

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания по выполнению практических
работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на
русском языке»**

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

(для заочной формы обучения)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тема 1. Профессиональная коммуникации как учебная дисциплина.....	4
Тема 2. Прикладные модели коммуникации.....	10
Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации.....	21
Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация.....	29
Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.	35
Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации.....	44
Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации.....	57
Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая коммуникация.....	63
Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции.....	73
Тема 10. Невербальная коммуникация.....	80
Тема 11. Невербальные элементы профессиональной коммуникации.....	85
Тема 12. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности.....	90
Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации.....	97
Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях.....	102
Тема 15. Конструктивная критика и конфликты в профессиональной коммуникации.....	114
Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.....	123
Тема 17. Особенности публичного выступления.....	132
Тема 18. Межкультурная коммуникация.....	139
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ.....	143

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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 «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» 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 является формирование универсальной компетенции будущего бакалавра.

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.

«Практика профессиональной коммуникации на русском языке» представляет собой интегрирующий курс. Он является профессионально-ориентированным курсом, предназначенным для студентов-нефилологов. Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предшествующих уровнях образования.

Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» должна создать необходимую теоретико-практическую платформу для изучения последующих дисциплин специальности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, консультирование, деловое письмо); использовать соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществлять профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеть речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводить в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь; оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты; понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации; соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 2.

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

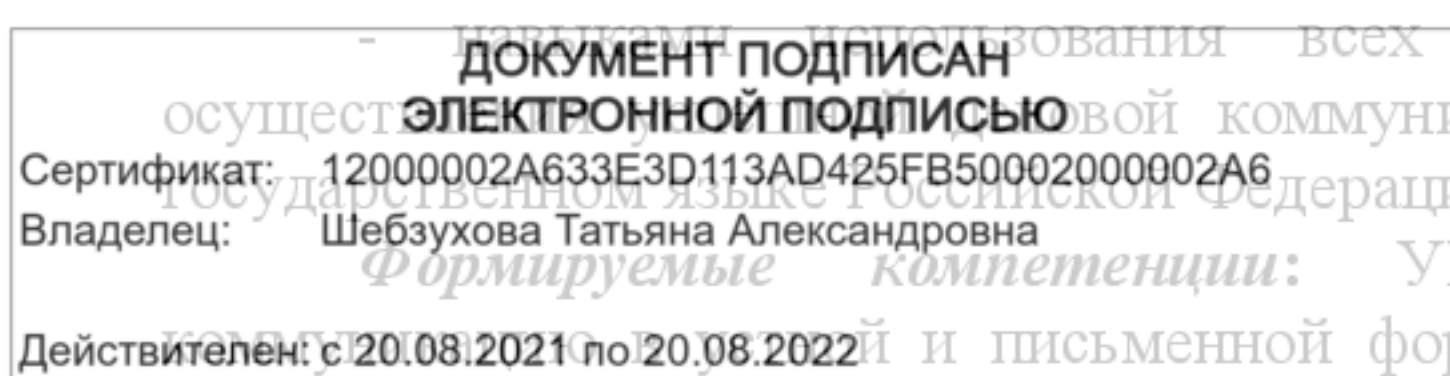
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;



видов речевой деятельности в целях успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

На сегодняшний день существует множество различных моделей коммуникации. В нашем обзоре, мы выбрали базовые модели, представляющие разные взгляды на коммуникацию.

Модель Романа Якобсона

Роман Якобсон в послереволюционные годы переехал в Прагу, а затем в США, где работал профессором Массачусетского технологического института. В своей работе "Лингвистика и поэтика" он представил речевую коммуникацию в виде следующих шести факторов (рис.2.1.).

Рис.2.1 Факторы речевой коммуникации

Каждому фактору соответствует определенная функция, выполняемая языком. Приведем некоторые из них.

Эмотивная (или экспрессивная) функция сосредоточена на адресанте с задачей - выражать отношение говорящего к тому, что он говорит.

Конативная функция сосредоточена на адресате. Ее лингвистическим выражением служит, например, повелительная форма, звательный падеж.

Фатическая функция направлена на контакт. При ее использовании центральным становится не передача информации, а поддержание контакта. В качестве примера можно упомянуть разговоры о погоде или разговоры на дне рождения, где мы не ожидаем услышать новую информацию.

Поэтическая функция (ее еще можно назвать эстетической) сориентирована на сообщение. При этом речь идет не о поэзии, а о внимании к форме, к выражению.

Метаязыковая функция отсылает на значение. Мы пользуемся ею, когда спрашиваем, что значит то или другое слово.

Референтная функция основывается на *контексте*, т.е., в понимании Якобсона, повествуется о тех объектах, о которых идет речь в сообщении.

В своей работе Р. Якобсон написал: "Язык следует изучать во всем разнообразии его функций" (46).

Работы Р. Якобсона составили отдельную эпоху в развитии изучения коммуникации. Наибольшее распространение получила его схема речевой коммуникации, с которой мы начали наше рассмотрение.

Модель Гуапава Шпета

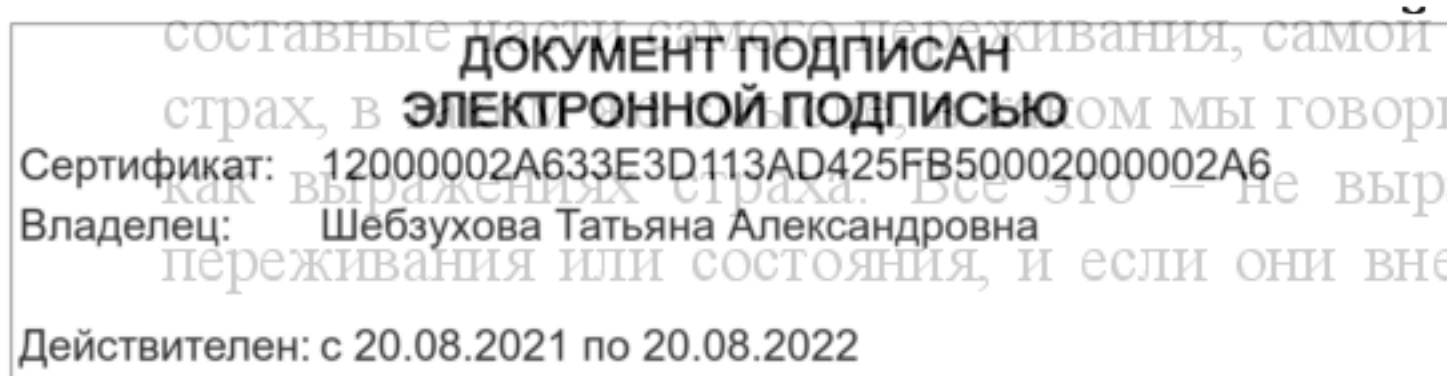
Густав Шпет включает в качестве участников коммуникативной цепочки такие элементы как слово, контекст и личность.

Он предлагает разграничить значение и смысл слова, при этом считает слово многозначным только до тех пор, пока оно не употреблено для передачи значения или пока не известно, для передачи какого значения оно служит (43). Он говорил, что для понимания слова, нужно брать его в контексте. А изолированное слово лишено смысла.

Шпет говорит, что за каждым словом мы видим личность автора, догадываться о его мыслях. По Г. Шпету личность автора выступает как аналог слова и более того, личность отождествляется автором со словом.

Густав Шпет выделял знаки второй категории, называя их как бы "естественными" в отличие от знаков "социальных". "Психологически или психофизиологически это —

составные части самого переживания, самой эмоции. Мы говорим о крике, "выражающем" страх, в отличие от словесного выражения, о поблудении, дрожании поджилки и т.п. как выражении страха. Все это — не выражения "смысла", а части, моменты самого переживания или состояния, и если они внешне заметнее других моментов или если их



легче установить, то это дает им возможность быть симптомами, но не выражениями в точном смысле" (43 с.42).

Модель Юрия Лотмана

Юрий Лотман в своей модели коммуникации отвечает на вопрос: каким образом удастся породить новое сообщение, то есть такое, которое не может быть автоматически выведены из какого-либо исходного текста путем заранее заданных правил. Отсюда следует его основополагающая идея, что знаковая коммуникация представляет собой связь между автономными единицами, а если они совпадают, то ничего нового между ними возникнуть не может.

Лотман выделяет интересную коммуникативную черту в так называемой ритуальной коммуникации. В прошлом человек мог всю жизнь читать одну книгу ("Библию"), сегодняшний человек строит свой информационный поток по-другому - он наращивает число текстов. Ю. Лотман интерпретирует эти два варианта коммуникации как получение информации извне (набор текстов) и изнутри (Библия).

Здесь имеется в виду чтение и размышление над прочитанным. Он разделяет эти два процесса как процесс "Я - ОН" и процесс "Я-Я". "Если коммуникативная система "Я - ОН" обеспечивает лишь передачу некоторого определенного объема информации, то в канале "Я - Я" происходит ее качественная трансформация, которая переводит к перестройке самого этого "Я" (13, С.22).

Юрий Лотман сделал очень многое для развития коммуникативных идей на территории бывшего Советского Союза. Одним из недостатков предлагаемых им построений была ориентация на художественную коммуникацию. Значительно меньше внимания он уделял иным контекстам использования языка, принимая за универсальный механизм особенности именно художественных кодов.

Модель Михаила Бахтина

Михаил Бахтин вносит в свою модель коммуникации две основные идеи: диалогичность и карнавализацию (6).

Он говорит, что слово ориентировано на собеседника. На то, кем этот собеседник является: представителем той же социальной группы или нет, стоящим выше или ниже говорящего по иерархии, связанный с говорящим какими-либо социальными связями или нет. А абстрактного собеседника быть не может.

Вторая базисная идея М. Бахтина - это *карнавализация*. Он анализирует средневековые праздники, во время которых происходит смена "верха" и "низа". Когда король и шут меняются местами: "ругаемое" и "восхваляемое" заполняются иными объектами. В этом случае стирается разграничение актеров и зрителей.

Соответственно коммуникация не может быть абстрактной, не адресованной определенному собеседнику. И при определенных условиях коммуникативные роли могут меняться вплоть до противоположных.

Модель Жака Лакана

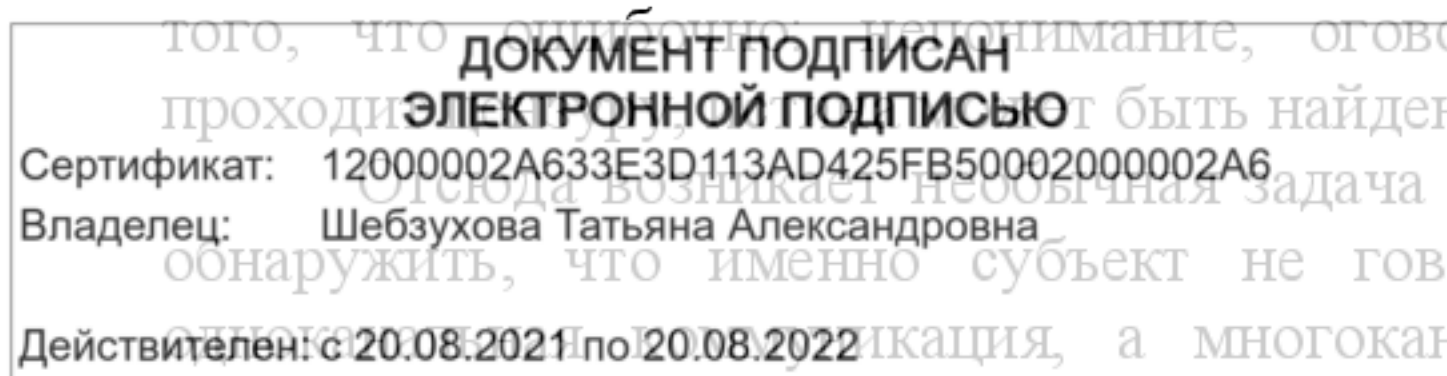
Ж. Лакан анализировал бессознательное. Он считал, что оно структурировано как язык.

