Вопросы к зачету
РД6		Особенности деловой электронной коммуникации.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД7		Основные письменные жанры деловой коммуникации.	Эссе.	Вопросы к зачету
РД7		Устные жанры делового общения.	Задание для дискуссии.	Вопросы к зачету
РД7		Речевые приемы аргументации и убеждения.	Разноуровневые задания.	Вопросы к зачету
РД7		Публичное выступление: речевой аспект.	Задание для ролевой игры.	Вопросы к зачету

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						Итого
	Задание для деловой / ролевой игры	Разноуровневые задания	Эссе	Задание для дискуссии	Тестирование	Вопросы к зачету	
Работа на занятии	10	10	10	10	10	-	80
Самостоятельная работа	5	10	5	5	5	-	
Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	20	20
Итого за 6 семестр							100

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 0 до 60	«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 Задание для деловой игры «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.

Задание для ролевой игры «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 заданий для деловой / ролевой игры

13-15 баллов выставляется обучающемуся, если он в целом выполнил задание, но допустил незначительные речевые неточности.

10-12 баллов выставляется обучающемуся, если он выполнил не менее 3/4 задания, при этом могут быть допущены речевые ошибки.

7-9 баллов выставляется обучающемуся, если он правильно выполнил не более половины задания, при этом в задании могут быть допущены речевые ошибки.

4-6 баллов выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание или в задании были допущены грубые речевые ошибки.

5.2 Разноуровневые задания

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 придет 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 оказывается 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.

Критерии оценивания разноуровневых заданий

18-20 баллов / «отлично» – если обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области; излагает логично, корректно и убедительно.

15-17 баллов / «хорошо» – если обучающийся умеет пользоваться понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; излагает не всегда логично, корректно и убедительно.

12-14 баллов / «удовлетворительно» – если обучающийся затрудняется с выполнением заданий; излагает не всегда логично, корректно и убедительно.

8-10 баллов / «неудовлетворительно» – если обучающийся затрудняется с выполнением заданий; не умеет использовать понятийный аппарат; излагает нелогично, некорректно и неубедительно.

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

13-15 баллов / «отлично» – если обучающийся полностью раскрыл тему, эссе оформлено в соответствии с требованиями, в том числе, орфографическими.

10-12 баллов / «хорошо» – если обучающийся полностью раскрыл тему, эссе имеет незначительные ошибки в оформлении, в том числе, орфографические.

7-9 баллов / «удовлетворительно» – если обучающийся не полностью раскрыл тему, эссе оформлено с нарушениями требований, в том числе, орфографических.

5-6 баллов / «неудовлетворительно» – если обучающийся не представил эссе или представленный им текст является скопированным текстом другого исполнителя (например, из сети Интернет).

5.4 Задание для дискуссии (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.

Критерии оценивания дискуссии

13-15 баллов / «отлично» – обучающийся активно проявляет себя в дискуссии: выступает сам и мотивирует других участников мероприятия; излагает логично, корректно и убедительно.

10-12 баллов / «хорошо» – обучающийся активно проявляет себя в дискуссии: выступает сам и мотивирует других участников мероприятия; излагает не всегда логично, корректно и убедительно.

8-9 баллов / «удовлетворительно» – обучающийся не активен в дискуссии, выступает нехотя, не мотивирует других участников мероприятия; излагает не всегда логично, корректно и убедительно.

6-7 баллов / «неудовлетворительно» – обучающийся не активен в дискуссии, не мотивирует других участников мероприятия; излагает нелогично, некорректно и неубедительно.

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 стили 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	15 баллов / «отлично»	12 баллов / «хорошо»	10 баллов / «удовлетворительно»	8 баллов / «неудовлетворительно»
Количество правильных ответов	91% и ≥	от 81% до 90%	не менее 70%	менее 70%

6 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

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 логики 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 к ФОС по дисциплине «Русский язык в деловом общении»

5.1 Ответы на задания для деловой и ролевой игры

Деловая игра «Наём сотрудников».

Обучение в деловой игре направлено на формирование коммуникативных умений: налаживать и поддерживать общение, направлять обсуждение вопросов по заданному руслу, вырабатывать правильный стиль отношений. В игре формируются умения, связанные с организацией работы: правильно распределять работу, выделять наиболее важные вопросы для обсуждения, четко организовывать работу в соответствии с намеченным планом, готовить проекты документов. Деловая игра развивают культуру принятия решений, воспитывает ограничения в эмоциональных проявлениях, сдержанность в словах и поступках.

