

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине
«УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»
по направлению 08.04.01 «Строительство»

Ставрополь

Содержание

Наименование тем
Тема 1. Типология речевых стратегий.
Тема 2. Языковые показатели речевых тактик.
Тема 3. Семантические типы речевых стратегий.
Тема 4. Прагматические типы речевых стратегий.
Тема 5. Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Устная речевая коммуникация.
Тема 6. Невербальная коммуникация.
Тема 7. Стратегии самопрезентации.
Тема 8. Диалоговый тип речевых стратегий.
Тема 9. Риторический тип речевых стратегий.

Введение

Профессиональная коммуникация – самый массовый и сложный вид общения людей в социуме, без нее невозможно взаимодействие в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Дисциплина «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой профессионального (делового) общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью дисциплины является формирование набора универсальных и общепрофессиональных компетенций студентов (УК – 4 и ОПК – 2)

Задачи:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.
2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.
3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.
4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

В результате усвоения тем и разделов дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере», работы на практических занятиях у обучающихся должны сформироваться следующие компетенции:

УК-4 – способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ОПК-2 – способен анализировать, критически осмысливать и представлять информацию, осуществлять поиск научно-технической информации, приобретать новые знания, в том числе с помощью информационных технологий.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

–Знать современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; особенности грамматики, лексики и синтаксиса стиля делового общения, правила ведения деловой переписки

–Уметь: применять современные коммуникативные технологии, для академического и профессионального взаимодействия; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения.

–Владеть: психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях; особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия и правилами ведения деловой переписки

–Знать: теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах, принципы работы с официально-деловой и научно-технической документацией, основы профессионально-ориентированной риторики.

–Уметь: доступно, логично, ясно строить устную и письменную речь, составлять и оформлять деловую и научно-техническую документацию, создавать письменный текст на профессиональную тематику; использовать информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации

–Владеть: навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке, навыками составления официально-деловых и научно-технических

документов, навыками и речевыми тактиками презентации и защиты проектов в профессиональной сфере

Методические указания выступают в качестве информационного и практического источника.

Практическое занятие № 1.

Тема занятия. Типология речевых стратегий.

Цель: закрепить теоретические сведения о понятии коммуникации и ее формах и коммуникативного процесса; выработать практические умения и навыки по коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах,

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

владение навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность темы (практического занятия) потребности современного общества, его духовных и материальных сфер делают проблему коммуникации чрезвычайно актуальной. Коммуникация имеет огромное значение в формировании человеческой психики, её развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через коммуникацию и благодаря широким возможностям к научению, человек, особенно в области строительства, приобретает все свои высшие производительные способности и качества.

План:

- 1.1 Характеристика понятия коммуникация
- 1.2 Соотношение «язык-речь». Речевое общение как способ коммуникации
- 1.3 Функции речи (языка)
- 1.4 Речь и мышление
- 1.5 Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности
- 1.6 Модель речевой коммуникации

Практическое занятие № 2.

Тема занятия. Языковые показатели речевых тактик.

Цель: закрепить теоретические сведения понятия общения; изучить классификацию общения.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах,

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

владение навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность темы (практического занятия): в настоящее время невозможно представить себе жизнь людей вне общения. Из дня в день люди во всем решают глобальные вопросы, спорят, принимают ответственные решения и просто обмениваются информацией посредством общения. Общение охватывает особый класс отношений между субъектами, где обнаруживается содействие или противодействие, согласие или противоречие, сопереживание или эмоциональная глухота

План:

- 1 Виды общения в зависимости от типа партнера
- 2 Три взаимосвязанных процесса общения
- 3 Основные единицы речевого общения
- 4 Принципы речевой коммуникации
- 5 Развитие технических средств коммуникации

Вопросы и задания

Задание № 1. *Выполните тест «Качества, важные для общения». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.*

Познакомьтесь с перечнем качеств и укажите, какое из них, на ваш взгляд, наиболее важно для успешного общения, какое вы поставили бы на второе, третье и т.д. место. Затем оцените степень развитости каждого из них лично у вас по пятибалльной шкале (5 - очень развито, 4 - хорошо развито, 3 - развито удовлетворительно, 2 - развито плохо, 1 - практически отсутствует). Подумайте, какие шаги вы предпримете для развития того или иного необходимого в общении качества.

ЭМПАТИЯ. Умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека, воспринимать его поступки с его же позиции.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ. Способность не только сочувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию к другим людям, умение понимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать другого человека.

АУТЕНТИЧНОСТЬ. Умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

КОНКРЕТНОСТЬ. Отказ от общих рассуждений, многозначительных и непонятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях и действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.

ИНИЦИАТИВНОСТЬ. Склонность к активной деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие. Способность по собственной инициативе устанавливать контакты.

НЕПОСРЕДСТВЕННОСТЬ. Умение говорить и действовать напрямую, открыто демонстрировать свое отношение к возникающим проблемам.

ОТКРЫТОСТЬ. Готовность открыть другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими.

ПРИНЯТИЕ ЧУВСТВА. Отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение выразить готовность принять эмоциональные переживания со стороны партнера по общению, при этом не стремясь навязать ему свои чувства.

КОНФРОНТАЦИЯ. Умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным осознанием своей ответственности. Готовность в случае несходства мнений пойти на противостояние, но не с целью запугивания партнера, а с надеждой установить подлинно честные отношения.

САМОПОЗНАНИЕ. Исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью окружающих, готовность принять от них любую информацию о том, как они воспринимают тебя.

Задание № 2. *Выполните тест «Ваш уровень общительности». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.*

Тест помогает оценить вашу коммуникабельность, степень корректности в отношениях с коллегами, друзьями, членами семьи.

На каждый из вопросов следует отвечать быстро и однозначно: «Да» (2 очка), «Нет» (0 очков), «Иногда» (1 очко).

1. Выбивает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?

2. Вызывает ли у вас смутение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на конференции, собрании, совещании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока становится невозможно?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомец на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?
9. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
10. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтете ли вы отказаться от намерения купить товар (билеты) или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
11. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
12. Бойтесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений искусства и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?
14. Предпочитаете ли вы промолчать и не вступаете в спор, когда слышите где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Подсчитав сумму очков, определите категорию, к которой вы тяготеете.

32-30 очков. Вы явно некоммуникабельны, и это не только ваша беда, так как страдаете и вы, и ваши близкие. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

29-25 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить ситуацию.

24-19 очков. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой ситуации чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

18-14 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими людьми, спокойно отстаиваете свою точку зрения, но шумных компаний не любите, а многословие вызывает у вас раздражение.

13-9 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите быть в центре внимания и высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам не хватает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании эти недостатки можно исправить.

8-4 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Желание общаться бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех событий, охотно принимаете участие во всех дискуссиях,

высказываетесь по любому поводу, берётесь за любое дело, хотя не все можете довести до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к Вам с некоторой опаской и недоверием.

3-0 *очков*. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно именно Вы часто становитесь причиной разного рода конфликтов. Вы вспыльчивы, обидчивы и необъективны. Вашим коллегам по работе и близким трудно с вами, и над этим стоит подумать.

Задание № 3. «Другими словами».

Цель упражнения – тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу:

- «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков» –
- «На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;
- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и т.д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Задание выполняется на время: чья команда быстрее передаст фразу.

Обсуждение:

– Кому насколько сложно было выполнять это задание? С чем конкретно связаны затруднения: с недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, с чем-то еще?

– В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

Практическое занятие № 3.

Тема: Семантические типы речевых стратегий.

Цель: закрепить теоретические сведения истории и основ риторики; основных принципов создания речи; выработать практические умения и навыки создания вступительной и заключительной частей устных публичных выступлений.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание особенностей грамматики, лексики и синтаксиса стиля делового общения; основ профессионально-ориентированной риторики; теоретических и практических основ речевой деятельности в устной и письменной формах

умение искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения. создавать письменный текст на профессиональную тематику;

– *владение* методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях; особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия навыками и речевыми тактиками презентации и защиты проектов в профессиональной сфере.

Актуальность темы (практического занятия): профессиональная коммуникация в любой сфере жизнедеятельности общества требует от человека знания теоретических основ и, главное, практических умений, выступления перед аудиторией, даже не очень многочисленной. Сфера строительства не является исключением: информирование, агитирование, воодушевление, убеждение как виды устных публичных выступлений помогают доказать или опровергнуть какую-либо точку зрения, заставить людей поверить в правильность подходов и (или) принятых решений, объяснить сущность явлений, процессов и их взаимосвязь.

Вопросы и задания

Задание 1. Изучив вышеприведенный теоретический материал, ответьте на следующие вопросы.

1. Как менялись взгляды на смысл риторики в историческом аспекте?
2. Что подразумевается под риторикой в современности?
3. Что такое композиция вступления? Дайте характеристику.
4. Каковы основные цели и приемы вступления как структурной части выступления?
5. Каковы основные цели и приемы заключения как структурной части выступления?
6. Что представляют собой основные методы изложения материала основной части публичного выступления?
7. Каковы задачи, стоящие перед оратором в основной части выступления?