Значимой составляющей коммуникативного представления Ж. Лакана становится обратная связь. Он говорит, что речь, когда у нее есть слушатель, не остается без ответа, даже когда слушатель молчит. Он пишет: "Функция речи не информировать, а вызывать представления. То, что я ищу в речи - это ответ другого. То, что конституирует меня как субъекта - это мой вопрос" - (11, С.6).

Второй важной характеристикой коммуникации, по Лакану, является значимость

того, что коммуникативное представление, оговорки, забывчивость. Хотя бессознательное проходит процесс структурирования, оно не может быть найдено в другом месте.

Отсюда возникает необычная задача - "анализировать поведение субъекта, чтобы обнаружить, что именно субъект не говорит. В результате начинает работать не только субъект, но и коммуникация, а многоканальная. Человек может выразить или не



выразить нечто любым способом, а не только при помощи слова. "Если языковую коммуникацию действительно рассматривать как сигнал, с помощью которого передающий посредством определенного кода информирует о чем-либо принимающего, у нас не остается повода отказываться в таком же и даже большем доверии любому другому знаку, лишь бы "что-либо", о чем идет речь, исходило от индивидуума; более того, у нас есть все основания отдавать предпочтение тем способам выражения, которые стоят ближе к естественным знакам. В результате мы начали страдать недоверием к технике речи и занялись поиском жеста, гримасы, черт поведения, мимики, движения, содрогания - а то и странной просто заминки в движении: дело свое мы понимаем тонко и готовы пустить своих гончих по любому из этих следов" (11).

В модели Лакана значимой является не только вербальная коммуникация. Здесь появляется обращение к невербальной составляющей общения. И анализ невербальных компонентов приобретает не менее важное, а в некоторых случаях и более важное, значение, чем анализ слов говорящего.

Модель Умберто Эко

Умберто Эко считает, что семиотика изучает культурные процессы как процессы коммуникации. Его определение коммуникативного процесса вытекает из принятого в технике перемещения сигнала от источника (через передатчик по каналу) к месту назначения. У него также представлено стандартное определение знака, которым считается "все, что на основании ранее установленных социальных договоренностей, может быть принято в качестве чего-то, стоящего вместо чего-либо другого.

У. Эко предлагает следующую модель коммуникации (рис.2.2.):



Рис.2.2 Модель коммуникации У. Эко.

В одной из своих первых работ "Искусство и красота в средние века" Умберто Эко подчеркивает, что символизм средних веков позволял приблизить абстрактную теорию к человеку. Иисус Христос, к примеру, символизировался в виде рыбы. Это открывало соответствующие уровню средневекового человека. Иисус Христос, к примеру, символизировался в виде рыбы. Это открывало соответствующие уровню средневекового человека. Иисус Христос, к примеру, символизировался в виде рыбы. Это открывало соответствующие уровню средневекового человека. Коды рассматриваются им как система знаков, идеология - в мире значений.

Анализируя телевизионное выступление Ричарда Никсона в апреле 13 г., где он пытался оправдаться в случае Уотергейта, Умберто Эко считает, что президентский текст старался опереться на имеющиеся в головах слушателей стереотипные истории. Если пресса облекала свой рассказ, обвиняющий президента, в тип вестерна или детектива, то Никсон строил свое оправдание в схеме сказки о Красной Шапочке. Он предстал перед избирателями, как защитник американского образа жизни от нечестных сотрудников, которые и совершили все нарушения.

Эко ставит проблему соотношения текста и смысла. Под текстом он понимает любой набор высказываний, связанный вместе общей темой. С этой точки зрения события, исследуемые детективом, также становятся текстом. Более того, в самом тексте, чтобы его признали связным целым, всегда обнаруживается определенный собственный код, ниоткуда не заимствованный. Для объяснения текста мы часто пользуемся законами, исходящими не от него. Это могут быть законы жанра, это могут быть общие правила типа "Ищите женщину" для детектива.

Модель Йохана Хейзинги

Йохан Хейзинга подверг рассмотрению феномен игры как обязательный и одновременно непонятый феномен человеческого существования (41). Для игры характерен особый способ существования. Например, играя ребенок одновременно верит и не верит в палку-коня.

Й. Хейзинга увидел и проследил игровой элемент в любом институте человечества. В правосудии, войне, философии, поэзии, искусстве, везде существует элемент игровой состязательности. Одновременно значимость именно такого способа оперирования с действительностью к девятнадцатому веку постепенно начинает исчезать: человечество становится серьезнее. К примеру, мы имеем сегодня остаточные рудименты игрового элемента в спорте.

Игровой элемент коммуникации связан, с одной стороны, с вниманием к аудитории, с другой - значимым становится не только и не столько содержание передаваемого, как сам процесс передачи. Процесс становится коммуникативным. При этом резко возрастает значимость любых иных элементов, даже нулевых - молчания, пропуска, ожидания. Свойственная игре гиперболизация определенных элементов должна корениться в массовом характере аудитории, по другому в принципе нельзя работать с массовым адресатом. В свою очередь индивидуальное восприятие некоторых сообщений в отрыве от их контекста требует определенных усилий со стороны адресата.

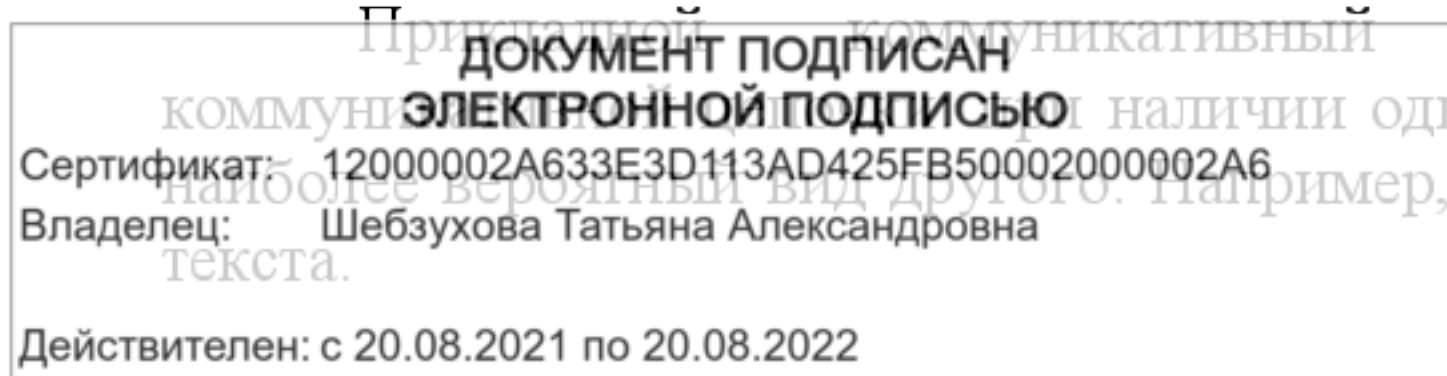
Опять же коммуникация представляется как процесс, направленный на аудиторию. Кроме этого, сам процесс передачи информации несет на себе коммуникативный смысл и становится частью коммуникации.

Прикладные модели коммуникации

С прикладными коммуникативными моделями мы сталкиваемся, решая практические задачи в области коммуникации. С одной стороны, это может быть прикладное использование коммуникации вообще - как в случае переговоров. Здесь цели прикладные, поэтому выдвигаются требования результативности, объективности. С другой стороны, прикладные задачи могут ставиться для более стандартных коммуникативных потоков, к примеру, в рекламе или пропаганде, которые используют СМИ.

В коммуникативной цепочке действие происходит в рамках перехода от звена сообщения к любому другому звену. Это нужно в первую очередь для построения психологического профиля автора текста (сообщения) на основании самого этого текста.

Прикладной коммуникативный анализ отслеживает составляющие коммуникации, наличие одного из ее звеньев делают предсказания на основании текста. Например, в случае определения авторства анонимного текста.



Мы остановимся на ограниченном числе таких моделей. Здесь мы рассмотрим модели Н. Винера, О. Хольсти, и У. Юри с коллегами (26).

Модель Норберта Винера

Мы возьмем только один аспект модели Н. Винера - обратную связь. Он приводит пример термостата, поддерживающего температуру приблизительно на постоянном уровне. Любая система работает эффективно, когда она получает информацию о своем состоянии. И на основе ее модернизирует свои управляющие сигналы.

Винер рассматривает функционирование общественной информации. Группа необщественных животных имеет мало информации, поскольку ее члены не делятся ею. В случае эффективной организации - информации больше, чем содержит каждый из ее отдельных членов.

Система функционирует эффективно, если ее обратная связь дает достоверную информацию. Советский Союз шел к своему разрушению, когда управляющая система получала фиктивные сведения в качестве обратной связи, такие, как, например, всеобщее одобрение произведений Л. Брежнева или решений очередного съезда.

В этой модели рассматривается важность обратной связи в практической коммуникации. На сегодняшний день это утверждение не подлежит сомнению.

Модель Оле Хольсти

Оле Хольсти совместил общую коммуникативную модель, ведущую свое начало от Клода Шеннона с интересами контент-анализа. В результате образуется следующая схема (рис.2.3.):