При подготовке деловой игры необходимо учитывать следующее:

1) Деловая игра – это форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности, характерных для данного вида практики.

2) Процесс обучения в деловой игре максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов.

3) Базовым элементом деловой игры является сценарий. Как правило, в сценарии отображается общая последовательность игры, разбитой на основные этапы, операции и шаги.

Этапы проведения деловой игры:

Этап	Содержание деятельности	Время (минуты)
1	Постановка целей, задач, формирование команд. Выбор экспертов.	3-5
2	Ознакомление с правилами деловой игры, правами и обязанностями.	15
3	Выполнение заданий в группах участников	10
4	Обмен информацией между участниками в команде. Обсуждение выступления. Выступление экспертов с критериями оценки деятельности.	5 5 5
5	Обмен опытом участников деловой игры. Выступление преподавателя с обобщением.	10-15
6	Подведение итогов. Выступление экспертов.	10

Пример прав и обязанностей участников:

1) Экспертная группа:

- оценивает деятельность участников деловой игры в соответствии с разработанными критериями;
- дорабатывает в ходе деловой игры заранее подготовленные критерии оценки деятельности команд;
- готовит заключение по оценке деятельности команд, обсуждают его с преподавателем;
- выступает с результатами оценки деятельности команд;
- распределяет по согласованию с преподавателем места между командами.

2) Участники игры:

- выполняют задания и обсуждают проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах;

- доброжелательно выслушивают мнения;
- готовят вопросы, дополнения;
- строго соблюдают регламент;
- активно участвуют в выступлении.

4) Обязательным завершением деловой игры является оценка ее итогов. Главная задача оценки – получение представления о характере действий команд – участников игры. Используется два варианта оценки итогов игры: оценка игры ее участниками; оценка игры ее руководителем. Оценка игры ее участниками производится по каждому предприятию и охватывает все периоды игры. Оценка игры ее руководителем проводится как итоговая по совокупности периодов игры и осуществляется путем сравнительного анализа результата деятельности всех участников игры, т.е. носит обобщающий характер и осуществляется по основным направлениям деятельности предприятия. Подведение итогов деловой игры должно сопровождаться наряду с ранжированием участников тщательным анализом факторов успеха лидеров и причин отставания аутсайдеров игры.

Ролевая игра «Сделай это неправильно».

Ролевая игра – один из методов активного обучения, предлагающий исполнение ее участниками различных ролей, значимых для них в реальной жизни. В ролевой игре главным элементом выступают роли, а связями – отношения между ними, определяемые ролевыми целями и предписаниями.

Ролевая игра как форма обучения имеет целью подготовку участников к тем ситуациям, которые возникают в их реальной жизни и деятельности, обучение их к принятию решений в ситуации неопределенности, в незнакомой или творческой обстановке, где воображение создает все основные условия реальной ситуации.

В ролевой игре участника сталкивают с ситуациями, которые по своим психологическим составляющим аналогичны ситуациям его реальной жизни и деятельности, побуждают к активности, дают обратную связь об адекватности его действий и ставят перед необходимостью изменить неэффективные установки и модели поведения.

В.Я. Платов выделяет следующие признаки ролевой игры как метода активного социально-психологического обучения. Только наличие всех из перечисленных ниже признаков позволяет отнести ту или иную игру к ролевой:

- наличие в структуре игры модели коммуникации, включенной в конкретную социально-экономическую систему;

- наличие ролей;
- различие ролевых целей участников игры, исполняющих разные роли;
- взаимодействие ролей по логике функционирования модели;
- многоальтернативность решений;
- наличие системы индивидуально-ролевого и группового оценивания;

- наличие управляемого эмоционального напряжения.

При проведении ролевой игры важно учитывать ряд принципов.

1. Игра должна быть значима для участников. Ее значимость определяется соответствием ситуации сфере интересов участника или личностному плану.

2. Необходимо выбрать такие ситуации, которые могут быть решены в рамках занятия. Эти ситуации можно выделить с помощью интервью или предварительной диагностики участников.

3. Важен правильный подбор лиц, которые будут принимать участие в игре.

Руководить игрой должен либо преподаватель, либо заранее подготовленный слушатель.

Механизм проведения ролевой игры

1. Руководитель сообщает тему игры, обозначает игровую ситуацию, уточняет, бывает ли так, значима ли эта ситуация.