Задание 2. Дополните приведенные ниже сравнения и метафоры. Для справки: метафора – лексический троп, основанный на переносе названия предмета (действия, качества) на основе сходства (формы, цвета, очертания, внутренней сущности и пр.); сравнение – это сопоставление (параллелизм) или противопоставление (отрицательный параллелизм) двух предметов по одному или нескольким общим признакам; содержит сравнительные союзы (как, нежели, словно, будто и т.д.).

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 3. Создайте (письменно) вступление и заключение к следующим темам в соответствии с выбранной аудиторией. Чем парадоксальнее сочетание тематики и слушателей, тем более сложная задача Вам предстоит.

Тема

Аудитория

Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Горы – сокровище Северного	Фармакологи
Кавказа	Университетские преподаватели
Любовь – высший смысл бытия?	Военные
Секрет семейного счастья	Представители турфирмы
Как вечно оставаться молодым?	Дипломаты
Резервы психики человека	Первоклассники
Как научиться держать себя в руках	Студенты политехнического
Космос и будущее человечества	университета
Если друг оказался вдруг....	Учащиеся профтехучилища
Море – красочный подводный мир	Сотрудники рекламного агентства
Знание этикета может быть	Успешные молодые бизнесмены
прибыльно	Инженеры-строители
Успех – результат трудолюбия	Летчики-испытатели
Необычные здания	Официанты
Смысл жизни – в чем он?	

Задание 4. Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну-две минуты (печатный лист формата А4; 1 интервал), логически связав между собой обе совершенно несочетаемые темы:

- русское народное прикладное искусство (Палех, Гжель, вологодские кружева и т.д.);
- бабочка-капустница;
- протезирование зубов;
- модная сумка стоимостью 200 долларов;
- тебердинский заповедник;
- освоение космоса;
- готическая архитектура;
- обучение на инженерном факультете;
- реклама в СМИ;
- устаревшее оборудование в автомобильной промышленности.
- старение населения Земли.
- перевооружение армии
- снижение ставки по ипотечному кредитованию
- привлекательная женщина
- олимпийские победы.

Задание 5. Создайте завершённый фрагмент выступления (не более двух минут, примерно 2 листа формата А4), куда необходимо органически включить один из предлагаемых отрывков. Соблюдайте основные правила подготовки выступлений.

1. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд)
2. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Теннесси Уильямс)
3. Тише едешь – дальше будешь. (Пословица)
4. Желаящего судьба ведет, а не желающего – тащит. (Пословица).
5. Если единственный инструмент, которым вы располагаете, – это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен)
6. Большая удача вызывает много мелких неприятностей. (Японская пословица).

7. Не плыви по течению, не плыви против течения – плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега. (Китайская мудрость).

8. В кабинете врача:

– Больной! Вам несказанно повезло! У вас такая редкая и неизлечимая болезнь, от которой умирают девять больных из десяти! Но у меня от этой болезни уже умерли девять пациентов, вы – десятый.

Практическое занятие № 4

Тема занятия. Прагматические типы речевых стратегий.

Цель: закрепить теоретические сведения по структуре, основным принципам, подходам осуществления деловой коммуникации; выработать практические умения и навыки ведения деловой беседы и переговоров.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание особенностей грамматики, лексики и синтаксиса стиля делового общения, теоретических и практических основ речевой деятельности в устной и письменной формах;

умение искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; доступно, логично, ясно строить устную речь;

владение особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия; навыками профессиональной устной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность практического занятия: профессиональная коммуникация в любой сфере жизнедеятельности социума требует от человека знания теоретических основ и, главное, практических умений, так как в современном информационном обществе переоценить значимость деловой коммуникации трудно. Важность скорости принятия решений, творческого подхода, умения найти компромисс, не акцентироваться на незначительном; учитывать личности партнеров, знание структуры и методов ведения деловых бесед и переговоров и пр. – все эти аспекты необходимо знать и учитывать в деловом общении для достижения наиболее оптимального результата и быстрого принятия решения.

Вопросы и задания

Задание 1. Изучите представленный в данном разделе материал и дополнительную литературу по теме занятия и ответьте на следующие вопросы:

1. В чем сходство и различие делового и профессионального общения?
2. Каковы структурные части деловой беседы и их основные положения?
3. В чем состоит сущность деловой беседы?

4. Какие исторические этапы развития прошла деловая беседа как форма профессионального общения?

Задание 2. Соотнесите понятие и его определение в представленной ниже таблице.

Таблица

Терминология деловой коммуникации

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация –	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

2. Монолог –	взаимодействие между несколькими собеседниками
3. Коммуникация –	формально-ролевое общение в профессиональной среде, предполагающее обмен мнениями, информацией, суждениями с целью поиска и (или) принятия решения по существующей проблеме.
4. Диалог –	самый массовый вид взаимодействия людей.
5. Полилог –	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения.
6. Деловой разговор –	коммуникация между двумя людьми, где реплика сменяется ответной фразой.
7. Деловая беседа –	это формально-ролевое общение между представителями различных профессий в процессе их совместной трудовой деятельности, в котором учитываются личностно-психологические и ментальные особенности коммуникантов.
8. Интервью –	продолжительное высказывание одного лица перед аудиторией или наедине с самим собой.

Задание 3. Проанализируйте приведенные ниже примеры диалоги и полилоги. Определите метод ведения деловой беседы, тактические приемы, степень достижения цели каждой из сторон, ролевые установки.

Какие советы по ведению деловых переговоров вы использовали бы в первую очередь в собственной практике и почему?

1. Деловая беседа представителей фирмы-заказчика (З) кирпича и фирмы-поставщика (П) кирпича.

Заказчик: Добрый день! Я представитель фирмы ООО «Строй Дом».

Поставщик: Добрый день! Проходите, обсудим Ваш вопрос.

Заказчик: Наша фирма занимается строительством домов, и мы ищем надёжного поставщика кирпича. В наших домах применяются кирпичи разных производителей, которые расположены в разных частях России. Поэтому нам так важен надёжный поставщик, который будет доставлять товар в срок.

Поставщик: Очень хорошо, что вы пришли именно к нам. У нас есть образцы товаров в выставочном зале. Мы уже долгое время сотрудничаем с более чем ста заводами и постоянно работаем над расширением этого списка. Вот, как раз на прошлой недели мы установили связь с новым заводом «УралКирпичЗавод»: у них очень интересный ассортимент, не желаете ознакомиться?

Заказчик: С удовольствием ознакомлюсь, но давайте вначале обсудим наш вопрос. Я уже побывал у нескольких Ваших конкурентов, и поэтому хотелось бы поскорее узнать Ваше предложение. Мне нужна партия кирпича в 20000 штук с завода «СПБКЗ».

Поставщик: Мы работаем по ценам завода, на сам кирпич накрутку не делаем. Прежде чем организовывать доставку, мы отправляем запрос по наличию товара на завод. Ответ приходит, как правило, в течение того же дня. Могу предложить вам два способа доставки: автотранспортом и по железной дороге. На автотранспорте будет стоить 100000 рублей. Время доставки одна неделя. За свою работу мы возьмём 20%, что получается около 20000 рублей.

На поезде доставка будет стоить 80000 рублей. Время доставки до двух недель. Здесь наша работа будет стоить 25000 рублей, так как процесс оформления вызывает определенные издержки.

Заказчик: Мне нравится Ваше предложение. Однако, если учесть то, что мы будем сотрудничать с вами на постоянной основе и делать подобные и более крупные заказы около двух раз в месяц, мне хотелось заключить договор на особых условиях.

Поставщик: Могу предложить вам скидку в 10% от стоимости нашей работы, но только со второго заказа.

Заказчик: Договорились! Предлагаю подкрепить наше соглашение договором и оформить заказ. А после было бы интересно посмотреть на новую коллекцию уральского завода.

2. Деловая беседа между представителем строительной компании (С) и менеджером компании (П), продающей тяжелую строительную технику.

С: Добрый день, спасибо, что нашли время для встречи. Это многое значит для нашей фирмы.

П: Здравствуйте, очень рад Вас видеть. У Вас есть какие-то проблемы?

С: Да, видите ли, наш технический парк несколько устарел, часто бывают поломки, вызывающие лишние затраты и неудобства. Многие задачи решаются с огромным трудом, так как требуют использования более совершенной техники. Труд этот заключается в задержках, вызванных износом, требованиях к эксплуатации, а зачастую и непригодностью. Поэтому Мы хотим заключить с Вами контракт о сотрудничестве. Он будет заключаться в следующем: Ваша компания частично обновляет наш технический парк, мы же, в свою очередь, возвращаем Вам полную стоимость новой техники, а также даём определённую сумму денег сверху, как партнёру. Мы считаем, что это выгодное предложение для обеих фирм.

П: Ваше предложение, действительно, довольно интересно. Мы готовы согласиться для поддержания хороших партнёрских отношений в дальнейшем. Но сначала хотелось бы выяснить ряд вещей.

С: Пожалуйста.

П: Какую часть парка Вы желаете обновить?

С: Всю технику для земляных работ и для обработки и подачи бетона. Это небольшая часть нашей техники.

П: Хорошо, но откуда Вы возьмёте средства, чтобы вернуть долг?