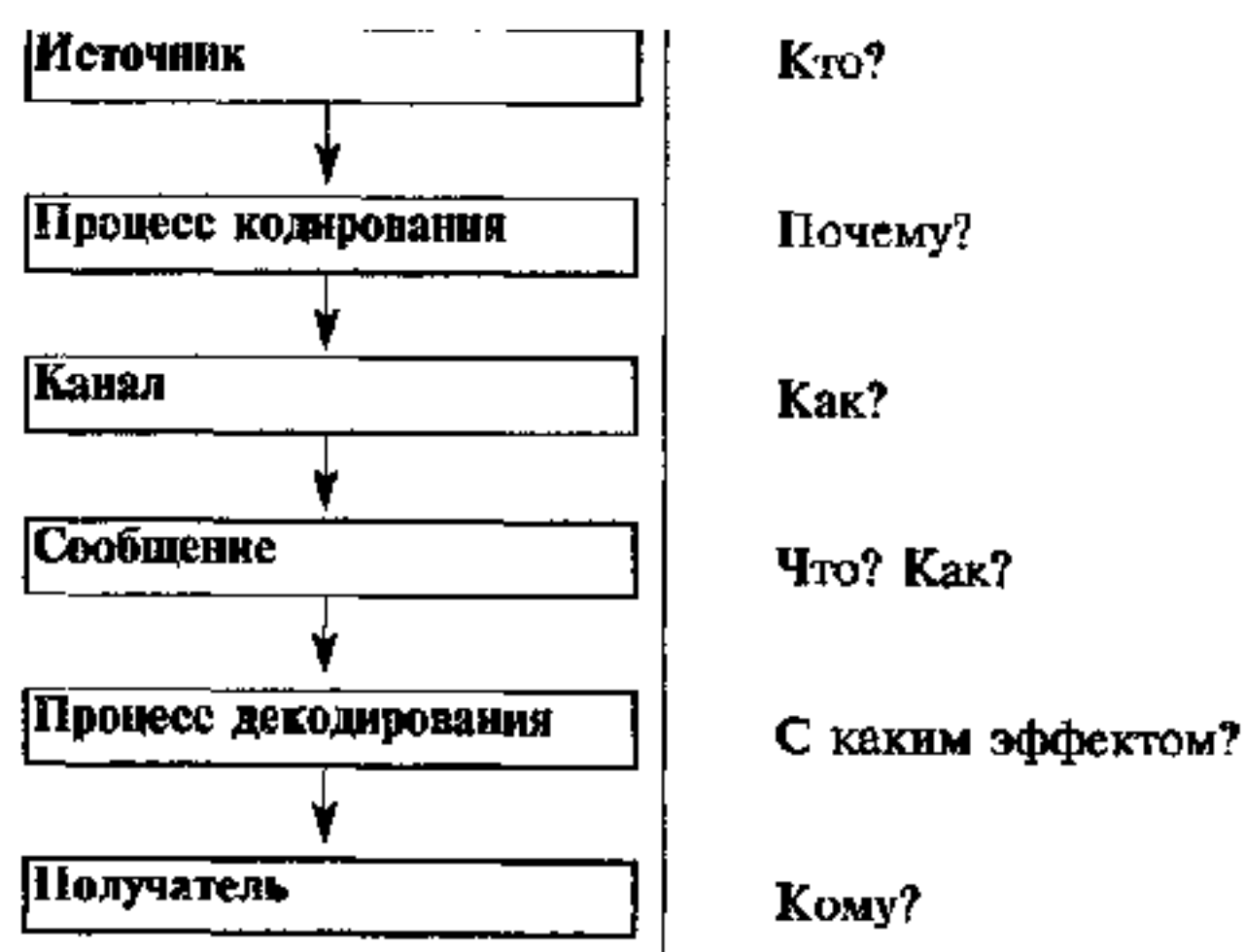


Рис.2.3 Модель контент-анализа

Как видим, к набору вопросов Лассвела "кто говорит, что, кому, как и с каким эффектом?" Оле Хольсти добавляет вопрос "почему?". Теперь за каждым из этих вопросов стоит определенное направление в контент-анализе.

Оле Хольсти получает следующую модель возможных направлений исследований в контент-анализе (таблица 2).

Таблица 2. Направления исследований в контент-анализе

Цель	Раздел семиотики	Вопросы	Исследовательские проблемы
Описать характеристик и коммуникации	Семантика (знак/референт) Синтактика (знак/знак)	Что?	Описывать тенденции в содержании коммуникации. Соотносить известные характеристики источников с сообщениями, которые они производят. Сопоставлять содержание коммуникации со стандартами.
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ			Анализировать техники убеждения.
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Как?	Анализировать стиль.
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022			Сопоставлять известные характеристики
			Кому?

			аудитории с сообщениями, производимыми для них. Описывать модели коммуникации.
Делать выводы по поводу причин коммуникации (процесс кодирования)	Прагматика (отправитель/знак)	Почему?	Обеспечение политического и военного сбора информации. Анализировать психологические характеристики индивидуумов. Делать выводы о культурных изменениях. Предоставлять юридические свидетельства.
		Кто?	Отвечать на вопросы по поводу оспариваемого авторства.
Делать выводы по поводу эффектов коммуникации (процесс декодирования)	Прагматика (знак/получатель)	С каким эффектом?	Измерять читабельность. Анализировать поток информации. Оценивать ответ на коммуникацию. Источник: http://niv.ru/doc/communications/pocheptsov/068.htm

Ответы на эти вопросы важны для понимания эффективности коммуникационного процесса.

Модель Уильяма Юри с коллегами

Конфликтология как наука в рамках западной научной парадигмы даже называется в чисто прикладном ключе - Анализ и разрешение конфликтов. Специалист по разрешению конфликтов обычно входит в любую крупную организацию - университет, больницу, фирму. Чтобы ярче показать особенности конфликтологии, мы остановимся лишь на одном из подходов, который вырос из задачи, поставленной бизнесом - уменьшить число забастовок на шахтах. В США, как и у нас, шахтеры в принципе являются наиболее "бастующей" профессией, поэтому задача такого рода имеет значение как для них, так и для нас.

Современная конфликтология зиждется на постулате, что конфликт является вполне естественным делом. Это не нарушение нормы, а элемент нормы, поскольку только "мертвая" структура не имеет конфликтов. Негативные последствия несет не сам конфликт, а неправильное его разрешение. А разрешение конфликта - это, кстати, чисто коммуникативная проблема.

Какое разрешение конфликта правильно, а какое нет? В данной модели предлагается три уровня разрешения конфликтов - на уровне интересов, на уровне права и на уровне силы. Пример разрешения на уровне силы - это забастовка, война, драка. Это определение того, кто сильнее. На уровне права - это обращение в суд. Это выяснение - кто же прав. "Интересы - это потребности, желания, заинтересованности, страхи - вещи, которые нас заботят или волнуют. Они предопределяют человеческие позиции - реальные вещи, о которых люди говорят, что хотят их" (26, с.1).

Как определить, какой уровень разрешения конфликта лучше? Авторы задают несколько критериев, таких, как стоимость, удовлетворенность результатами, влияние на отношения, повторяемость. Например, в случае забастовки в критерий стоимости входит потеря зарплаты со стороны шахтеров, а для руководства шахты - это потеря прибыли. В целом разрешение на уровне интересов признается более эффективным, чем разрешение на уровне права или силы. Уровень силы очень дорогой, поскольку требует большого

объема ресурсов. Уровень права также не является долговременным: силу все равно надо будет применять, а значит, продолжать в дальнейшем. Уровень права также признается дорогостоящим, поскольку требует дорогостоящих юридических процедур. Они безусловно требуют времени, что несомненно является ресурсом. Результаты разрешения

Документ подписан
Электронной подписью
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

на этом уровне, однако, не всегда удовлетворяют стороны, поскольку юридически правильное решение часто не считается справедливым. "Суммируя, отметим, что фокус на интересах сравнительно с фокусом на правах или силе производит большую удовлетворенность результатами, лучшие рабочие отношения и меньшую повторяемость, а также обходится дешевле" (Р.14).

Эффективная система разрешения конфликтов, по мнению авторов, должна базироваться на следующих принципах:

1. Быть сфокусированной на интересах: переговоры должны начинаться как можно раньше; должна быть продумана система переговоров; переговоры должны носить многоступенчатый характер, поднимаясь все выше и выше; увеличена мотивация.

2. В систему должны быть встроены возможности возврата к переговорному состоянию.

3. Предоставлять более дешевые процедуры определения прав или определения того, кто сильнее;

4. Вставлять консультации перед, а обратную связь после.

5. Располагать процедуры в последовательности от дешевых к дорогим.

6. Предоставлять необходимую мотивацию, умения и ресурсы.

Все эти правила базируются на конкретных основаниях. Например, было установлено, что там, где менеджеры проводят больше времени в шахтах, забастовок меньше. Менеджер, который доступен любому, может разрешать конфликты на более ранних ступенях.

Разрешение конфликта - коммуникативная процедура. Современная наука занята поиском наиболее эффективных процессов таких процедур.

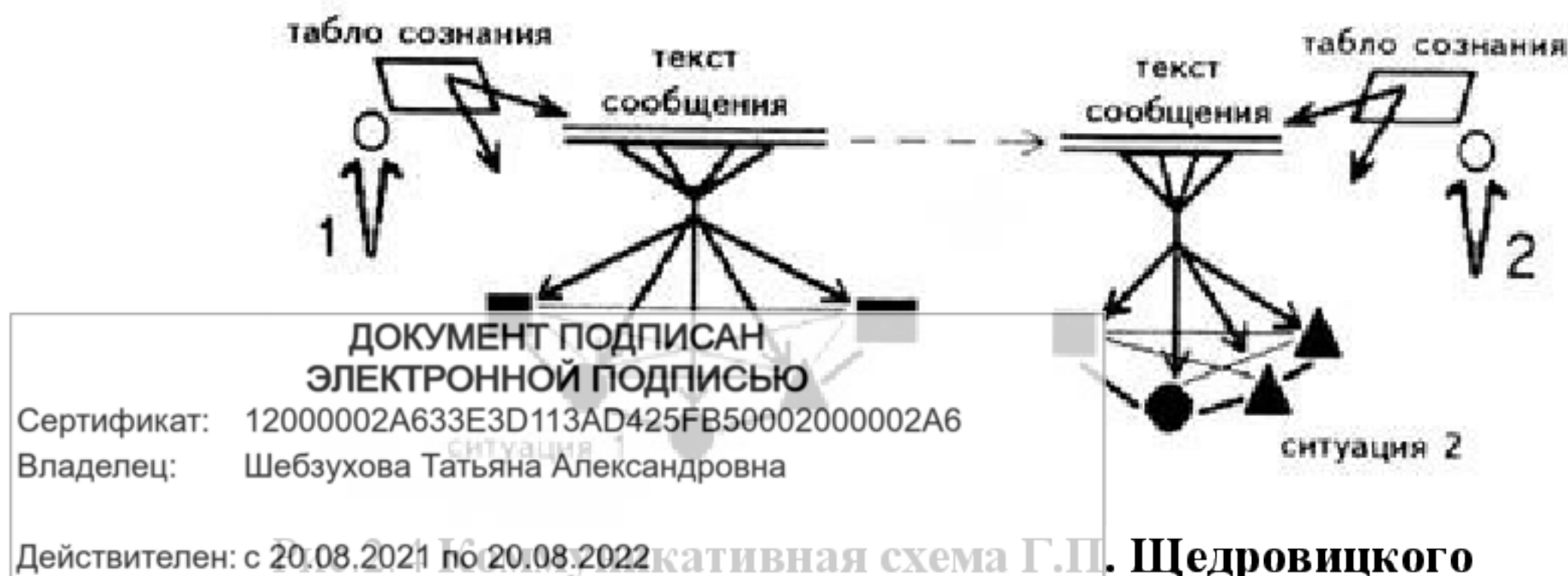
Важность модели Юрии в том, что он выделяет наиболее эффективный уровень разрешения конфликтов. И предлагает свою систему их разрешения, содержащую основополагающие принципы.

Модель Г.П. Щедровицкого

Щедровицкий рассматривает коммуникацию, ее смыслы и значения с деятельностной точки зрения. Он вводит "смыслы" и "значения" в системы деятельности как элементы этих систем (44).

Согласно этому принципу для "смысла" такой системой, принадлежащей к деятельности, является система акта коммуникации, включающая:

1. действия первого индивида в некоторой "практической" ситуации;
2. целевую установку, делающую необходимой передачу определенного сообщения второму индивиду;
3. осмысление ситуации с точки зрения этой целевой установки и построение соответствующего высказывания-сообщения-текста;
4. передачу текста-сообщения второму индивиду;
5. понимание текста-сообщения вторым индивидом и воссоздание на основе этого некоторой ситуации возможного действия;
6. действия в воссоздаваемой ситуации, соответствующие исходным целевым установкам второго индивида и содержанию полученного им сообщения (рис.2.4.).



Эта схема наиболее полно по сравнению с другими описывает этапы акта коммуникации и его составляющие. В отличие от других она включает еще действия индивида на основе полученного им сообщения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Понятие коммуникативной модели.
2. Теоретические и прикладные модели коммуникации.
3. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Культурологические, социологические и антропологические коммуникативные модели.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проведите анализ коммуникативного события (акта).

	Отправитель Кто?	Содержание сообщения Что сообщает?	Получатель Кому?	Канал При помощи какого канала?	Цель и результат воздействия С каким эффектом?
Новостное сообщение в СМИ					
Распродажа в магазине					
Игроки – болельщики на матче					

Задание 2. Опишите функциональную модель коммуникации Р.О. Якобсона.