2. Дается инструкция о ходе игры. При этом надо убедиться, что все понимают ее правильно, так как свои неудачи участники часто объясняют нечеткостью инструкции.

3. Распределяются роли. Иногда участники отказываются от предложенных ролей, для этого необходимо иметь запасные варианты. В первые дни лучше не пускать ситуацию на самотек. Если остаются незанятые в игре члены группы, то им можно дать задание: отслеживать вербальное и невербальное поведение участников ролевой игры, наблюдать, как они взаимодействуют, как решают поставленную перед ними задачу.

4. Еще раз формулируется проблема, которую нужно решить. После этого организуется ситуация, размечается пространство и вводятся роли.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- осознать и преодолеть свои внутренние опасения и проблемы.

Активные участники действуют в соответствии со своими ролями и полученной информацией. По ходу ролевой игры наблюдатели, а также приглашенный специалист или преподаватель никак не вмешиваются в действия участников, но ведут записи для последующего комментирования.

5. Подведение итогов проводится на основе эмоционально пережитых играющими суждений, фиксируется реакция каждого из участников. Руководитель излагает факты, сведения, сопоставляя их с эмоциональными реакциями играющих.

Одним из самых важных и эффективных моментов ролевой игры является постановка играющего перед осознанием морально-этического выбора, от которого зависят

дальнейшие события и действия как его самого, так и, возможно, развитие всего дальнейшего сюжета игры, движения всего игрового миропорядка.

Рольевые игры развивают такие коммуникативные навыки, как рольевое, деловое и дружеское общение.

Рольевое общение – это общение людей как носителей определённых социальных ролей (мать и ребёнок, подчинённый и начальник, ученик и учитель, возлюбленные). Это общение строится по определённым нормам, определяемым обществом, используется для упрощения общения, для облегчения достижения целей каждого из участников рольевого общения. Проигрывая различные ситуации в рольевой игре, человек увереннее чувствует себя в реальном рольевом общении.

5.2 Ответы на разноуровневые задания

Ответы на задания по теме «Особенности деловой электронной коммуникации»

Упражнение 1.

1. По каким признакам можно догадаться, что это письмо написано не в России?

- Тон и стиль письма: Письмо имеет непринужденный, почти дружеский тон, что нетипично для российской деловой переписки, где, как правило, используются более формальные выражения.

- Персонализация: В письме упоминаются личные данные клиента (имя сына, дата рождения), что может показаться слишком личным для российского контекста, где подобная детализация не столь распространена.

- Отсутствие строгой структуры: В письме нет официальных реквизитов, таких как исходящий номер, дата и адресный блок, которые обычно присутствуют в российской деловой переписке.

- Предложение хранения подарка: В российской практике подобные предложения, как хранение подарка в магазине до определенной даты, встречаются реже.

2. Почему в этом письме нет стандартных реквизитов: адресный блок, исходящий номер, печать и др.?

- Формат письма: это письмо не является официальным документом, а скорее относится к разряду маркетинговой корреспонденции, которая в американской практике направлена на укрепление отношений с клиентами и стимуляцию повторных покупок. Маркетинговые письма в США часто не содержат официальных реквизитов, в отличие от российской деловой переписки.

- Личное обращение: Письмо ориентировано на прямое взаимодействие с клиентом и создается с целью вызвать эмоциональный отклик, а не для документирования деловой операции.

3. Что помогло продавцу запомнить имя сына клиента и дату его рождения? Насколько часто продавец рассылает подобные письма?

- Использование клиентской базы: В магазинах США, как правило, ведутся электронные базы данных клиентов, где фиксируются даты покупок и другие важные данные. Имя сына и дата его рождения, вероятно, были зафиксированы при прошлой покупке.

- Частота рассылки: Такие письма могут рассылаться по важным датам (дни рождения, праздники) или при приближении годовщин покупок. В крупных ритейлах подобная практика — автоматизированная и регулярная.

4. Насколько это письмо будет способствовать тому, что мистер Браун придет за новой покупкой?

- Письмо выполнено в дружелюбной и внимательной манере, что создает положительное впечатление. Персонализированное предложение, с учетом прошлого

опыта клиента, может способствовать его решению сделать повторную покупку. Дополнительные факторы — это скидка и услуга хранения подарка — также работают на повышение привлекательности предложения.

5. Насколько практика рассылки подобных писем в России могла бы способствовать увеличению эффективности продаж?