С: Имеется ряд высокооплачиваемых проектов, для реализации которых нам и нужна новая техника. Средства для устранения задолженности будут взяты из средств, полученных за эти работы. Как только мы получаем новую технику, мы приступаем к их выполнению. После окончательного расчёта с нами, мы возвращаем Вам полную стоимость новой техники и, скажем, пять процентов от её стоимости сверху.

П: Простите, но пять, мне кажется, мало, мы ведь довольно давно сотрудничаем с Вами и заслуживаем большего уважения.

С: Хорошо, десять процентов Вас полностью устроит?

П: Вполне.

С: Итак, отлично, позднее Вам будет прислан список необходимой нам техники. Большое спасибо за сотрудничество, с Вами приятно иметь дело.

П: Это взаимно.

3. Собеседование при устройстве на работу: директор фирмы «Стройсевер» и кандидата на должность прораба.

Кандидат на должность: Здравствуйте. Мне назначено собеседование.

Директор: Доброе утро, Дмитрий Владимирович. Меня зовут Иванов Анатолий Алексеевич и я являюсь директором компании «Стройсевер». Итак, Вы подали заявление о приеме на работу в нашу компанию. Верно?

Кандидат на должность: Да, я посылал резюме на должность прораба.

Директор: Хорошо. Я бы хотел узнать о Вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас вполне устраивает. А что касается опыта...Сколько лет Вы занимали должность прораба на предыдущем месте работы?

Кандидат на должность: 1 год я занимал должность прораба в компании «Технострой». После чего меня уволили.

Директор: Это интересно. А по какой причине Вы были уволены?

Кандидат на должность: По словам директора, я был уволен за плохо выполненную работу. Но на самом деле начальство закупило весьма некачественные материалы, и бетон мы заливали в неподходящие погодные условия, опять же по приказу начальства. Вследствие чего фундамент дома получился не таким, каким должен был быть и треснул. Да и честно говоря, я рад увольнению, так как зарплата меня не особо устраивала.

Директор: Хорошо. Я вас понял. Но, к сожалению, я никак не могу проверить достоверность той информации, которую Вы, Дмитрий Владимирович, мне сейчас излагаете.

Кандидат на должность: Подождите...Вы всерьёз думаете, что я не специалист в своём деле? Да, я работал в компании «Технострой» всего год, но также я имею опыт работы и в других, даже более крупных компаниях. Я могу перечислить Вам все дома и объекты, которые велись лично под моим руководством. И поверьте, качество работ там на высшем уровне.

Директор: Ну, хорошо. Мы проверим это. Но я думаю, что Вы человек честный и ответственный и не станете лгать, так что Вы приняты на работу, Дмитрий Владимирович. Зарботная плата в 25 тысяч рублей в нашем городе Вас устроит?

Кандидат на должность: Это сейчас шутка какая-то? На предыдущем месте работы я получал чуть ли не в 1,5 раза больше. Я зря пришёл сюда. Наверное, я пойду.

Директор: Подождите. Сколько вы хотите?

Кандидат на должность: 50 тысяч рублей в месяц.

Директор: Извините, но это слишком завышенная цена для специалиста данного класса работ. Наша компания не может позволить себе выплачивать Вам такую заработную плату.

Кандидат на должность: Тогда я вынужден уйти. После обеда у меня собеседование с Вашим конкурентом – «Югстрой».

Директор: Постойте. Кажется, у меня для Вас есть весьма выгодное предложение, от которого Вы вряд ли откажетесь.

Кандидат на должность: Ну, хорошо, попробуйте меня удивить, Анатолий Алексеевич.

Директор: Через две недели мы начинаем строительство очень крупного объекта на Дальнем Востоке и ещё не нашли подходящей кандидатуры. Я думаю, что Вы справитесь, и хочу предложить Вам, Дмитрий Владимирович, должность прораба с заработной платой 33 тысяч рублей. Но компания обязуется снять Вам жильё на период строительства и предоставить личный транспорт. Что Вы скажите по поводу этого предложения и этих условий?

Кандидат на должность: Четно сказать, Вы меня действительно удивили. Мне нравится это предложение, так как я давно хотел сменить обстановку. И раз компания обязуется снять мне жильё и предоставить личный транспорт, то я точно согласен.

Директор: Отлично. Я рад, что мы договорились. Ваши контакты у меня уже есть. Мой секретарь свяжется с Вами завтра и расскажет всё подробнее.

Кандидат на должность: Хорошо. Я понял. Приятно иметь с Вами дело, Анатолий Алексеевич.

Директор: И мне тоже, Дмитрий Владимирович.

Кандидат на должность: До свидания.

Директор: До свидания.

Практическое занятие № 5.

Тема: Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Устная речевая коммуникация.

Цель: закрепить теоретические сведения по структуре и видам деловых писем, научиться грамотно и правильно оформлять структурные части деловых писем и их реквизиты.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание правил ведения деловой переписки; принципов работы с официально-деловой и научно-технической документацией;

умение искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; доступно, логично, ясно строить письменную речь, составлять и оформлять деловую и научно-техническую документацию;

владение особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия и правилами ведения деловой переписки; навыками составления официально-деловых и научно-технических документов.

Актуальность практического занятия: профессиональная коммуникация в любой сфере жизнедеятельности не возможна без документирования. Сфера строительства не является исключением: деловая переписка между организациями, служебные записки, протоколирование совещаний – неотъемлемая часть деятельности в данной отрасли. Таким образом, умения и навыки по составлению и оформлению официально-деловых документов представляются необходимой частью подготовки специалистов в области строительства.

Вопрос и задания

Задание 1. Прочитайте перечень ситуаций деловой коммуникации. Выберите, какой из перечисленных типов письма необходим в каждой из этих ситуаций.

1. Какое письмо направит вам деловой партнер, если вы не подтвердили получение его письма?
2. Вашему предприятию необходимо получить каталог керамической плитки. Какое письмо следует направить в соответствующую торговую фирму?
3. В университете планируют провести научную конференцию на тему «Современные строительные материалы». Какие письма рассылает оргкомитет?
4. Предприятие отправляет партию тяжелой строительной техники (экскаватор, бульдозер, бетононасос и др.). Какие письма обязательно прилагаются к ней?
5. На вашем предприятии сломался недавно приобретенный отбойный молоток. Какое письмо нужно направить на предприятие-изготовитель?

Задание 2. Прочитайте перечень реквизитов адресата и ознакомьтесь с образцами адресов получателя 1, 2, 3. Укажите, каких частей не хватает в каждом из образцов. Оформите адрес своего университета или организации, где работают ваши друзья, родственники. Используйте все реквизиты адресата (получателя).

Образец 1	Образец 2	Образец 3
ОАО «Экстрим» Отдел дизайна Главному дизайнеру Авдееву С.П.	Главному инженеру ЗАО «Стройполимер» Г-ну Захарченко М.Ю.	Директору ООО «Инвест-проект» Господину Акчурина А.Д. 355023, Ставрополь, ул. Тухачевского, 56, офис 24

Задание 3. Прочитайте перечень реквизитов резолюции руководителя и ознакомьтесь с образцами резолюций 1, 2, 3. Укажите, каких частей не хватает в каждом из образцов.

Образец 1 Петряковой А.Р. Срочно ответить на письмо... До 05.03.17	Образец 2 Самойлову К.Б. Выслать дополнительную партию изделий Градов. 05.05.18	Образец 3 Голубеву В. В. Согласовать дату отъезда до 08.08.18. Никитин
---	---	---

Задание 4. Прочитайте образец текста делового письма-ответа. Найдите языковые клише и подчеркните их.

Директору ООО «НПО Электрострой» «Стройтехмонтаж» П.С. Сироткину Краснодарский край, 530002, Ивановская область, Конституции, 421 г.Иваново, ул. Комсомольская, д.17, оф. 2 Тел. (862) 269-03-59. Факс: (862)261-60-71 Ответ на письмо-запрос №1 от 10.02.2018 г. Уважаемый господин директор! Мы благодарим за Ваш запрос от 10.02.2018 г. относительно монтажа системы теплоснабжения. С удовольствием предлагаем Вам информацию по интересующему Вас вопросу. Цена. Общая цена комплектующих и работы по монтажу составляет... (указывается сумма). Доставка. Доставка осуществляется силами нашей организации в течение одного месяца. Срок действия. Наше предложение действительно в течение 6 месяцев со дня отправления данного письма. Оплата должна быть произведена по безналичному расчету через филиал банка (реквизиты банка указываются) не позднее 15 дней после выставления счета-фактуры. Благодарим Вас за внимание к продукции нашей компании, надеемся на дальнейшее сотрудничество. Директор ОАО «Стройтехмонтаж» (подпись) А.О.Куравлев	ОАО Россия, 354000, г. Сочи. ул.
---	--

Задание 5. Составьте и запишите текст письма-приглашения (например, на выставку-ярмарку, конференцию или семинар).

Задание 6. Прочитайте деловое письмо-рекламацию (претензию). Выделите в нем структурные части, назовите их и подпишите.