Функция	Средства	Примеры доминирования функции в коммуникативном акте (событии)
Эмотивная функция		
Конативная функция		
Референтивная функция		
Поэтическая функция		
Фатическая функция		
Метаязыковая функция		

Задание 3. Приведите примеры автоматической, мнимой и негативной симметрии (модель Т. Ньюкомба) в межличностной коммуникации.

Задание 4. Докажите, что лидер мнения является своеобразным фильтром в ходе коммуникативного процесса.

Задание 5. Найдите соответствие между названиями и характеристиками моделей коммуникации. 1. Модель Шеннона-Уивера. 2. Циркулярная модель. 3. Модель двуступенчатой коммуникации. 4. Модель Лассуэла. А. Информация, распространяемая массмедиа, достигается целевой аудитории не напрямую, а через «лидеров мнений». Б. Представляет собой развернутый план коммуникативного действия. В. Основной акцент переносится на содержание сообщения. Г. С ее появлением возникло представление о

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 8.

Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

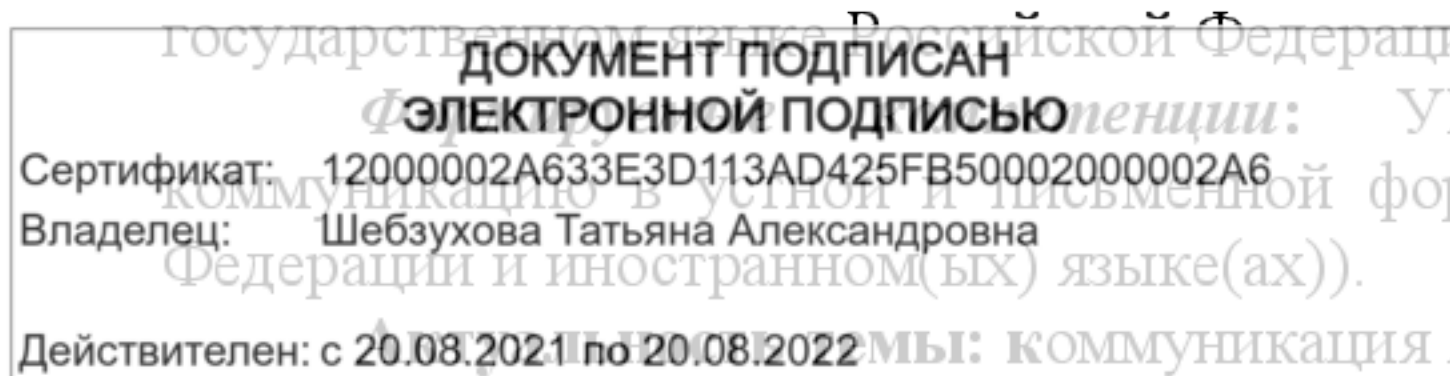
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).



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

Замечания: коммуникация является необходимым и всеобщим условием

жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Язык оказывает огромное влияние на мышление и поведение индивида. Единицами вербальной коммуникации являются высказывание и дискурс. Речевой акт представляет собой целенаправленное речевое поведение в соответствии с принятыми правилами. Вербализованным результатом акта, продуктом речевого действия является высказывание. Высказывание по форме, строевым характеристикам, в основном, совпадает с предложением. Однако высказывание имеет более широкие коммуникативные возможности, чем предложение.

Говорение – это вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется устное вербальное общение. Результатом говорения является создание продукта этой деятельности – высказывания.

Говорение осуществляется в формах монологической и диалогической речи.

Деловая беседа. Телефонный разговор. Этикет телефонного разговора. Переговоры.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Свойства и ситуативная обусловленность устной речевой коммуникации.
2. Говорение как вид речевой деятельности.
3. Слушание как вид речевой деятельности.
4. Понятие обратной связи.
5. Умения, необходимые для эффективной передачи и восприятия информации в деловом общении.
6. Способы эффективного говорения и слушания.
7. Помехи и барьеры эффективного говорения и слушания.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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. Способность 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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
И ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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. Выбывает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?
1. Вызывает ли у вас смущение 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 невмоготу?
3. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
4. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
5. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?
6. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
7. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?
8. 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?
10. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
11. Бойтесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо конфликтных ситуаций?
12. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?

15. 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, беретесь 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.

кому насколько сложно было выполнить задание: с недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	
О ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

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?

Задание 4. «Фотография». Объедините в устном комментарии (1–2 минуты, 4–6 фраз) логически содержание следующих фотографий с темами (рис.1):

- детская близорукость,
- озоновая дыра,
- динамика дорожно-транспортных происшествий,
- разведение страусов в Нигерии,
- лесные богатства России,
- наследственность и таланты человека,
- таблица Менделеева,
- успехи современной генетики,
- распространение СПИДа по планете,
- протезирование зубов,
- проблема разоружения,
- архитектура Индии,
- обучение в театральном институте,
- военная реформа.

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Рис.1. Исходная фотография для выполнения упражнения

Например, на фотографии изображен железнодорожный вокзал, платформа, пассажиры с багажом, сажащиеся в пригородную электричку (рис. 2).



Рис. 2. Исходная фотография для выполнения упражнения

Тема: «Вторая мировая война».

Приём противопоставления: *«Сейчас на земле осталось уже очень мало людей, которые помнят Вторую мировую войну. А ведь это было ужасное время! Люди голодали, многие страны лежали в руинах, фабрики не работали, железные дороги были разрушены. Какое счастье, что мы с вами живем в мирное время и знаем о Второй мировой войне только по книгам или кинокартинам. Наши фабрики работают, мы не голодаем, железные дороги в полном порядке и мы можем уехать куда хотим».*

Тема: «Собачка».

Приём аналогии: *«На предложенной фотографии мы видим пригородную электричку и пассажиров, спешащих в выходной день выехать на свои дачи. Несомненно, некоторые вывозят с собой и своих любимцев – кошек и собак, которым, как и людям, тоже полезно подышать свежим воздухом. Но одно дело – везти не только массу поклажи, но еще и громадного сенбернара и совсем другое – крохотного терьерчика, весящего не более трех килограмм. Поэтому дальновидные дачники приобретают не кого попало, а так называемых «сумочных» собачек, например, терьера.*

Задание 5. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».

Задание 6. Вспомните какой-либо разговор между Вами и Вашим руководителем (научным руководителем, заведующим отделом, начальником цеха, директором фирмы и т.п.), в котором можно обнаружить мотивирующий эффект. Какими приемами он достигался: использованием критики, оценкой Вашей работы, формой постановки задания, формой ответа на Ваши вопросы, чем-то еще? Опишите эти приемы.

Задание 7. Ниже приведен отрывок из повести Л. Славина «Подставное лицо» -

разговор документ подписан сотрудником
дежурной электронной подписью. Можно ли
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

железнодорожной милиции Денисовым и оценить этот диалог как деловую беседу? ой беседы?

-Вчера была выемка вещей из ячеек? - спросил Денисов.

-Ячеек освободили много?
 -Полно...
 -А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?
 -Сейчас,- дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. - Точно, изымали...
 -Что там лежало, в ячейке?
 -Портфель и целлофановый пакет.
 Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:
 -Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?
 Палец дежурной скользил по строчкам.
 -Когда изымаем, шифр обязательно указываем, - она поправила очки. -
 Пожалуйста... Шифр «Б-042».

Задание 8. Сравните приведенные ниже высказывания, содержащие критическую оценку деятельности сотрудника. Оцените их с точки зрения соблюдения правил проведения проблемной беседы. Рассмотрите эти высказывания с точки зрения их мотивирующего воздействия на работу сотрудника.

Высказывание 1: «Я вижу, Сергей, что твоя работа над новой математической игрой для детей движется по графику. Это редко случается в нашей фирме, а программы отлично сделаны и с педагогической точки зрения. Мне это подтвердили учителя, которые уже использовали эти программы. Правда, наши конкуренты тоже оживились в последнее время. Может быть, есть смысл внести некоторые изменения в нашу компьютерную графику? Я хотел бы, чтобы ты в ближайшее время обсудил с коллегами возможные перемены. Я не сомневаюсь, что у тебя возникнут конструктивные предложения».

Высказывание 2: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?»

Задание № 9. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.

А. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

1. «Говорите».
 2. «Да».
 3. «Слушаю вас».
 4. Назовете свою фирму и затем «Добрый день».
 5. Назовете свою фирму, отдел, фамилию.
- Б. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
- В. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:
1. увидев, расскажете ему;
 2. напишете записку и положите на его стол;
 3. попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
 4. попросите перезвонить.
- Г. Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее:
1. «Могу ли я вам помочь?»
 2. «Чем я могу вам помочь?»
- Д. Позвонивший высказывает претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:
1. «Это не моя ошибка»;
 2. «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;
 3. «Давайте разберемся»;
 4. «Нет, вы не правы»;
 5. «Я не знаю, кто занимается этим вопросом»;
 6. «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

Е. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение всех вопросов. Вы

1. вникнуть в его вопрос и дать ответ;
2. постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

Задание 10. Какие записи и где стоит сделать до начала телефонного разговора и после его окончания?

При ответе вам может помочь заранее подготовленный бланк подготовки телефонного звонка:

Сначала подготовься, потом звони!

Цели:

Чего я хочу достичь разговором?

Каковы мои общие и промежуточные цели?

Кому я хочу позвонить? (Фамилия/функция, номер телефона)

Когда а хочу позвонить? (Утром, в обед, вечером...)

Какие вопросы я хочу задать?

Документация:

Какие документы мне потребуются?

Какие документы ему потребуются?

Для ускоренной подготовки одного или нескольких разговоров вы можете пользоваться «План дня», помечая в нем вопросы, подлежащие выяснению по телефону.

Телефонные контакты _____					
Дата _____					
Разговор	Партнер	Тема, повод	№ телефона	Приоритетность	Контроль исполнения

Задание 11. Проведите игру «Вам звонят», определив роли говорящих, их личностные и профессиональные характеристики, тему разговора и соответствующие средства общения (этикетные формулы, функционально-смысловые единицы и т.д.). Выберите жюри, которое сможет дать оценку эффективности разговора и каждому исполнителю.

Задание 12. Какие советы по ведению деловых переговоров вы использовали бы в первую очередь в собственной практике и почему? Главное правило ведения переговоров – разграничение между существом проблемы и отношениями сторон.

Жесткий подход (позиционный торг) предполагает излишне твердую позицию участников переговоров.

Критерии значимости переговоров – рыночная цена, подсчет затрат, известные аналоги, профессиональные нормы, эффективность и т.п.

Мягкий подход предполагает обсуждение предмета переговоров без споров и конфликтов, по-джентльменски.

Принципиальные переговоры (по существу) предполагают объективную оценку каждой позиции и вынесение согласного решения.

Задание 13. Используйте речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:

- А. Показать заинтересованность в словах собеседника.
- В. Попросить дополнительных разъяснений.
- С. Сделать вывод, предложить вариант резюме.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Г. Выразить несогласие с позицией партнера.

- И. Признаться в своей некомпетентности.
- К. Вежливо отклонить спорное предложение.

Задание 14. 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 15. 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 16. Игра-тренинг «Журналист».

Цель – сформировать умение собирать наиболее полную, объективную информацию о партнере по переговорам.

Процедура. Руководитель предлагает всем участникам разделиться на партии.

Инструкция. Вы – тележурналист. Сегодня вечером вы должны представить в программу «Вечер знакомств» объективную информацию о человеке, сидящем перед вами. Времени у вас мало. Возьмите у него интервью, а потом представьте группе. На интервью – 3 минуты, на представление – 2 минуты.