- В России такая практика могла бы быть эффективной, но с некоторыми поправками. Например, в российской деловой культуре больше ценится официальность и определенная дистанция, поэтому маркетинговые письма должны быть оформлены в более формальном стиле. Однако персонализированные предложения, скидки и напоминания о значимых датах могут позитивно сказаться на лояльности клиентов.

6. Предложите варианты адаптации текста письма к российским условиям.

Адаптированный текст письма:

Уважаемый господин Браун!

Год назад Вы приобрели велосипед для своего сына Джона в нашем магазине к его дню рождения 13 апреля 2012 года. В связи с приближением этой важной даты, мы рады предложить Вам возможность удивить Джона новым подарком. В нашем магазине представлен широкий выбор велосипедов и аксессуаров, и мы готовы предложить Вам специальную скидку в размере 15 % на все товары в течение следующих 30 дней.

Кроме того, мы можем сохранить приобретенный Вами подарок у нас до дня рождения, чтобы сюрприз оставался тайной.

Будем рады видеть Вас в нашем магазине. Наши сотрудники с удовольствием помогут Вам с выбором подарка для Джона.

С уважением, Алекс Старк, старший продавец магазина «Веломир».

Изменения для российской аудитории:

- Более официальный тон: убраны некоторые неформальные выражения, такие, как «Загляните», «Я буду счастлив».

- Уточнение услуг: более конкретно описана услуга хранения подарка и предложена скидка.

- Сохранение персонализации: имя сына и дата его рождения сохранены, но в менее личной форме.

- Отсутствие давления: в письме предлагается возможность, но нет навязывания покупки.

Упражнение 2.

1. Почему в адрес умершего человека могли быть направлены приглашения на выборы или требования уплаты налогов? Почему эти факты широко обсуждались?

Причины:

- Технические ошибки: в государственных и административных базах данных могут отсутствовать своевременные обновления, и информация о смерти человека не всегда оперативно передается в соответствующие органы. В результате умерший человек продолжает числиться в списках избирателей или плательщиков налогов.

- Недостатки в системе учета: в некоторых случаях причина может быть связана с отсутствием эффективного межведомственного взаимодействия и передачи данных между различными учреждениями (ЗАГС, налоговая инспекция, избирательная комиссия).

Почему обсуждается:

- Такие случаи вызывают возмущение и негативные эмоции у родственников умерших. Получение письма, адресованного умершему человеку, может быть воспринято как неуважение к его памяти.

- Социальный резонанс: это указывает на недостатки работы государственных учреждений, что становится предметом общественного обсуждения и критики. Люди ожидают, что системы будут работать корректно и уважительно относиться к гражданам, даже после их смерти.

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

Потенциальные реакции:

- Непонимание: пенсионерка может не понять, почему именно ей пришло такое приглашение, учитывая, что покупка дорогих украшений не соответствует её финансовым возможностям.

- Оскорбление: подобное письмо может вызвать чувство обиды, если пенсионерка воспримет его как насмешку над своим положением или попытку давления.

- Игнорирование: с другой стороны, пенсионерка может просто проигнорировать письмо, понимая, что предложение не для нее.

Причины такого восприятия: компании, отправляющие массовую рекламу, часто не учитывают социальное положение адресатов, что может вызвать негативную реакцию, особенно у людей, для которых подобные предложения не актуальны.

3. Как рекомендация из старого письмовника относится к деловым письмам?

- В 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».

Актуальность для деловых писем:

- Знание адресата: это правило полностью применимо к современным деловым письмам, поскольку успешное взаимодействие требует понимания положения адресата, его статуса и интересов. Важно учитывать не только формальные требования, но и культурные, социальные, а также профессиональные аспекты.

- Персонализация: в современном деловом общении важно адаптировать письма под конкретных адресатов. Например, обращение к высокопоставленному лицу будет отличаться от обращения к рядовому сотруднику или клиенту.

- Эмоциональный интеллект: письмо должно быть составлено таким образом, чтобы учитывать эмоциональное состояние получателя и его возможности. Нельзя допускать неуважительных или неприемлемых для ситуации формулировок.

4. Что такое письмовник? Почему сейчас подобные издания утратили популярность?

- Письмовник – это сборник образцов писем для различных ситуаций, а также руководство по ведению корреспонденции. Такие книги включали рекомендации по стилю, форме обращения, правилам этикета в письмах, а также образцы писем для разных случаев (деловых, дружеских, семейных и т. д.).