ФИЛИАЛ ОАО «КУБАНЬЭНЕРГО» СОЧИНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ Россия, 354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Конституции, 421 Тел. (862) 269-03-59. Факс: (862)261-60-71 e-mail: telet@elsetisochi.ru . РОССЕТИ	Директору ОАО «НПО Электрострой» П.С. Сироткину 530002, Ивановская область г.Иваново, ул. Комсомольская, д.17, оф. 2
--	---

от 14.06.2017г. ____

№ 327/44 _

О направлении претензии

8 ноября 2016 года между ПАО «Кубаньэнерго» (далее – Заказчик) и ООО «НПО Электрострой» (далее – Подрядчик) заключен договор подряда №648 (далее – договор) на выполнение проектно-изыскательских работ по объекту «Реконструкция КВЛ 110 кВ ПС «Бочаров ручей» - ПС «Сочи» (участок: КЛ ПС «Бочаров ручей» - опора №46а) от соединительной транспозиционной муфты №4 до соединительной муфты №5»

Согласно п. 2.2 Договора срок завершения выполнения работ – 14 декабря 2016 года.

В соответствии с пунктом 1.3 Договора, результатом работ является Проектно-сметная документация, разработанная в соответствии с Техническим заданием, согласованная с Заказчиком, органами государственного контроля и надзора, другими заинтересованными организациями, и получившая положительное заключение экспертизы проектно-сметной документации.

По состоянию на 31 мая 2017 года работы по проектно-сметной документации не завершены, просрочка составляет 168 дней.

Согласно п. 8.2 Договора за несоблюдение срока окончания всех работ и сдачи результатов работ Подрядчик уплачивает пеню в размере 0,2% от цены Договора за каждый день просрочки от фактического исполнения обязательств.

Следовательно, за нарушение договорных обязательств неустойка составляет 1 062 566,4 (Один миллион шестьдесят две тысячи пятьсот шестьдесят шесть) рублей 40 коп.

Согласно статьям 309, 310 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными предъявленными требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается.

На основании вышеизложенного, в рамках досудебного урегулирования возникших разногласий требую произвести оплату пени в размере 493 334,4 (Четыреста девяносто три тысячи триста тридцать четыре) рубля 40 коп на расчетный счет ПАО «Кубаньэнерго» в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня направления претензии.

В случае неисполнения указанных требований в установленный срок, ПАО «Кубаньэнерго» будет вынуждено обратиться в Третейский суд при Некоммерческом партнерстве «Объединение организаций, осуществляющих строительство, реконструкцию и капитальный ремонт энергетических объектов, сетей и подстанций «ЭНЕРГОСТРОЙ» с исковым заявлением о взыскании пени и судебных расходов.

Первый заместитель генерального
директора- директор филиала

Жданов

Э.Г.

Задание 8. Составьте деловые письма, соответствующие ситуациям деловой коммуникации, приведенным в задании 1 Практического занятия «Деловые письма: структура, виды, реквизиты, речевые клише».

Задание 9. Составьте и напишите деловому партнеру¹.

¹ Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / Е. В. Ганапольская, Т. Ю. Волошинова, Н. В. Анисина и др. / Под ред. Е. В. Ганапольской, А. В. Хохлова. – СПб.: Питер, 2006. – С. 260.

1. Письмо-просьбу, используя все реквизиты делового письма. С содержанием данного письма согласуется употребление ключевого глагола «просить». В тексте возможна стандартная формула мотивации «В целях ознакомления с...».

2. Письмо-ответ. С содержанием данного письма согласуется употребление ключевой формулы «В ответ на Ваше письмо от...». Если вы не можете выполнить просьбу, употребите вводное слово «к сожалению», что является предельной возможностью выражения эмоции в деловой документации.

3. Письмо-приглашение. Текст письма может начинаться так: «Приглашаем Вас принять участие в работе семинара (в выставке)...». Далее следует указать время и место проведения, программу мероприятия приложить к письму.

4. Письмо-напоминание. Ключевым словом в тексте такого письма будет глагол «напоминать». Текст письма можно начать с фразы «Напоминаем Вам, что до семинара (выставки, съезда) остается 2 недели (1 месяц, 5 дней). Просим по каналам быстрой связи еще раз подтвердить Ваше участие».

5. Письмо-благодарность. Основа такого письма может быть следующей: «Благодарим Вас за приглашение участвовать в работе Вашего семинара, а также за присланную Вами программу...».

Задание 10. Укажите, какие документы необходимо написать следующих ситуациях.

- Вы нарушили распоряжение директора института.
- Вы получили во временное пользование дорогостоящую технику.
- Вам необходимо досрочно сдать экзамены.
- Вы хотите перевестись с одного направления на другое.
- Вам необходимо, чтобы вашу премию получил ваш коллега.
- Вы не успели вовремя подготовить необходимую вашему руководству документацию.
- Вы не можете получить премию, так как уезжаете на каникулы.
- На время летней практики вы берете на кафедре ноутбук.

Задание 11. Укажите, какой тип документа вы будете использовать в следующих случаях.

1. Вы опоздали на работу.
2. Вы не пришли на экзамен.
3. Вам нужно сдать зачет раньше официально назначенного срока.
4. Вы не можете прийти на работу в ближайшие три дня, так как вы женитесь (выходите замуж).
5. Вы получили два ноутбука в студенческом совете для проведения презентации.
6. Вы не можете получить пластиковую стипендиальную карту и разрешаете получить ее другому человеку.
7. Ваши родственники просят вас помочь им в покупке дачи.
8. Ваш друг разрешает вам управлять его машиной.

Задание 16. Напишите заявления с просьбой: 1) оказать вам материальную помощь; 2) перевести вас с одного направления подготовки на другое; 3) продлить вам сессию; 4) принять на работу на должность помощника прораба объекта.

Задание 18. Напишите объяснительную записку в следующих ситуациях: а) вы не явились на экзамен, б) вы опоздали на занятия, в) вы не выполнили распоряжение руководства (например, не подготовили офисную технику к презентации).

Практическое занятие № 6.

Тема: . Невербальная коммуникация.

Цель: закрепить теоретические основы чтения и слушания как видов речевой деятельности; отработать навыки и умения эффективного чтения и аудирования.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах;

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия;

владение навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность практического занятия: слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%. Чтение – рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью зрительных символов, то есть букв.

Вопросы и задания

Задание № 1. *В чем преимущество умения слушать эффективно, по мнению А. Моруа: «Множество женщин сделало блестящую карьеру, умея внимательно слушать, разумно отвечать и говорить тогда, когда это уже необходимо»? Прав ли, на ваш взгляд, французский писатель?*

Задание № 2. *Одна из американских методик слушания рекомендует: «Слушай, что человек может сказать, не может сказать, не хочет сказать». Как вы понимаете этот совет?*

Задание № 3. *Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?*

Задание № 4. *Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?*

Задание № 5. *Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих вашему собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?*

Задание № 6. *Тренировка внимательности при слушании, умения выделить главное*
Пятеро участников, покинув аудиторию и вернувшись по очереди, передают содержание следующего теста:

Администратор страховой компании говорит агенту: «Звонил ваш клиент. Он уезжал и поэтому не позвонил раньше. Приехал и нашел у себя в почтовом ящике приглашение

от другого агентства. Но он намерен сотрудничать с нами. Сейчас снова ему надо срочно уехать, и он боится, что за это время ему отключат телефон, так как он не успеет его оплатить. Поэтому он придет к нам без звонка 20 октября в 10 часов для заключения договора. Просил подготовить все необходимые документы».

Секретарь — заместителю директора: Иван Петрович уехал в 10 часов, не дождался Вас. Огорчился, что Вы задержались, и он не смог поговорить с Вами. Просил передать, что если он не вернется к обеду (это будет зависеть от того, сколько времени он будет в Главке, согласовывая вопрос о поставке нам нового оборудования, кстати, возможно, импортного), то совещание в 15 часов начать без него и, главное, не забыть объявить, что руководители среднего звена должны пройти тестирование у психолога в комнате 20 главного корпуса в удобное для них время, но обязательно до 10 июня.

Проиграйте эту ситуацию: несколько человек выходят из комнаты, затем первый входит, выслушивает сообщение, после чего передает его в том объеме, в каком запомнил, следующему вошедшему, тот, в свою очередь, третьему и т.д. Насколько сильным оказалось искажение информации в процессе ее передачи? Какая информация дошла в конечном счете до последнего участника?

Задание № 7. «Умение завязать знакомство»

Слушатели садятся парами и «знакомятся» по следующей схеме. Вопросы задает один слушатель другому, через 5 минут их роли меняются. За столом преподавателя перед аудиторией предстают оба (все пары по очереди). Преподаватель объявляет, что сейчас состоится представление интересного человека. После этого нужно рассказать о партнере все лучшее, заинтересовать им собравшихся. Информация должна носить как бы рекламный характер, поднимать собеседника в его собственных глазах. Представление длится три минуты.

Предлагается следующая схема знакомства:

- 1) Представьтесь (назовите свое имя, фамилию и место работы). Воспитанный человек обычно после этого называет себя.
- 2) Заговорите о чем-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае о нейтральном (погода, актуальное событие и т.д.). Возможно, удастся найти и повод и для приятных фраз (комплимент). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т.п.).
- 3) Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить прямо. Если цель – приятельские отношения – будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято. Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при расположении с его стороны можно продолжить знакомство дальше.
- 4) Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.
- 5) При положительном ответе предложите обменяться «координатами».
- 6) Тепло попрощайтесь, дайте понять, что были рады встрече.