Затем вы меняетесь ролями. Каждая пара по очереди знакомит группу со своим партнером.

Анализ ситуации.

1. Все ли согласны с таким представлением?
2. Кто хочет о себе что-либо добавить?
3. Какие выводы вы можете сделать о результатах интервью?

В процессе анализа можно подвести членов группы к формулировке основных алгоритмов изучения партнера при подготовке и ведении переговоров:

1. Что представляет собой партнер?
2. Как он выглядит?
3. Какие у него вкусы?
4. Что для него наиболее важно в жизни?
5. Какие у него интересы?

6. Какие у него особенности? И т.д.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

на аудио- или видеопленку какую-либо передачу на одну из разновидностей диалогической коммуникации (интервью, деловая беседа и др.), и оцените свои умения говорения, слушания. Для этого выполните следующие задания:

- * задержите в памяти содержание устной информации;
- * воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
- * передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
- * присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
- * обобщите информацию, воспринятую в диалоге, и передайте ее в высказывании;
- * сравните, насколько полученный результат точно передает исходный материал.

Задание 18. Запишите на аудио- или видеопленку какую-либо передачу на актуальную тему, представляющую одну из разновидностей диалогической коммуникации (интервью, деловая беседа и др.), и оцените свои умения говорения, сформированные на основе слушания. Для этого выполните следующие задания:

- * задержите в памяти содержание устной информации;
- * воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
- * передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
- * присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
- * обобщите информацию, воспринятую в диалоге, и передайте ее в высказывании;
- * сравните, насколько полученный результат точно передает исходный материал.

Практическое занятие 10.

Тема 10. Невербальная коммуникация.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;

- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;

- документ подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, причёске, мимике, позе, окружающих человека предметах. Распознавание и понятие подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

Особенности невербального общения:

- 1) ситуативная обусловленность;
- 2) синтетичность;
- 3) произвольность, спонтанность;

Глубокое и обстоятельное рассмотрение невербальной коммуникации достигается через раскрытие ее основных форм и способов, к которым относятся:

- кинесика – совокупность жестов, поз, телодвижений;
- такесика – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания и другие прикосновения к телу собеседника по коммуникации;
- сенсорика – совокупность чувственных восприятий, основывающихся на информации от органов чувств;
- проксемика – способы использования пространства в процессе коммуникации;
- хронемика – способы использования времени в процессе коммуникации.

В процессе коммуникации произнесенное слово никогда не может являться

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
ИД: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Подписан: Шебухова Татьяна Александровна
Время: с 20.08.2021 по 20.08.2022

стоны, тембр и др.

Паравербальные средства – совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, приносят в нее дополнительные значения. Именно с помощью голоса передаются основные эмоции – страх, гнев, радость, удивление и эмоциональные состояния – доброжелательность, тревожность, уверенность, заинтересованность.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Компоненты структуры невербального поведения.
2. Паралингвистические особенности НК.
3. Психологический «детектор лжи».
4. Внешние проявления эмоциональных состояний.
5. Анализ экспрессии человека.
6. Возможность «программирования пространства».
7. Зоны и дистанции общающихся партнеров.
8. Виды жестов. Жестовая активность.
9. Общие правила «чтения» позы.
10. Невербальные сообщения, их функции.
11. Невербальные сигналы у людей, представляющих разные культуры.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Объясните смысл устойчивых сочетаний, распределите их по группам:

1) относящиеся к жестам; 2) относящиеся к мимике; 3) относящиеся к позам.

Заглядывать в глаза; повесить нос; показать нос; превратиться в слух, разводить руками; смотреть, открыв рот; стоять ферттом; строить глазки; чесать затылок.

Задание 2. Установите характерное для русской культуры соответствие между невербальными средствами и их значениями.

Невербальные средства Значения

Не знаю; надо подумать Рука поднята на уровень груди, пальцы направлены вверх и совершают покачивающие движения к себе

Рад встрече Пожимание плечами

Иди ко мне Подкручивание пальцем у виска

Ты хорошо, точно сказал Поднятый вверх большой палец

Ты не в своем уме Руку или руки ладоням вверх про-тягивают навстречу собеседнику

Вот он! Взмах кистью руки сверху вниз

До свиданья! Вытягивание руки по направлению к предмету

Задание 3. Интерпретируйте невербальные средства коммуникации.

1. Движения руки по направлению к лицу, стремление во время диалога прикрыть рот рукой. 2. Сведенные брови, напряженный взгляд в одну точку, опущенные уголки губ. 3. Скрещенные на груди руки, приподнятые плечи, прямая спина, ноги на ширине плеч. 4. Человек сидит, его голова опущена, плечи свободны, руки на животе, ноги вытянуты.

Задание 4. Опишите и продемонстрируйте жесты, выражающие удовольствие, печаль, растерянность, неуверенность, радость.

Задание 5. Опишите, как выглядят позы:

1) готовности к конструктивному диалогу,

2) готовности слушать собеседника;

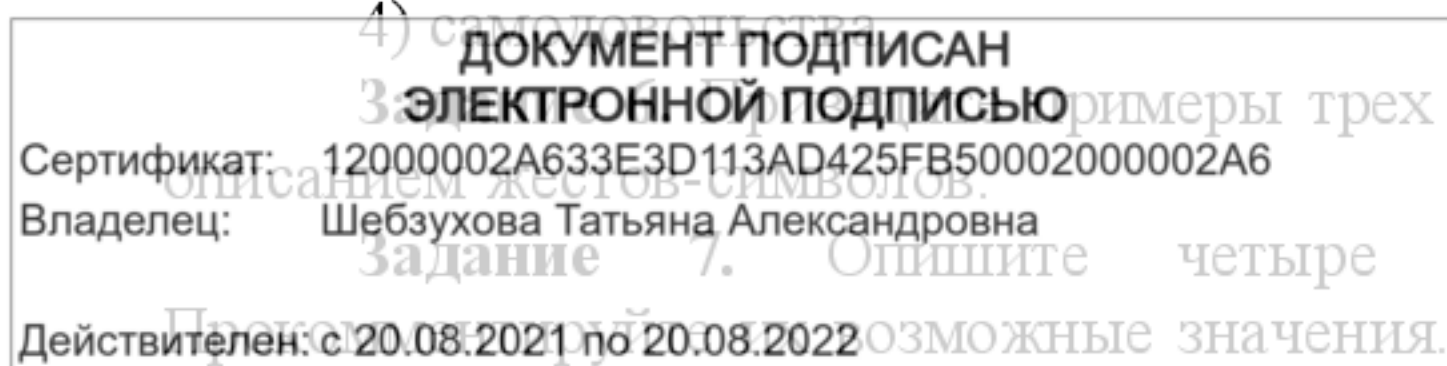
3) обсуждению проблемы; нерешительности;

4) самоубеждения.

Задание 6. Опишите примеры трех жестов-символов. Составьте высказывания с

любого жеста, сопровождающих речь.

Задание 7. Опишите возможные значения. Запишите высказывания, которые могли бы



сопровождаться этими жестами.

Задание 8. Составьте описание речевого поведения кого-либо из известных вам людей, включите в текст описание типичных для него жестов.

Задание 9. Прочитайте рассказ А.П. Чехова «За двумя зайцами погонишься, ни одного не поймаешь» и выпишите из него все невербальные средства общения, охарактеризуйте значение этих средств.

Задание 10. Прочтите отрывок из романа Д. Дефо «Робинзон Крузо», в котором описывается сцена знакомства главного героя и Пятницы. Покажите, как отражена специфика невербального поведения собеседников, говорящих на разных языках.

Тут я заметил, что он весь дрожит, как в лихорадке: бедняге, очевидно, считал себя моим пленником. <...> Тогда я опять поманил его к себе и вообще старался ободрить его как умел. Он подходил все ближе и ближе, через каждые десять-двенадцать шагов падая на колени и знак благодарности за спасение его жизни. Я ласково ему улыбался и продолжал манить его рукой. Наконец, подойдя совсем близко, он снова упал на колени, поцеловал землю, прижался к ней лицом, взял мою ногу и поставил ее себе на голову. Последнее, по-видимому, означало, что он клянется быть моим рабом до гроба. Я поднял его, потрепал по плечу и всячески старался показать, что ему нечего бояться меня. <...>

Проспав или, вернее, продремав около получаса, он проснулся и вышел ко мне. <...> Как только он меня увидел, он подбежал и распростерся передо мной, выражая всей своей позой самую смиренную благодарность и производя при этом множество самых странных телодвижений. Припав лицом к земле, он опять поставил себе на голову мою ногу и всеми доступными ему способами старался доказать мне свою бесконечную преданность и покорность и дать мне понять, что с этого дня он будет мне слугой на всю жизнь. Я понял многое из того, что он хотел мне сказать и, в свою очередь, постарался объяснить ему, что я им очень доволен.

Задание 11. Подготовьте рефераты по следующим темам:

1. Невербальные средства в деловом общении.
2. Национальные особенности невербальной коммуникации.

Практическое занятие 16.

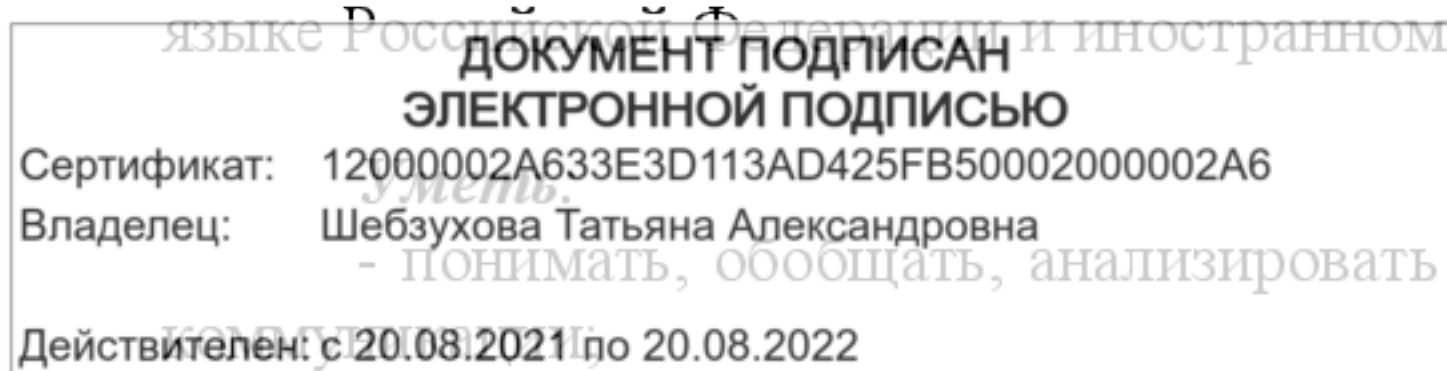
Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).