Причины утраты популярности:

- Изменение форм общения: с развитием технологий письменная корреспонденция постепенно уступила место электронным письмам, мессенджерам и другим формам коммуникации. Формальные письма стали встречаться реже.

- Глобализация: появление универсальных и упрощенных стандартов делового общения, особенно в корпоративной среде, где действуют международные стандарты, делает письмовники менее востребованными.

- Доступность информации: современные люди могут легко найти нужные им рекомендации по составлению писем в интернете, что снижает необходимость в использовании специальных сборников.

- Изменение культуры письма: сегодня большее внимание уделяется краткости и конкретике, чем сложным формальным структурам писем, характерным для прошлых веков.

Таким образом, хотя письмовники утратили актуальность, их рекомендации все еще можно применять в некоторых областях, особенно в тех, где важна персонализация и уважение к адресату.

Задания по теме «Речевые приемы аргументации и убеждения»

Упражнение «Карусель»

Цель упражнения: Развитие навыков общения, установления контактов, а также умения вести беседу с разными людьми в различных жизненных ситуациях. Это упражнение помогает преодолеть коммуникативные барьеры и развить гибкость в общении.

Описание упражнения:

1. Объяснение важности установления контакта: Преподаватель сообщает группе, что умение устанавливать контакты позволяет человеку чувствовать себя более уверенно в любой ситуации. Эффективное общение требует быстрой адаптации к разным собеседникам и обстоятельствам, что особенно важно в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

2. Организация участников:

- Участники группы делятся на два круга: внутренний (неподвижный) и внешний (подвижный).

- Внутренний круг располагается спиной к центру, внешний — лицом к центру.

- По сигналу преподавателя участники внешнего круга делают один-два шага вправо и оказываются напротив нового партнера для беседы.

3. Ход упражнения:

- Преподаватель задает роль или сценарий для каждой встречи. Участникам дается 2-3 минуты на установление контакта, приветствие и начало беседы.

- По сигналу преподавателя участники завершают разговор в течение одной минуты, прощаются и снова пересаживаются к новому партнеру.

4. Примеры ситуаций для беседы:

- «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 маленький ребенок, который чего-то испугался и вот-вот расплачется. Подойдите к нему, успокойте его...»

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

- «После длительной разлуки вы встречаете вашего любимого человека и рады этой встрече. Он рядом с вами...»

Пример проведения упражнения:

1. Участники встают по кругу, преподаватель предлагает начать с ситуации «вы давно не видели старого друга».

2. Участники общаются по заданной ситуации, после чего круг движется, и сценарий меняется на «познакомьтесь с неизвестным человеком».

3. В течение занятия обсуждаются все предложенные сценарии, а участники практикуются в установлении контакта.

Рефлексия и анализ:

- После завершения «карусели» преподаватель обсуждает с группой, что они почувствовали, какие ситуации были самыми сложными и почему, что помогло войти в контакт с незнакомым человеком.

- Оценивается, как менялось поведение участников в зависимости от сценариев и ролей, и насколько важно адаптировать свое общение к конкретным обстоятельствам.

Результаты упражнения:

- Участники развивают гибкость в общении, учатся адаптироваться к разным типам собеседников.

- Повышается уверенность в коммуникации, улучшаются навыки установления контактов и ведения беседы в различных контекстах.

Упражнение «Предложения»

Цель упражнения – развитие невербальных коммуникативных навыков, повышение осознанности в процессе передачи и приема информации, изучение закономерностей невербального общения.

Описание упражнения:

1. Организация участников: участники группы встают в круг, чтобы видеть друг друга.

2. Инструкция от преподавателя:

- Преподаватель объясняет, что каждый участник должен мысленно выбрать себе партнера в кругу и решить, какое предложение сделать ему о проведении вечера.

- Важно передать предложение только невербальными средствами – мимикой, жестами, движениями, без слов. Это способствует развитию навыков невербальной коммуникации и улучшению способности считывать невербальные сигналы.

3. Ход упражнения:

- По сигналу преподавателя все участники одновременно начинают передавать свои предложения партнерам, используя только невербальные средства общения.

- Участники должны попытаться понять предложения своих партнеров и отреагировать на них соответственно.

4. Обсуждение задания:

- После выполнения упражнения преподаватель проводит обсуждение с группой.

- Вопросы для обсуждения:

1) Насколько точно вам удалось понять предложение вашего партнера?