Задание № 8. Тест «Как Вы читаете».

Ответьте на вопросы теста, оценивая свои ответы соответствующим числом баллов:

1. Всегда ли вы, начиная чтение, имеете четкую цель и мотив?

Всегда четкую	10 баллов
Как правило, четкую	8 баллов
Иногда четкую	6 баллов
Всегда приблизительную	4 балла
Цели не имею	2 балла

2. Удастся ли вам сосредоточиться на тексте?	
Не удается	2 балла
Удается всегда, когда материал интересный	4 балла
Иногда удается	6 баллов
В основном удается	8 баллов
Всегда удается	10 баллов
3. Как вы понимаете структуру читаемого материала?	
На структуру не обращаю внимания	2 балла
Плохо понимаю структуру текста	4 балла
Представляю структуру только после прочтения	6 баллов
Хорошо понимаю структуру отдельных разделов	8 баллов
Всегда и быстро улавливаю структуру текста	10 баллов
4. Как вы усваиваете смысл прочитанного?	
Сразу усваиваю смысл большого отрезка текста	10 баллов
Усваиваю смысл отдельных абзацев	8 баллов
Понимаю смысл отдельных предложений	6 баллов
Понимаю смысл частей предложения	4 балла
Усваиваю смысл по отдельным словам	2 балла
5. Возвращаетесь ли вы взглядом к уже прочитанному тексту?	
Возвращаюсь очень часто	2 балла
Возвращаюсь часто из-за непонимания слов	4 балла
Возвращаюсь, когда не понимаю смысл текста	6 баллов
Возвращаюсь редко к наиболее трудным местам	8 баллов
Никогда не возвращаюсь	10 баллов
6. Меняете ли вы скорость чтения при изучении одной статьи?	
Всегда читаю медленно	2 балла
Скорость иногда меняю	4 балла
Скорость определяю перед началом чтения	6 баллов
Как правило, меняю скорость	8 баллов
Всегда меняю	10 баллов
7. Водите ли вы по строке пальцем либо карандашом или следите за текстом движением головы?	
Голова и руки всегда без движения	10 баллов
Иногда двигаю головой	8 баллов
При чтении важных мест вожу пальцем по тексту	6 баллов
Часто вожу пальцем или карандашом по тексту	4 балла
Всегда вожу пальцем или карандашом	2 балла
8. Как двигаются ваши глаза при чтении?	
Вертикально по середине страницы	10 баллов
По середине страницы с небольшими отклонениями	8 баллов
Зигзагообразно от строчки к строчке	6 баллов
С остановками на каждой строке	4 балла
С остановками на каждом слове	2 балла
9. Проговариваете ли вы вслух или про себя то, что читаете?	
Всегда проговариваю про себя	2 балла
В основном проговариваю	4 балла
Иногда проговариваю текст про себя	6 баллов
Затрудняюсь ответить	8 баллов
Всегда читаю молча и думаю, что не проговариваю	10 баллов
10. Возникают ли у вас образные представления того, о чем читаете?	
Никогда не возникают	2 балла
Возникают очень редко	4 балла

Возникают иногда	6 баллов
Как правило, возникают	8 баллов
Возникают всегда	10 баллов

Подсчитайте общее количество баллов.

Если вы набрали **меньше 50 баллов**, то уровень вашего чтения низкий; **от 50 до 80** – вы эрудированны, но не обучены технике чтения; **от 80 до 100 баллов** – профессиональный уровень чтения.

Практическое занятие № 7.

Тема: Стратегии самопрезентации.

Цель: закрепить теоретические сведения по видам речевых тактик в профессиональной коммуникации, научиться грамотно и корректно использовать речевые тактики для достижения поставленной цели коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; общих и специфических речевых тактик в профессиональном общении;

умение вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ, деловые беседы, переговоры, телефонный разговор;

–владение речевыми тактиками выступления перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения; психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях; навыками и речевыми тактиками презентации и защиты проектов в профессиональной сфере.

Актуальность практического занятия: В полемике не всегда побеждает тот, на чьей стороне истина, а тот, кто умеет быстро и точно анализировать речь оппонента, быстро реагировать на нее и продуктивно организовывать свою речь. С другой стороны, необходимо находить такую форму выражения, которая была бы убедительна именно для того, кого убеждаешь. В каждой ситуации общения используется своя стратегия, под которой понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.

Вопросы и задания

Задание 1.Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

Совершать пробежки:

- А) даму средних лет;
- Б) пожилого мужчину.

Бросить курить:

- А) подростка;
- Б) тридцатилетнюю женщину.

Сдавать одежду в химчистку:

- А) малообеспеченного гражданина;
- Б) преуспевающего.

Застраховать имущество:

- А) многодетную семью;
- Б) одинокого мужчину;
- В) директора фирмы.

Изучить курс ораторского искусства:

- А) выпускника педагогического университета;
- Б) выпускника политехнической академии;
- В) сотрудника фирмы;
- Г) директора фирмы.

Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- А) обычную женщину;
- Б) преуспевающего директора фирмы.

Задание № 2. *Внимательно прочитайте приведенные далее положения и остановитесь на тех, с которыми вы не согласны. Аргументируйте свое отношение.*

А. Старайтесь быть кратким, но не экономьте на необходимых фактах и аргументах.

В. Постоянно направляйте беседу по нужному руслу, не давайте собеседнику «увести» вас от темы.

С. Склоняя собеседника к своей точке зрения, говорите как можно больше, не давая возразить себе.

Д. Не давайте собеседнику делать вам замечания, которые, по мнению многих бизнесменов, затрудняют беседу.

Задание № 3. *Обсудите следующие ситуации:*

А. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения,
- б) вопросы.

Б. В ваш адрес сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:

- а) дать моментальный и эффективный отпор;
- б) сделать паузу перед ответом.

В. Переговоры все время прерываются по вине вашего собеседника: звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги — он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция?

- а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи;
- б) вы показываете поведением свое недовольство;
- в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

Задание 4. Потренируйтесь в доказывании и опровержении доводов. Это можно сделать в виде соревнования-диспута: один из участников открывает один из тезисов, другой открывает противоположный. Доказательство предлагается вести без подготовки, оценивая живость ума и чувства оппонентов. Вначале приведите несколько аргументов «за» этот тезис, а затем сформулируйте антитезис и возразите, создав несколько аргументов «против».

1. Хороший ли климат в России?
2. Передовое ли в России образование? Надо ли его реформировать?
3. Надо ли уметь прощать?

Практическое занятие № 8

Тема: Диалоговый тип речевых стратегий.

Цель: проанализировать разнообразные просодические и экстралингвистические

средства коммуникации; выработать практические умения и навыки их применения в профессиональной коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; разнообразных просодических и экстралингвистических средств коммуникации;

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения; доступно, логично, ясно строить устную и письменную речь;

владение психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.

Актуальность практического занятия: использование невербальной коммуникации при проведении переговоров, произнесение речи, в деловой беседе с клиентами, подчиненными или руководством; с целью неназойливого (конечно, в случае необходимости) консультирования своего клиента является неотъемлемой частью профессиональной коммуникации. Умение не только применять их в коммуникации, но и распознавать дает преимущество, что, в свою очередь, будет благоприятно сказываться на результатах делового общения.

Вопросы и задания

Задание 1. Тренировка речевого дыхания

1) «Теплый воздух». Представьте себе, что у вас замерзли руки, - отогрейте их дыханием. Выдох должен быть ровным, медленным. Одну руку держите на животе.

2) «Свеча». Медленно дуйте на пламя. Вместо свечи можно взять полоску бумаги шириной 2 - 3 см и длиной 10 см.

3) «Свечи». На одном вдохе (без добора) погасите 3 свечи (4, 5... 10), разделив выдох на порции.

4) «Насос». Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Наклонитесь вперед и возьмитесь за рукоятку воображаемого автомобильного насоса двумя руками. Начните накачивать воздух: выпрямляясь, делайте вдох, а наклоняясь, - выдох на звуке «ф».

5) «Пильщики». Возьмитесь вдвоем за руки крест - накрест. Правые руки - ваша пила, левые бревно. Один тянет на себя «пилу», имитируя на выдохе звук «з», другой берет пилу на себя: «с».

6) «Старт». Возьмите в руки часы с секундной стрелкой и начните вслух вести отсчет времени по секундам: «Десять! Девять... Один! Пуск!». Отсчет ведите громко, отрывисто, равномерно, на одном дыхании, без добора воздуха.

7) «Егорки». Распределите выдох на три порции, читая громко, равномерно текст, делайте паузу после каждого третьего (пятого, восьмого, одиннадцатого) «Егорки»: «Как на горке, на пригорке (вдох), стоят тридцать три Егорки (вдох): раз Егорка, два Егорка, три Егорки (вдох), четыре Егорки, пять Егорок, шесть Егорок (вдох) и т. д.