получаемую информацию в рамках деловой

- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

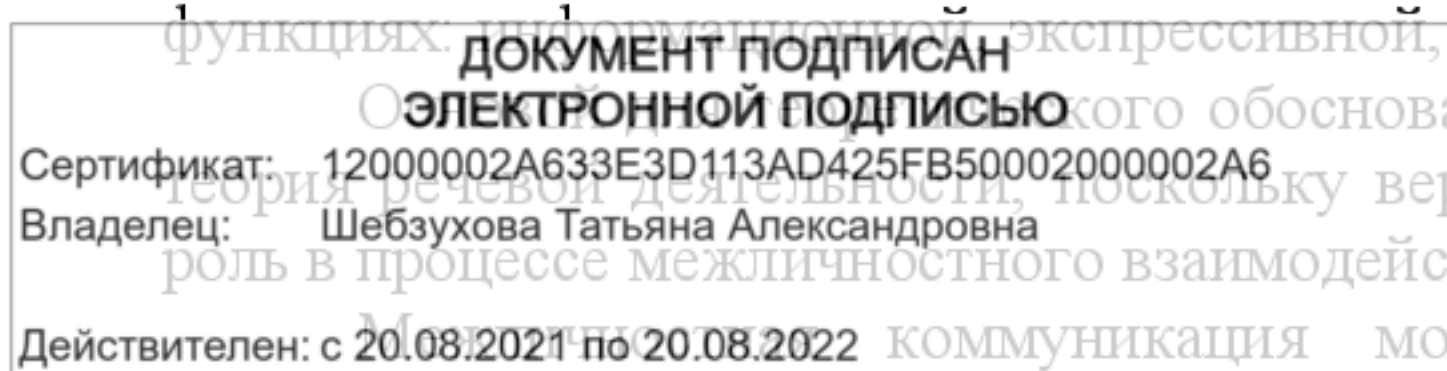
Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Межличностная коммуникация. Сущность и функции межличностной коммуникации. Специализированные коммуникации. Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Коммуникации в государственных, общественных и коммерческих структурах, в экономической, политической, социальной и других сферах общественной жизни. Массовая коммуникация. Сущность и функции массовой коммуникации. Массовая коммуникация и сфера общественных связей и отношений. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации.

Межличностная коммуникация – это процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом. Межличностная коммуникация в противовес массовым формам носит более стандартный, рациональный и инструментальный характер. Это находит отражение в ее функциях: информационной, экспрессивной, прагматической и социальной.

Особое место в теории речевой деятельности, поскольку вербальные средства общения играют главную роль в процессе межличностного взаимодействия.



Коммуникация может способствовать изменению мнений,

социальных установок индивидов, участвующих в обмене информацией.

Межличностная коммуникация может быть успешной, эффективной, если цели, поставленные коммуникаторами, достигаются в наибольшей степени.

Неудачи и провалы в межличностной коммуникации часто случаются потому, что, во-первых, люди неверно и неточно воспринимают друг друга; во-вторых, не понимают, что их восприятия неточны.

Важной характеристикой коммуникативной компетентности является понимание собственного коммуникативного стиля и умение распознавать стиль партнера по коммуникации.

В качестве специализированных видов коммуникации Ф.И. Шарков выделяет коммуникации в малых группах, коммуникации в организациях, офисные и маркетинговые коммуникации.

Малая группа – это немногочисленная по составу общность людей, члены которой находятся в непосредственном личном общении, объединены общей социальной деятельностью, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Выделяют: первичные и вторичные малые группы; формальные и неформальные малые группы; референтные и группы членства; временные и стабильные; открытые и закрытые. По характеру и формам организации деятельности выделяют следующие разновидности малых групп: случайно организованная группа; ассоциация; корпорация; коллектив; команда.

Коммуникация в малой группе выполняет функцию обмена информацией между членами группы и комплекс функций, направленных на поддержание отношений, на поддержание самой группы. К числу таких функций относят: формирование согласия, общей картины мира; обеспечение согласованных действий; формирование особой групповой культуры (языка, норм и правил поведения, традиций и ритуалов, системы санкций и т.д.).

Коммуникации в организации – это информационные взаимодействия, в которые вступают люди при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.

Особенности данного вида коммуникации состоят в следующем:

- одновременно осуществляются сверху вниз, снизу вверх и горизонтально;
- коммуникация является функцией управления, которая при правильно организованной передаче информации обеспечивает надежное соединение всех подсистем организации и их взаимодействие.

Разделение труда внутри организации существенно упрощает коммуникации в организациях. Однако параллельно со структурированной сетью коммуникации образуется неформальная сеть, которая может либо способствовать, либо затруднять функционирование структурированной сети.

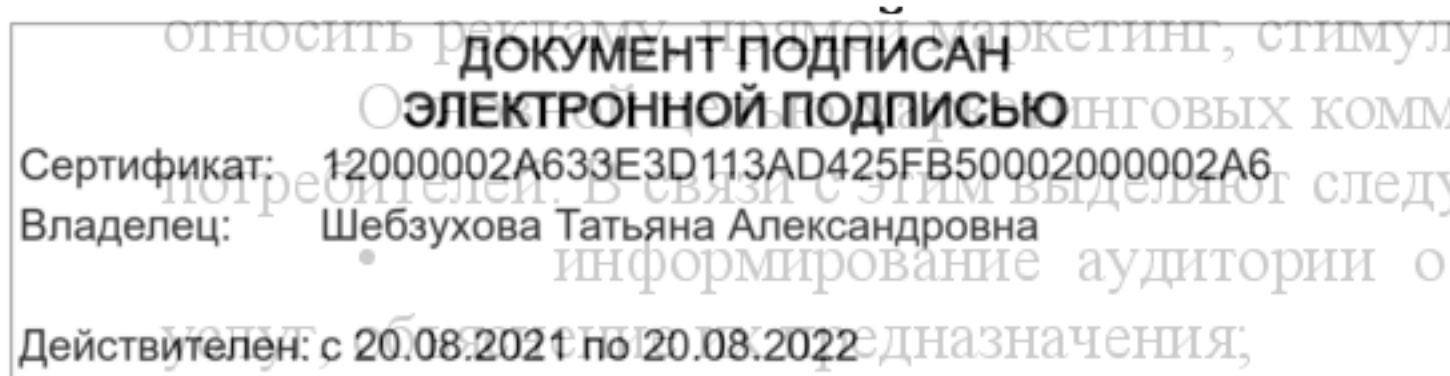
Можно выделить четыре основные функции коммуникации внутри организации: контроль, мотивация, эмоциональное выражение, передача информации.

К наиболее значительным специализированным коммуникациям относятся офисные и маркетинговые.

Офисные коммуникации – это коммуникации, осуществляемые в офисе и с помощью офиса.

Маркетинговые коммуникации можно рассматривать как необходимый в современных условиях инструмент взаимодействия организации с внешней средой. Это совокупность технологий продвижения (promotion) товаров или услуг, к которым принято относить рекламу, прямой маркетинг, стимулы сбыта, связи с общественностью.

Маркетинговые коммуникации являются воздействием на поведение людей. В связи с этим выделяют следующие задачи маркетинговых коммуникаций: информирование аудитории о существовании определенных товаров или услуг, убеждение в их необходимости, стимулирование к покупке.



- убеждение – формирование благоприятного отношения потребителя к организации и ее маркам;
- создание образа – формирование образа организации, связанного с дифференциацией потребителем марок выпускаемой продукции;
- подкрепление – удержание постоянных потребителей.

Маркетинговые коммуникации – это процесс передачи обращения от производителя к потребителю с целью представить ему товар или услуги организации в привлекательном виде.

Массовая коммуникация – процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории.

Средства массовой коммуникации (СМК) – это специальные каналы и передатчики, благодаря которым происходит распространение информационных сообщений на большие территории.

Современная система СМК подразделяется на три вида: средства массовой информации (СМИ); телекоммуникацию; информатику.

Общими условиями функционирования массовой коммуникации являются: массовая аудитория, требующая тщательно продуманной ценностной ориентации; наличие технических средств, обеспечивающих регулярность и тиражированность информации; многоканальность и возможность выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность и вместе с тем нормативность массовой коммуникации; социальная значимость информации, способствующая повышению мотивированности массовой коммуникации.

Важную роль в выражении нашего отношения к людям играет речь. Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения.

Деловой этикет немаловажное значение придает обращению, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения.

При обращении следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать пол, возраст и конкретную обстановку.

Выделяют четыре основных показателя культуры речи: словарный состав и словарный запас; произношение; грамматику; стилистику.

Культурная речь – прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- 1) следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- 2) не использовать обороты, содержащие лишние слова (например: «абсолютно новый» вместо «новый»);
- 3) избавляться от слов-паразитов («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- 4) избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах.
2. Особенности коммуникации в малых группах.
3. Эффективная межличностная коммуникация.
4. Электронные коммуникаторы в создании массовой информации.
5. Теоретические направления изучения массовой коммуникации.
6. Процесс создания и преобразования массовой информации.
7. Роль коммуникаторов в создании массовой информации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

8. Механизм превращения социальной информации в массовую.
9. Средства массовой коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Дайте характеристику основных типов групп. К какому типу относится группа, в которой вы обучаетесь?

Задание 2. По мнению американского психолога Б. Такмана (B. W. Tuckman), коммуникативные процессы в становлении группы проходят ряд стадий. Стадию формирования группы (выделение лидера, правила общения), стадию протеста (конфликт индивидов, неприятие лидера и его установок), стадию установления норм (взаимная притирка членов группы), стадию сотрудничества (преодоление межличностных трений, решение общих задач). Покажите, какие процессы имели место при становлении вашей студенческой группы. Какая стадия является, на ваш взгляд, наиболее трудной и почему? На какой стадии находится коммуникативный процесс в вашей группе?

Задание 3. Ценность и качественность массовой информации основываются на таких принципах, как востребованность, польза, интересность (общая и практическая), эмоциональная окрашенность. Проанализируйте, как потребитель информации (зритель, слушатель, читатель) ощущает дефицит или избыток информации в СМИ при освещении трагических событий в нашей стране и за рубежом.

Задание 4. Новости, согласно Л. Г. Бобровой, сообщения, имеющие жесткую структуру построения текста, которая включает введение, основную часть и заключение. Первая строка начинается с обозначения даты, места действия и источника информации, а в конце сообщения указываются фамилия, номер телефона или компьютерный адрес отправителя. Предмет, тема сообщения всегда связаны с потребностями конкретной аудитории. Их обязательными характеристиками являются следующие: важность, своевременность, необычность, опора на личностный интерес, близость места события, сенсационность.

Проанализируйте блок новостей по одному из каналов массовой коммуникации. Соответствует ли подача новостей указанным выше особенностям. Есть ли различия между текстами серьезных и занимательных новостей? В каком порядке сообщается новость и ее подробности?

Задание 5. Аудитория представляет важный элемент в структуре массовой коммуникации. Дайте характеристику аудитории любого печатного издания или радио- и телепрограммы, используя такие показатели, как размеры, социальный состав (пол, возраст, образование, семейный статус, доходы, профессиональные и национальные признаки), специализация, географическое расположение.

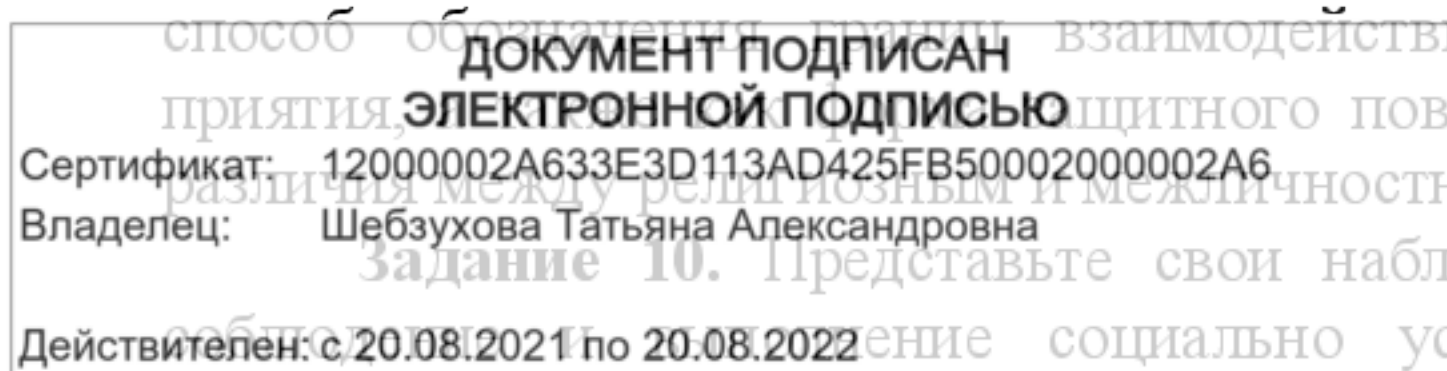
Задание 6. Приведите примеры манипулятивного воздействия радио- и телевизионных передач на сознание обывателя.