2) Что помогло вам передать свое предложение?

3) Какие жесты и мимика оказались наиболее эффективными?

4) Какие трудности возникли при попытке невербального общения?

5) В каких ситуациях вы почувствовали непонимание и почему?

6) Какие эффекты наблюдались во время невербальной коммуникации?

5. Рефлексия и выводы:

- Преподаватель обращает внимание на закономерности невербальной передачи и приема информации, отмечает, как важно учитывать контекст и выражение лица, жесты, положение тела.

- Полученный опыт позволяет понять, насколько невербальные сигналы могут влиять на коммуникацию и как важно их осознавать в процессе общения.

6. Практическая польза:

- Участники лучше понимают, какие невербальные средства являются наиболее эффективными в передаче информации.

- Укрепляются навыки невербального общения, что может быть полезно в повседневной жизни, особенно в ситуациях, где вербальные средства ограничены.

- Понимание того, как невербальные сигналы могут поддерживать или препятствовать пониманию, помогает улучшить общение в целом.

7. Использование материалов в дальнейших занятиях:

- Преподаватель может использовать результаты этого упражнения для иллюстрации важности невербальных аспектов общения, а также для обсуждения их роли в различных контекстах общения, например, в деловой переписке, публичных выступлениях или повседневных беседах.

Упражнение «Взаимодействие»

Цель упражнения – развитие навыков установления контакта, синхронизации действий с партнером и невербальной коммуникации.

Ход упражнения:

1. Организация участников:

- Участники (четное количество) становятся в круг.

- Преподаватель объясняет задание: на счет «раз» каждый должен молча найти себе пару, не выходя за пределы своего места. На счет «два» они должны синхронно начать выполнять одинаковое движение.

2. Инструкция:

- На счет «раз» участники ищут себе пару.

- На счет «два» пара начинает выполнять синхронное движение (например, поднять руки, наклониться и т.д.).

- Затем преподаватель снова говорит «раз», и каждый должен найти себе новую пару, повторив действия с новым человеком.

3. Повторение задания:

- Участники повторяют процесс не менее трех раз, каждый раз находя новую пару и синхронизируя действия.

4. Обсуждение:

а) Как создавалась пара?

- Преподаватель задает вопросы:

- «Какие невербальные сигналы помогли вам выбрать партнера?»

- «Что привлекало вас в выбор партнера? (взгляд, жест, осанка и т.д.)»

б) Как происходил выбор одинакового движения?

- Участники обсуждают, как они договаривались о движении без слов:

- «Что помогло вам синхронизировать движения?»

- «Как происходила передача информации о том, что нужно сделать?»

в) Невербальные признаки начала контакта:

- В ходе обсуждения преподаватель фиксирует основные невербальные признаки, которые использовали участники для установления контакта (взгляд, движение в сторону партнера, улыбка и т.д.), а также выделяет инициаторов общения в парах.

Упражнение «Умение вести разговор»

Цель упражнения – развитие навыков ведения беседы, умение привлекать партнера к разговору на интересующую тему.

Ход упражнения:

1. Организация участников:

- Участники работают в парах.

- Каждому из участников втайне от партнера раздается карточка с темой для разговора (например, «о музыкальных пристрастиях», «о любимой телепередаче» и т.д.).

2. Задание:

- Каждый участник должен попытаться привлечь своего партнера к беседе на тему, указанную на его карточке, не раскрывая тему прямо.

- Задача каждого – ненавязчиво вывести разговор на интересующую его тему, используя подсказки и вопросы.

3. Обсуждение:

а) Способы привлечения к разговору.

- Преподаватель задает вопросы:

- «Как вы старались привлечь партнера к разговору?»

- «Что вам помогло сделать разговор интересным?»

- «Удалось ли вам поддержать беседу, которая интересовала партнера?»

б) Трудности:

- Участники обсуждают, с какими трудностями столкнулись при попытке вовлечь партнера в разговор на определенную тему.

в) Успешные тактики ведения беседы:

- Преподаватель фиксирует удачные приемы, использованные участниками для привлечения внимания партнера, и акцентирует внимание на том, что важно учитывать интересы другого человека при разговоре.

5.3 Ответ на 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 Ответ на задание для дискуссии (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.

5.5 Ответы на тестовые задания

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	Контактное- дистантное	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
---	---	------	---	---	---	------	---	---	---

6. Ответы на вопросы к зачету

1. перекрещиванием 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. проксеимическим
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