Задание 2. Голосовые упражнения

1) «Баюканье». Вам предстоит убаюкать малыша тихим мычанием сквозь сомкнутые губы: «м».

2) «Колокола». Имитируйте голосом звучание большого колокола: «бом - м - м! бим - м - м !, бам - м - м !», стараясь «тянуть» согласный.

Изменяйте регистры: от низкого (бом) до высокого (бим) и среднего (бам).

Задание 3. Подберите любые восемь строк из стихотворения и прочтите их, повышая тон на каждой строке. Пользуйтесь повышением тона расчетливо, чтобы его «хватило» на все строки стихотворения. Определите, если есть возможность, с помощью музыкального инструмента средний тон своего голоса и начинайте читать на два-три тона ниже него.

Выполняйте задание до тех пор, пока не научитесь автоматически соразмерно повышать звуковой регистр.

Задание 4. Моделирование голоса и тона.

Нижеприведенную фразу: Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает? – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

Задание 5. Произнесите скороговорки.

Скороговорки (иногда в этом смысле говорят о чистоговорках) также укрепляют мышцы органов артикуляции и обеспечивают хорошую разборчивость даже при быстром темпе речи. Скороговорки произносятся сначала медленно, спокойно, один раз, затем два раза подряд вдвое быстрее, потом в четыре раза быстрее – четыре раза, и, наконец, в восемь раз быстрее – восемь раз. Желательно произносить их на одном дыхании (на выдохе после глубокого вдоха). Повторяющиеся согласные должны звучать чисто и отчетливо.

1. На дворе – трава, на траве – дрова.
2. Шла Саша по шоссе и сосала сушку.
3. Как при Прокопе кипел укроп, так и без Прокопа кипит укроп.
4. Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.
5. Сшит колпак не по-колпаковски, его надо переколпаковать и выколпаковать.
6. Расскажите про покупки. Про какие про покупки? Про покупки, про покупки, про покупочки мои.
7. Везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Санки скок, Сеньку с ног, Саньку в бок, Соньку в лоб, все в сугроб!

Задание 6. Запишите на диктофон текст «Последних известий», передаваемых по радио в исполнении профессионального диктора. Запишите текст на бумагу и дайте прочитать кому-нибудь из друзей. Прослушайте обе записи и сопоставьте их с точки зрения расстановки пауз, логических ударений и мелодики. Опишите замеченные вами различия двух чтений.

Практическое занятие № 9.

Тема: Риторический тип речевых стратегий.

Цель: проанализировать разнообразные проксемические и кинесические средства; выработать практические умения и навыки их применения в профессиональной коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; разнообразных кинесических, проксемических средств коммуникации;

умение применять разнообразные проксемические и кинесические средства для

академического и профессионального взаимодействия; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения;

владение психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.

Актуальность практического занятия: использование невербальной коммуникации при проведении переговоров, произнесение речи, в деловой беседе с клиентами, подчиненными или руководством; с целью неназойливого (конечно, в случае необходимости) консультирования своего клиента является неотъемлемой частью профессиональной коммуникации. Умение не только применять их в коммуникации, но и распознавать дает преимущество, что, в свою очередь, будет благоприятно сказываться на результатах делового общения.

Задания и вопросы

Задание 1. Изучите представленный в данном разделе материал и дополнительную литературу по теме занятия и ответьте на следующие вопросы:

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Классификация Антона Штангля
4. Какова классификация жестов с точки зрения разнообразия предоставляемой информации?
5. Классификация жестов Н.И.Смирновой.
6. Классификация жестов Е.А.Петровой.
7. Что такое произвольные и произвольные жесты?
8. Охарактеризуйте произвольные жесты.
9. Раскройте сущность понятия «проксемика», «территориальные притязания».
10. Охарактеризуйте пространственные зоны в человеческом контакте.
11. Каким образом может варьироваться расстояние в зонах в зависимости от различных факторов?
12. Подумайте, каким образом влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников. Приведите конкретные примеры.
13. Подумайте о тактильных контактах людей, не равных по служебному или социальному положению. Порассуждайте, в какой мере они способны отражать преимущества, обязанности или стратегии поведения обоих.
14. Приведите правила поведения в условиях скученности людей.
15. Дайте характеристику техники включения и исключения партнера из контакта.
16. Охарактеризуйте основные позиции расположения за прямоугольным столом в деловом общении.
17. Охарактеризуйте деление территории за столом переговоров.
18. Охарактеризуйте позиции общающихся за круглым столом.
19. Какую атмосферу создают столы и стулья разной формы в процессе коммуникации?
20. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
21. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 2. *Какие эмоции передают жесты в предложениях? Закончите их, дайте несколько возможных вариантов.*

Маша схватила за голову и закричала... Николай хлопнул себя по лбу и воскликнул... Старик замахал руками, повторяя... Парень сказал, почесав в затылке...

Задание 3. *Определите, что означают указательные жесты и какими словами, восклицаниями, возгласами они обычно сопровождаются:*

- себе за правое плечо большим пальцем правой руки;
- себе под ноги;
- поднятым большим пальцем правой руки вверх;
- себе в середину груди пальцами правой руки с одновременным кивком головой.

Задание 4. *Жестом изобразите предметы, указанные в списке.*

Например: «У меня кончилась...» (изображается как чистят зубы). Ответ — зубная паста.

Штопор, петля, молоток, веник, пила, зубило, пишущая машинка, ножницы, подушка, телефон, топор, автомобиль, губная помада, карандаш, мыло, стакан, скрипка, дирижер, фортепьяно, вентилятор.

Задание 5. *Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложения, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:*

- Вареники лепят вот так.
- Ну, это что-то такое огромное, необъятное.
- Замкнутый круг какой-то.
- Машинка шьет зигзагом.
- Есть у вас дырокол?
- Его надо держать крепко, а то разболтается.
- Полубуйтесь-ка на него,

Описание жеста: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывается круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом; зацепывающие движения пальцами.

Задание 6. *Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:*

Все это не для меня. Стучат, стучат и вверху и внизу. Пришли и те и другие. Пусть это останется между нами. Мы-то с тобой пойдем друг друга. Пускай, пускай, оставь его. Да что там, ну и пусть. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. Нет-нет, ни за что. Так все напутано, такая неразбериха. Никто ничего не поймет, полная сумятица. Все это не совсем так. Тут как-то все, знаете, эдак.

Задание 7. *Определите, к какому виду жестов (ритмический, указательный, эмоциональный, изобразительный, символический) относится каждый из описанных И. С. Тургеневым в романе «Новь»:*

«- И откуда взялся, черномазый, паскудный, усы как у таракана. — Тут Пуфка показала своими толстыми короткими пальцами, какие у него усы».

«Соломин повел сперва одним плечом — потом другим; у него была такая повадка, когда он не тотчас решался отвечать.

— Без сомнения, — промолвил он наконец, — вы, господин Паклин, обиды никому причинить не можете — и не желаете; и к господину Голушкину почему же вам не пойти? Мы, я полагаю, там с таким же удовольствием проведем время, как и у ваших родственников; да и с такой же пользой.

Паклин погрозил ему пальцем.

- О! да и вы, я вижу, злой!»

«За наше... наше предприятие!» - воскликнул Голушкин, мигая при этом глазом и указывая головою на слугу, как бы давая знать, что в присутствии чужого надо быть осторожным!»

« - Я вот к нему. - Он указал на Маркелова, который стоял неподвижно, скрестив руки на груди».

« - Ах, если б кто-нибудь мог почувствовать, до какой степени я несчастлив! - Маркелов ударил себя кулаком в грудь, и в ней словно что застонало. - Нежданов! будь великодушен! Дай мне руку... Не откажись простить меня!

Нежданов протянул ему руку - нерешительно, но протянул. Маркелов стиснул ее так, что тот чуть не вскрикнул».

«Ведь если взвешивать наперед все последствия, - наверное, между нами будут какие-либо дурные. Например, когда наши предшественники устроили освобождение крестьян - что ж? могли они предвидеть, что одним из последствий этого освобождения будет появление целого класса помещиков-ростовщиков, которые продают мужику четверть прелой ржи за шесть рублей, а получают с него (тут Маркелов пригнул один палец): во-первых, работу на все шесть рублей, да сверх того (Маркелов пригнул другой палец) - целую четверть хорошей ржи - да еще (Маркелов пригнул третий) с прибавкой! т. е. высасывают последнюю кровь из мужика!»

« - Да, я решился! - повторил он, с размаху ударив по колену своим волосатым, смуглым кулаком, - я ведь упрямый... Я недаром наполовину малоросс».

« - Ну, так чем же вы решили?

Нежданов пожал плечами.

- Да я тебе сказал уже, что пока - ничем, надо будет еще подождать».

« - Гм! - произнес Сипягин. - Это ты про студентика?

-Про господина студента.

- Гм! разве у него тут (он повертел рукою около лба) ... что-нибудь завелось? А?»