Задание 7. Покажите, какое место занимает вопрос о взаимоотношениях группы и ее членов в русской языковой картине мира. Обратитесь к статье Е. В. Васильевой «Отражение взаимоотношений индивида и группы в русской языковой картине мира».

Задание 8. Ритуальное взаимодействие в массовой коммуникации играет важную роль. Покажите, что ритуал возникает на основе определённого социально значимого действия. На примере ритуалов вашего вуза, города определите те коммуникативные события, которые получили ритуальный статус. Являются ли ритуалы циклическими? Какова коммуникативная тональность и символическая нагруженность ритуалов?

Задание 9. Ритуалы играют большую роль в межличностном взаимодействии как способ обозначения границ взаимодействия, как форма поддержки или взаимного признания, как средство установления социального поведения. Приведите примеры, показывающие различия между ритуальным и межличностным ритуалом.

Задание 10. Представьте свои наблюдения о том, каким образом происходит установление социально установленных норм в рамках ритуальной



коммуникации в пространстве университета.

Задание 11. Покажите на конкретных примерах, что пространство играет большую роль в межличностном взаимодействии.

Задание 12. Стратегическая самопрезентация является специфическим средством воздействия на людей. Покажите это на примере известных политических деятелей (поведенческие тактики, речевые стратегии). Воспользуйтесь материалами в кн.: О. С. Иссерс. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М., 2003; Методы анализа текстов политических лидеров в кн.: Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. – М., 2001.

Задание 13. Прочтите рассказ А. П. Чехова «Толстый и тонкий». Проанализируйте взаимодействие между героями с точки зрения уровней межличностного взаимодействия, используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой героями позиции. Соблюдают ли персонажи определенные ритуалы?

На вокзале Николаевской железной дороги встретились две приятеля: один толстый, другой тонкий. Толстый только что пообедал на вокзале, и губы его, подернутые маслом, лоснились, как спелые вишни. Пахло от него хересом и флердоранжем. Тонкий же только что вышел из вагона и был навьючен чемоданами, узлами и картонками. Пахло от него ветчиной и кофейной гущей. Из-за его спины выглядывала худенькая женщина с длинным подбородком – его жена, и высокий гимназист с прищуренным глазом – его сын.

– Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого.

– Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

– Батюшки! – изумился тонкий. – Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?

Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез. Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания.

– Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько!

Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты, господи! Ну, что же ты? Богат?, Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это сын мой, Нафанаил, ученик третьего класса.

Это, Нафаня, друг моего детства! В гимназии вместе учились! Нафанаил немного подумал и снял шапку.

– В гимназии вместе учились! – продолжал тонкий.

– Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфиальтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафаня! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка. Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца.

– Ну, как живешь, друг? – спросил толстый, восторженно глядя на друга. – Служишь где? Дослужился?

– Служу, милый мой! Коллажским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю.

Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, – сказал толстый.

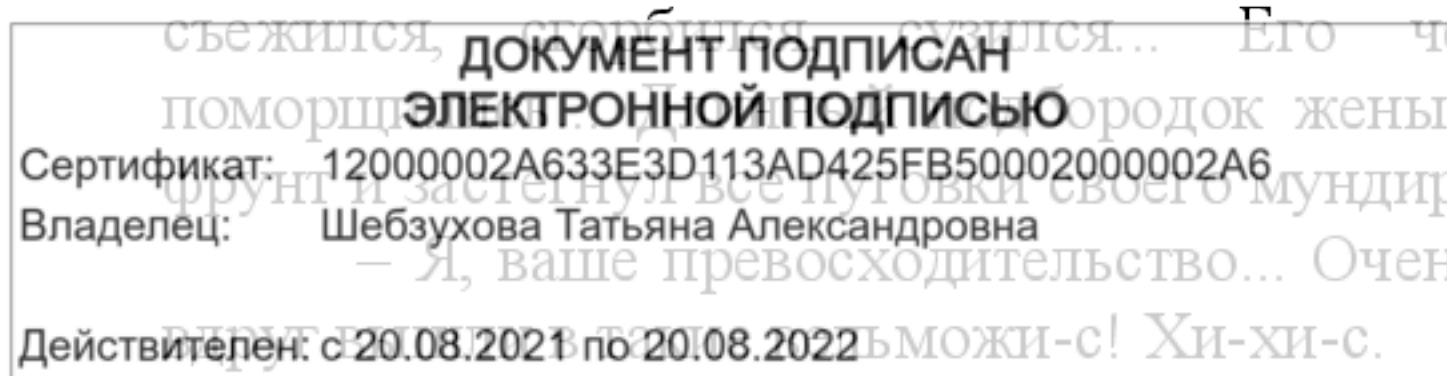
– Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он

съежился, сгорбился, сунулся... Его чемоданы, узлы и картинки съежились, стал еще длиннее; Нафанвил вытянулся во

– Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и

друг-с! Хи-хи-с.



– Ну, полно! – поморщился толстый.
 – Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства – и к чему тут это чинопочитание!
 – Помилуйте... Что вы-с... – захихикал тонкий, еще более съезживаясь. – Милостивое внимание вашего превосходства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...

Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку.

Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «Хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены.

2. Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали собеседника к их проблемному обсуждению:

- * введение всеобщего платного обучения в вузе;
- * работа городского транспорта.

Задание 14. Убеждение широко используется как метод речевого воздействия в межличностной, внутригрупповой и массовой коммуникации. Существует ряд условий, способствующих воздействию методом убеждения, в частности, коммуникативная компетентность убеждающего; внушение доверия, которое определяется профессиональной компетентностью говорящего; ссылка на личный опыт других как наглядное доказательство; использование в речи сравнений, контрастов и аналогий, что создает у адресата перспективу для рассуждений. Определите, какие условия способствовали знаменитому русскому адвокату Ф. Н. Плевако, использовавшему тактику утрирования, убедить суд в невиновности подзащитной старушки, укравшей чайник:

Много бед, много испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование. <... > Двенадцать языков обрушились не нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолело Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... Старушка украла старый чайник ценою в тридцать копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно.

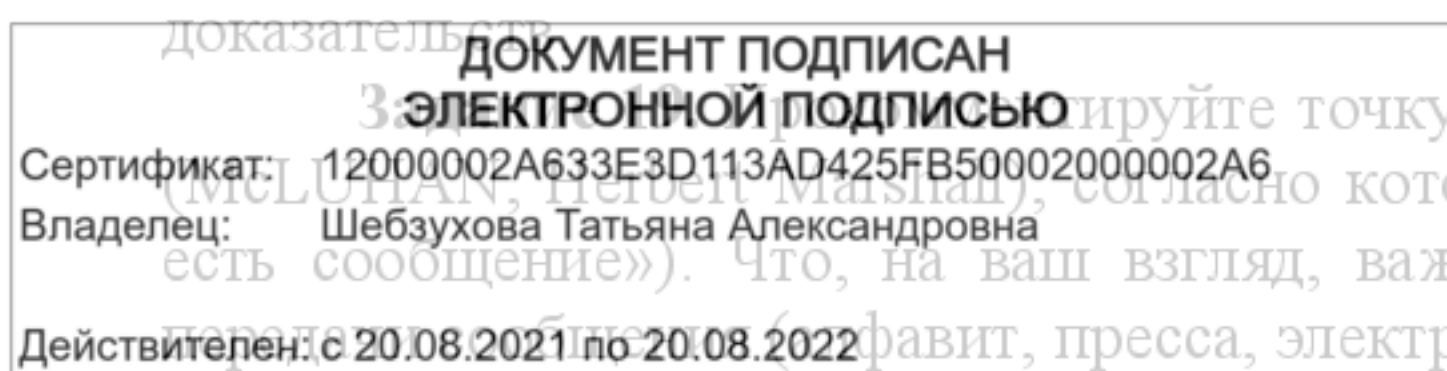
Задание 15. Дайте классификацию комплиментов и покажите последовательность ходов в речевой тактике комплимента, опираясь на работу О. С. Иссерс «Коммуникативные стратегии и тактики русской речи». Почему комплимент делает общение более эффективным, чем оскорбления и издевки? Прав ли Булат Окуджава, когда призывает:

«Давайте говорить друг другу комплименты»?

Задание 16. Опираясь на теорию А. Моля, объясните, почему содержание, слова некоторых оперных арий трудно понять неподготовленному зрителю. Вспомните, что подготовленный зритель даже напевает их вслед за актером.

Задание 17. Проанализируйте речь кандидата в депутаты, напечатанную в предвыборной листовке, и аргументированно оцените ее коммуникативную доступность для читателя со средним образованием. Обратите внимание на то, что текстовый редактор MSWord автоматически оценивает доступность созданного текста как «читабельность» (readability), ориентируясь на уровень обученности читателя.

Задание 18. Эффективность речи, по мнению Ю.В. Рождественского, обеспечивается такими свойствами, как новизна информации, уместность информации и правильность речи. Согласны ли вы с этим тезисом? Приведите доводы в пользу своих



доказательств. 3. Формулируйте точку зрения канадского ученого Г.М. Мак-Люэнна, согласно которой The medium is the message («средство и есть сообщение»). Что, на ваш взгляд, важнее – содержание сообщения или средство передачи (пресса, электронные СМИ)?

Задание 20. Обратитесь к сайту www.uznaiprezidenta.ru. Выясните, как полностью называется сайт, какова его целевая аудитория. По какому признаку можно классифицировать этот тип коммуникации? В чем состоит задача сайта – разъяснение аудитории ее прав и обязанностей или пропаганда личности президента? Назовите разделы и подразделы сайта. Какие версии сайта представлены и чем они отличаются? С какой целью на сайте использованы передовые технологии (например, флэш-анимация)?

Задание 21. Среди основных причин, создающих барьер при коммуникации, называют:

- * неточность высказывания;
- * неуместное использование профессиональных терминов;
- * несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- * чрезмерное использование иностранных слов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- неполная концентрация внимания;
- витиеватость мысли;
- неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли.

С какими из этих факторов сталкиваетесь вы, выступая в роли получателя или отправителя сообщения? Поясните свой ответ, используя конкретные примеры из вашей речевой практики.

Задание 22. Психологами доказано, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса (=шум): хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота, хезитация. Докажите правоту этой точки зрения или опровергните ее.

Задание 23. Обратитесь к разделу Президентский урок сайта www.uznaiprezidenta.ru. Объясните, как образовательный сценарий активизирует работу ребенка-пользователя.