Перечень основной литературы:

- [illegible]

[illegible]

- 1 Андреев, В. И. Деловая риторика : Прак. курс делового общения и оратор. мастерства. - М. : Журн. "Нар. образование", 1995. - 208 с. - (Библиотечка журнала "Народное образование"). - ISBN 5-87953-018-3
- 2 Анисимова, Т. В. Современная деловая риторика : учеб. пособие / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т. - 2-е изд., стереотип. - М. : Воронеж : Издательство Моск. психолог.-соц. ин-та : МОДЭК, 2004. - 432 с. - (Библиотека студента). - Библиогр.: с. 425-428. - ISBN 5-89502-632-X(МПЦИ). - ISBN 5-89395-621-4(НПО "МОДЭК")
- 3 Бельчиков, Ю. А. Практическая стилистика современного русского языка : нормы употребления слов, фразеологических выражений, грамматических форм и синтаксических конструкций / Ю. А. Бельчиков ; Рос. акад. наук. - [2-е изд., испр. и доп.]. - Москва : АСТ-Пресс, 2012. - 422 с. - (Справочники русского языка). - На обл. и тит. л.: Программа "Словари XXI века". - Библиогр.: с. 421-422. - ISBN 978-5-462-00731-6
- 4 Введенская, Л. А. Деловая риторика : учеб. пособие / Л.А. Введенская.

- Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : Кнорус, 2012. - 416 с. - (Для бакалавров). - Библиогр.: с. 412-416. - ISBN 978-5-406-02177-4
- 5 Замыцкова, О. И. Делопроизводство [документационное обеспечение управления] : учебник / О.И. Замыцкова, М.И. Баскова. - 8-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 375 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - На учебнике гриф: Рек.МО. - Прил.: с. 293-368. - Библиогр.: с. 369-370. - ISBN 978-5-222-14666-8
 - 6 Кентбаева, Б.А. Методология научных исследований Электронный ресурс : учебник / Б.А. Кентбаева. - Алматы : Нур-Принт, 2014. - 209 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-601-241-535-3
 - 7 Кирсанова, М. В. Курс делопроизводства : документационное обеспечение управления : учеб. пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов ; Новосибирск. гос. ун-т эконом. и управ. ; Администрация Президента Рос. Федерации ; Сибирск. акад. гос. службы. - 6-изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 367 с. - (Высшее образование). - На учебнике гриф: Рек.МО. - Прил. в конце глав. - Библиогр.: с. 364-364. - ISBN 978-5-16-002417-2
 - 8 Кравцова, Е. Д. Логика и методология научных исследований : учебное пособие / Е.Д. Кравцова, А.Н. Городищева ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. - 168 с. : табл., схем.
 - 9 Кузнецов, И. Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления : справочное пособие для вузов / И. Н. Кузнецов. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 396 с. : ил., табл. - (Справочник). - На обл. авт. не указан. - Библиогр.: с. 378-396. - ISBN 978-5-222-23094-7
 - 10 Кузнецов, И. Н. Современная деловая риторика : [учеб. пособие] / И.Н. Кузнецов. - М. : ГроссМедиа, 2008. - 320 с. - Библиогр.: с. 315-318. - ISBN 978-5-476-00372-4
 - 11 Методология научных исследований Электронный ресурс : учебное пособие / В.В. Грузин / В.А. Гвоздев / Э.А. Абраменков / Д.Э. Абраменков. - Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2015. - 317 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7795-0722-6
 - 12 Мокий, М. С. Методология научных исследований : учебник для магистров / М.С. Мокий, А.Л. Никифоров, В.С. Мокий ; под ред. М.С. Мокия ; Гос. ун-т упр. - М. : Юрайт, 2016. - 255 с. - (Магистр). - На учебнике гриф: Доп.УМО. - Прил.: с. 255. - Библиогр.: с. 250-254. - ISBN 978-5-9916-7525-3
 - 13 Организация работы с документами : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Документоведение и документационное обеспечение упр." и "Менеджмент орг." / В. А. Кудряев, В. В. Галахов, И. К. Корнеев и [др.] ; под ред. В. А. Кудряева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2001. - 592 с. - (Высшее образование). - Рек. МО РФ. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 5-16-000494-7
 - 14 Папковская, П. Я. Методология научных исследований. Курс лекций : [учеб. изд.] / П.Я. Папковская. - 2-е изд., изм. - Мн. : Информпресс, 2006. - 184 с. - Прил.: с. 168-178. - Библиогр.: с. 179-182. - ISBN 985-6755-71-9
 - 15 Перчик, Л.С. Практическая и функциональная стилистика русского языка Электронный ресурс : учебное пособие / Л.С. Перчик. - Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2006. - 86 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС

IPRbooks. - ISBN 5-94839-077-2

- 16 Рогожин, М. Ю.
обеспечение управления : практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 398 с.
- 17 Розенталь, Д. Э. (1899-1994). Справочник по русскому языку. Практическая стилистика : справочник / Дитмар Розенталь. - 2-е изд., перераб. - Москва : Оникс, 2011. - 416 с. - ISBN 978-5-488-02277-5
- 18 Симонян, Р.Я.
обеспечение системы управления организацией Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Я. Симонян. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 180 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0167-5
- 19 Солганик, Г. Я. Практическая стилистика русского языка : учебное пособие для студентов вузов / Г. Я. Солганик. - Изд. 4-е, стер. - М. : Академия, 2010. - 299 с. - (Высшее профессиональное образование. Филология). - Библиогр.: с. 293-296. - ISBN 978-5-7695-7062-9
- 20 Чернова, С.Г.
обеспечение управления Электронный ресурс : учебное пособие / сост. С.Г. Чернова. - Документационное обеспечение управления, 2018-05-30. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, Золотой колос, 2014. - 106 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- 1 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере». [Электронный ресурс]
- 2 Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере». [Электронный ресурс]

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):

- 1 Стилистический энциклопедический словарь русского языка
philology.ru – От стиля к дискурсу. Новый поворот в лингвистике.
2 _3_Predislovie.html - Библиотека-онлай
3 библиотеки
4 Российская государственная библиотека
5 Бесплатная электронная Интернет-библиотека

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические рекомендации
для студентов по организации самостоятельной работы
по дисциплине
УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

по направлению 08.04.01 «Строительство»

Ставрополь

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	35
1. Общая характеристика самостоятельной работы студента	36
2. Технологическая карта самостоятельной работы студента	37
3. План-график выполнения самостоятельной работы студентов	37
4. Самостоятельное изучение тем лекций	37
5. Паспорт фонда оценочных средств для проверки самостоятельной работы	37
5.1 Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросы к ним	38
5.2 Перечень вопросов для собеседования	38
6. Список рекомендуемой литературы	41

Введение

Цель дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» состоит в формировании уровня коммуникативной компетентности будущих специалистов, что предполагает совершенствование умения студентов грамотно использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности речевых ситуациях.

Дисциплина «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» направлена на повышение уровня профессионального владения коммуникативными умениями и навыками на конвенциональном уровне общения, обучающихся по нефилологическому направлению.

Данная дисциплина основывается на изучении русского языка в плане использования его в различных языковых ситуациях и в качестве инструмента в будущей профессиональной деятельности студентов.

Задачи дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере»:

- дать представление о речи как инструменте эффективного общения;
- сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации и теории речевого воздействия;
- сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации и области речевого воздействия;
- научить студентов свободно и грамотно использовать языковые средства в сфере профессиональной коммуникации;
- способствовать формированию коммуникативной компетенции, под которой подразумевается умение студента организовать свою речевую деятельность языковыми средствами и способами, адекватными ситуациям общения;
- способствовать расширению культурного уровня, обогащению представлений о языке как важнейшей составляющей духовного богатства народа;
- способствовать формированию умений оценивать речевое поведение собеседника в разных сферах общения.

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента

Основными видами учебной работы по достижению результатов освоения дисциплины являются лекции, практические работы и самостоятельная работа студентов (СРС).

На лекциях раскрываются основные положения и понятия курса, формируются знания в области практикума по культуре устной и письменной речи. На практических работах формируются умения и навыки, необходимые для решения задач профессиональной деятельности.

Приступая к изучению учебной дисциплины, необходимо ознакомиться с учебной программой, получить в библиотеке рекомендованные учебные пособия, а также получить у ведущего преподавателя в электронном виде конспекты лекций, методические рекомендации к практическим работам и тестовые, завести новую тетрадь для конспектирования лекций и выполнения практических работ.

Для изучения дисциплины предлагается список основной и дополнительной литературы. Основная литература предназначена для обязательного изучения, дополнительная – поможет более глубоко освоить отдельные вопросы, подготовить исследовательские задания и выполнить задания для самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий студент обязан осуществлять конспектирование учебного материала, особое внимание, обращая на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных понятий, физических явлений, процессов, эффектов. В рабочих конспектах желательно оставлять поля, на которых следует делать пометки из рекомендованной литературы, дополнять материал прослушанной лекции, формулировать научные выводы и практические рекомендации. Студент имеет право задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Самостоятельная работа студентов над материалом учебной дисциплины является неотъемлемой частью учебного процесса и должна предполагать углубление знания учебного материала, излагаемого на аудиторных занятиях, и приобретение дополнительных знаний по отдельным вопросам самостоятельно.

Основными видами самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине являются:

- самостоятельное изучение учебного материала по заданным темам;
- подготовка к лабораторным работам, оформление отчета по выполненному практическому занятию и подготовка к собеседованию по результатам работы.

Основными методами самостоятельной работы студентов являются:

1) для овладения знаниями:

- чтение текста (конспекта лекций, учебника, дополнительной литературы) и конспектирование текста;

- работа с нормативными документами;

- поиск информации в Интернет;

2) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);

- повторная работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы, слайдами);

- составление плана и тезисов ответа или графическое изображение структуры ответа;

- составление таблиц для систематизации учебного материала;

- изучение нормативных документов;

- ответы на контрольные вопросы;

3) для формирования умений:

- подготовка к практическим занятиям;

- решение задач и практических заданий;
- подготовка отчетов по практическим занятиям;
- рефлексивный анализ профессиональных умений.

В случае пропуска учебного занятия студент может воспользоваться содержанием различных блоков учебно-методического комплекса (лекции, практические занятия, контрольные вопросы и тесты) для самоподготовки и освоения темы. Для самоконтроля необходимо использовать вопросы и задания, предлагаемые к практическим занятиям, а также варианты тестовых заданий.

3. План-график выполнения самостоятельной работы студентов

п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения
1	Собеседование по теме 1	3-я неделя
3	Круглый стол по теме 3	9-я неделя
4	Собеседование по теме 5	15-я неделя
5	Круглый стол по теме 7	16-я неделя

4. Самостоятельное изучение тем лекций

п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы, аннотирование научной литературы по темам 1-7	1, 2	1-8	1	1
2.	Подготовка к контрольной работе	1, 2	2, 3, 4, 6, 7, 8	1	1
3.	Деловая (ролевая) игра	1, 2	1, 2, 6, 8	1	1
4.	Подготовка к круглому столу	1, 2	2, 4, 7, 8	1	1

5. Паспорт фонда оценочных средств для проверки самостоятельной работы

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля	Тип контроля	Наименование оценочного средства
УК-4 ОПК-2	1-9	Вопросы для собеседования	Текущий	устный	Собеседование
УК-4 ОПК-2	6	Темы для дискуссии	Текущий	устный	Собеседование

УК-4 ОПК-2	5-9	Комплект разноуровневы х заданий	Текущи й	Письме нный	Письменный отчет, презентация
УК-4 ОПК-2	5-9	Деловая игра	Текущи й	Письме нный и устный	Сценарий деловой игры

5.1 Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросы к ним

Тема 4. Устная речевая коммуникация: монолог и диалог

Базовый уровень

1. Устная речь и ее особенности
2. Понятие «обратная связь»
3. Специфика профессионального диалога в официальной и неофициальной ситуациях общения
4. Факторы, мешающие успешному ходу диалога

Повышенный уровень

1. Коммуникативная компетентность
2. Роль риторических знаний в реализации профессионально-делового общения
3. Эффективность воздействия автора речи на адресата
4. Совершенствование навыков устной речи
5. Способы подготовки и самоконтроля речи

Тема 9. Чтение и слушание в профессиональной коммуникации

Базовый уровень

1. Слушание как вид речевой деятельности
2. Приемы эффективного слушания
3. Виды чтения
4. Алгоритм чтения

Повышенный уровень

1. Психолого-лингвистические основы аудирования.
2. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
3. Особенности направленного, критического слушания
4. Слушание в ситуации диалога.
5. Виды и способы осуществления «обратной связи».
6. Значение чтения в жизни людей.
7. Психофизиологический механизм чтения.

5.2 Перечень вопросов для собеседования

Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина

Базовый уровень

1. Понятия язык и речь.
2. Язык как знаковая система.

3. Формы существования языка.
4. Анализ понятия коммуникация
5. Соотношение «язык-речь». Речевое общение как способ коммуникации
6. Функции речи (языка)
7. Речь и мышление
8. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности
9. Основная модель речевой коммуникации
10. Виды общения в зависимости от типа партнера
11. Взаимосвязанные процессы общения
12. Основные единицы речевого общения
13. **Развитие технических средств коммуникации**
14. Устная монологическая речь: трактовка риторики, виды монологической речи, структура монолога
15. Мастерство устного выступления
16. Диалог как процесс взаимного общения, виды диалогов
17. Типы вопросов в диалогическом общении
18. Условия эффективности бытового общения

Повышенный уровень

1. Речь как средство утверждения социального статуса
2. Интонация как семантико-стилистическое средство в коммуникации
3. Речь в межличностных и общественных отношениях
4. Происхождение языка
5. Анализ коммуникативных революций
6. Проблемы коммуникации в социальной философии
7. Анализ современных концепций коммуникации
8. Основные модели коммуникации
9. Основные элементы коммуникационного процесса
10. Значение обратной связи в коммуникационном процессе
11. Коммуникативные барьеры
12. Принципы речевой коммуникации

Письменно-речевая профессиональная коммуникация: особенности составления официально-деловых документов

Базовый уровень

1. Основные принципы профессиональной коммуникации
2. Этапы профессиональной коммуникации
3. Характеристика деловой беседы как разновидности профессиональной коммуникации
4. Структура деловой беседы
5. Характеристика делового телефонного разговора
6. Правила этикета в деловом телефонном разговоре
7. Правила составления справочно-библиографического аппарата и правила оформления цитат
8. Подходы к ведению переговоров
9. Структура переговорного процесса
10. Условия успешного диалогического общения
11. Правила оформления протокола
12. Правила оформления договора
13. Правила оформления деловых писем
14. Чтение как вид профессиональной коммуникации и недостатки традиционного чтения

15. Способы чтения
16. Алгоритмы чтения
17. Способы фиксации прочитанной информации
18. Слушание как вид речевой деятельности
19. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Типичные ошибки слушания
20. Цели и принципы эффективного слушания
21. Умения, улучшающие навыки слушания
22. Понятие речевой стратегии и речевой тактики
23. Приёмы, используемые при позиционном торге
24. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета
25. Приемы, носящие двойственный характер

Повышенный уровень

1. Речевые и неречевые приемы установления контакта в диалоге
2. Коммуникативные и ролевые установки в деловой коммуникации
3. Мотивы говорящего и слушающего в ситуациях делового или учебного общения
4. Помехи и барьеры эффективного говорения и слушания
5. Профессиональная коммуникация в научных произведениях
6. Реклама как вид социальной и деловой коммуникации
7. Сравнительная характеристика диалога и монолога как видов речевой коммуникации
8. Характеристика официально-деловых текстов в сфере защиты в чрезвычайных ситуациях и особенности их составления
9. Использование профессионального сленга в деятельности специалистов техносферной безопасности
10. Деловая беседа и коммуникативные качества речи
11. Целевые установки монологического высказывания
12. Культура речи в публичном выступлении
13. Психологический аспект межличностного общения на деловом (конвенциональном) уровне
14. Специфические речевые тактики в сфере профессионального общения

Просодика. Экстралингвистика.

Базовый уровень

1. Характеристика просодики и фонации
2. Характеристика тембра голоса
3. Характеристика громкости (силы) голоса
4. Характеристика темпа речи
5. Мелодика речи как интонационный рисунок высказывания
6. Характеризаторы, заполнители пауз, языковые жесты, особенности артикуляции звуков и интонационные отклонения
7. Характеристика смеха как паралингвистического явления
8. Сравнительная характеристика невербальной и вербальной коммуникации
9. Жестикуляция как составляющая кинесики.
10. Стилистическая типология жестов
11. правила жестового этикета
12. Объем жестикуляции и совокупности жестов
13. Характеристика мимических кодов эмоциональных состояний
14. Осанка и поза как паралингвистическое средство
15. Характеристика походки как средства кинесики
16. Характеристика такесики и классификация различных прикосновений

17. Анализ рукопожатий как такесического средства

Повышенный уровень

1. Особенности использования громкости голоса в профессиональной коммуникации (конкретные примеры деловых ситуаций)
2. Дикция как паралингвистическое средство
3. Использование невербальных средств общения в деловой беседе и переговорах
4. Межнациональные особенности проведения деловых переговоров
5. Национальные особенности невербальной коммуникации
6. Особенности манеры соглашаться или отрицать в деловых ситуациях коммуникации
7. Речевое общение и совместимость. Психологическая типология характеров в зависимости от стиля речевого общения
8. Различные типологии жестов
9. Анализ использования жестов в межнациональном деловом общении
10. Анализ состояния человека, основанный на кинесических признаках (по предложенным фотографиям)
11. Проксемические зоны в профессиональной коммуникации
12. Взаимная ориентация людей в пространстве на событийном и конвенциональном уровнях общения

6. Список рекомендуемой литературы

1. Анпилогова Л.В. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.В. Анпилогова, Ю.В. Кудашова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — 978-5-7410-1459-2.
2. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с.
3. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2014. — 488 с.
4. Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.О. Гузикова, П.Ю. Фофанова. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. — 124 с. — 978-5-7996-1517-8.
5. Игнатьев В.И. Социальная система как информационное взаимодействие [Электронный ресурс] : коллективная монография / В.И. Игнатьев, Т.В. Владимирова, А.Н. Степанова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 306 с.
6. Иеронова И.Ю. Введение в теорию межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : пособие / И.Ю. Иеронова, О.В. Петешова. — Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 87 с. — 2227-8397.