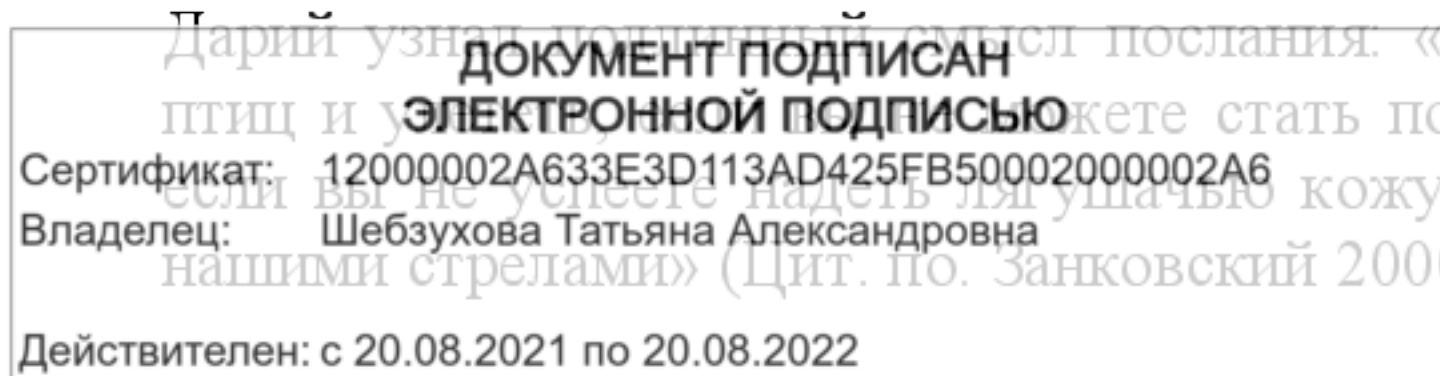
Задание 24. Поясните, каким образом сценарии раздела История власти сайта www.uznaiprezidenta.ru учитывают возраст аудитории (младшие / старшие школьники). С какой целью используются виртуальные персонажи, помогающие путешествовать по сайту?

Задание 25. Прослушайте и запишите одну из теле/радиопередач, идущих в прямом эфире. Проанализируйте; какие факторы явились помехой в коммуникации журналиста и аудитории, как осуществлялась обратная связь.

Задание 26. Прокомментируйте следующую ситуацию обмена информацией и объясните, почему отправленное закодированное сообщение не достигло цели адресанта.

Когда персидский царь Дарий I вторгся в Скифию в 512 г. до н. э., он получил от скифов странное сообщение. На куске кожи были изображены мышь, лягушка, птица и семь стрел. Поразмышляв, Дарий обратился к своим воинам: «Скифы пишут нам, что они обладают этой землей (мышь) и рекеми (лягушка). Но они хотели бы улететь (птица) от мощи персидской армии. Поэтому они хотят нам сдаться, так как боятся испробовать не своей шкуре наше оружие (стрелы)».

В ту же ночь скифы напали на перса и наголову разбили их. После этой битвы Дарий узнал истинный смысл послания: «Персы, если вы не способны превратиться в птиц и улететь, вы не сможете надеть лягушачью кожу и спрятаться в болоте, вы будете поражены нашими стрелами» (цит. по: Занковский 2000, 489).



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сеньюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

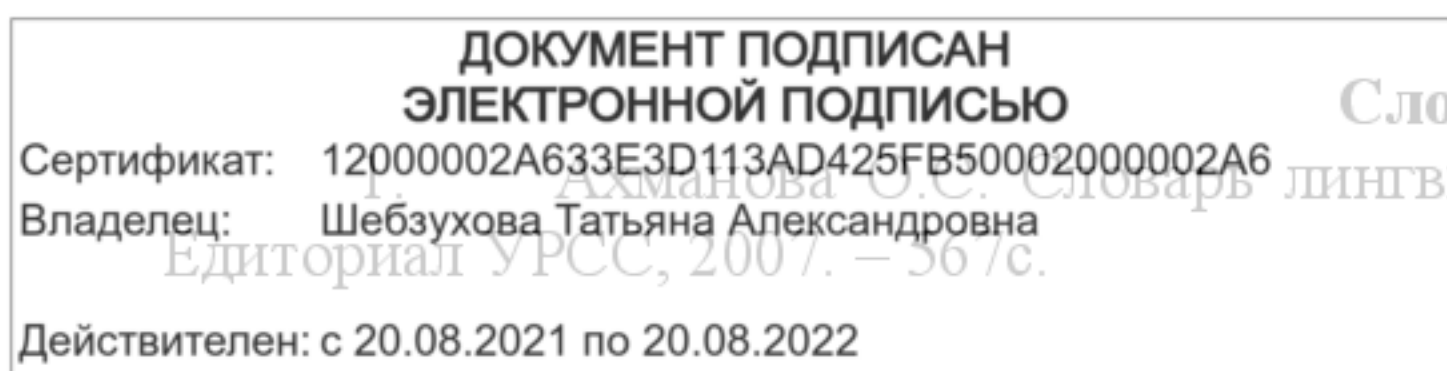
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).



Словари

Словарь лингвистических терминов /О.С. Ахманова. – М.: Едиториал УРСС, 2007. – 367с.

2. Большой толковый словарь русского языка /Гл. ред. С.А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 2010. – 1536 с.
3. Большой орфоэпический словарь / Сост. Е. Н. Зубкова. – М. : ООО «Дом Славянской книги», 2012. – 928 с.
4. Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева; РАН. Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова. – М.:Флинта ; Наука,2003. – 840 с.
5. Ожегов С.И. Словарь русского языка /С.И. Ожегов; под ред. Н.Ю. Шведовой. – М.: Флинта:Наука, 2008. – 797с.
6. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов /Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – М.: Астрель: АСТ, 2009. – 624с.
7. Русский язык: Энциклопедия /Под ред. Ю.Н. Караулова. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2008. – 704с.
8. Словарь иностранных слов и выражений / Авт.-сост. Е. С. Зенович. – М.: АСТ: Олимп, 2006. – 784с.
9. Словарь иностранных слов. – Мн.: Современный литератор.2006. – 608с.
10. Стилистический энциклопедический словарь русского языка /Под ред. М.Н. Кожиной. – М.: Флинта: Наука, 2008. – 696с.

Интернет-ресурсы:

1. Громова Н.М. Межкультурное деловое общение в сфере межнационального сотрудничества
-<http://www.hrm.ru/db/hrm/8A8E2523CF40A84DC3256B8E00471D1E/category.html>
2. Коренева А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие. - М.: Флинта, 2012. [Электронный ресурс] <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933&sr=1>
3. Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Царёва Н.Ю. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебное пособие - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. [Электронный ресурс] - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226491&sr=1>
4. Филиппова Л.С., Филиппов В.А. Русский язык и культура речи // Российский образовательный портал: www.distance.ru/4stud/umk/russian/russian.html
5. Форум по проблемам межкультурной коммуникации
<http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания для обучающихся
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском
языке»**

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

(для заочной формы обучения)

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	
1.	Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»	6
2.	Технологическая карта самостоятельной работы студента	7
3.	Самостоятельное изучение теоретического материала	8
4.	Комплект разноуровневых заданий	8
5.	Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним	10
6.	Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы	13

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студента).

Самостоятельная работа студента является важным видом учебной и научной деятельности студента. Федеральным государственным образовательным стандартом предусматривается значительный объем времени из общей трудоемкости дисциплины на самостоятельную работу. В связи с этим, обучение включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

Концепцией модернизации российского образования определены основные задачи профессионального образования – подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

Решение этих задач невозможно без повышения роли самостоятельной работы студентов над учебным материалом, усиления ответственности преподавателей за развитие навыков самостоятельной работы, за стимулирование профессионального роста студентов, воспитание творческой активности и инициативы.

Самостоятельная работа студента предполагает, прежде всего, его научно-исследовательскую и практическую деятельность, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят к самостоятельному выполнению профессиональных задач. Конечной целью самостоятельной работы является организация самостоятельной познавательной деятельности, формирование умения самостоятельно анализировать информацию, выделять главное и второстепенное. Сформированные компетенции проверяются на зачете по модулю, организованным особым образом.

Целью является формирование универсальной компетенции УК-4 будущего бакалавра.

Задачами учебного курса являются:

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.

Знания, полученные в ходе освоения дисциплины, применяются при написании выпускной квалификационной работы, при прохождении преддипломной практики, а также в дальнейшем профессиональном использовании языковых средств в соответствии с целью и ситуацией общения и на событийной, и, что более важно, на конвенциональном уровнях общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа,

совещание, электронный разговор, консультирование, деловое письмо); использовать соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия, осуществлять профессиональное взаимодействие с применением информационных и коммуникативных технологий; владеть речевыми техниками и техниками

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

слушания в информационно-коммуникационных системах; приводить в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь; оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты; понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации; соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»

Самостоятельная работа проводится в виде собеседования (круглых столов), выполнения разноуровневых заданий. Основной целью этих видов самостоятельной работы является улучшение профессиональной подготовки специалистов высшей квалификации, направленное на формирование действенной системы фундаментальных и профессиональных знаний, умений и навыков, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в практической деятельности.

В ходе организации самостоятельной работы решаются следующие задачи:

- углублять и расширять их профессиональные знания;
- формировать у них интерес к учебно-познавательной деятельности;
- научить студентов овладевать приемами процесса познания;
- развивать у них самостоятельность, активность, ответственность;
- развивать познавательные способности будущих специалистов.

В ходе постановки целей и задач необходимо учитывать, что их выполнение направлено не только на формирование общеучебных умений и навыков, но и определяется рамками данной предметной области.

При организации самостоятельной работы по дисциплине формируются следующие компетенции:

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

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр					
УК-4 ИД-2	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	Собеседование, проверка конспектов	27,2 7	3,03	30,3
УК-4 ИД-3	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	Собеседование	4,05	0,45	4,5
УК-4 ИД-2 ИД-3	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 5, 13, 18	Собеседование	10,8	1,2	12
УК-4 ИД-1 ИД-2 иД-3	Подготовка к практическим занятиям по темам № № 2, 8, 10, 12	Собеседование, проверка конспектов	1,08	0,12	1,2
Итого за 1 семестр			43,2	4,8	48
Итого			43,2	4,8	48

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3. Самостоятельное изучение теоретического материала

№ п/ п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
2.	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
3.	Подготовка к «Круглым столам» по темам № 5,13, 18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
4.	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 2, 8, 10, 16	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. Комплект разноуровневых заданий

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

1. *Правильно составьте библиографическое описание следующих книг, статей:*

2. История Красоты под ред. У. Эко; перевод с итал. А.А. Сабашниковой. Москва: Слово 2005, 440 с.
3. Хейне П. Экономический образ мышления М Изд-во «Новости» 1991. 704 с.
4. Колесникова Л.Н. Риторическая личность Журнал «Мир русского слова», Санкт-Петербург, 2013, № 2, 29-33 с.
5. Русский ассоциативный словарь в 2 томах. Том 1. /Ю.Н. Караулов, Г.А. Черкасова, Н.В. Уфимцева, Ю.А. Сорокин, Е.Ф. Тарасов. М, Астрель, 2002. – 784 с.

2. *Прочитайте фрагменты, в которых цитаты оформлены неправильно. Найдите и исправьте ошибки.*

1. Тайна личности была бы нарушена, а вместе с ней нарушена и свобода самоопределения личности. Между тем «Все духовное и великое возникает в жизни – таинственным образом из себя самого и через самого себя... Так воспламеняется любовь; так человек молится; так творится искусство; так строится наука; так преодолеваются духовные кризисы; так крепнет духовный характер человека; так совершаются героические поступки». (В источнике: «Все духовное...».)

2. Акцент на любви рассматривается в этой связи как фактор установления тоталитаризма и авторитаризма. Именно так рассуждает автор, который, в частности, пишет: «любить человека – значит желать сделать его счастливым. Однако из всех политических идеалов те, которыми вдохновляются стремления сделать человека счастливым, пожалуй, наиболее опасны». (В источнике: «Любить человека...».)

3. Вл. Соловьев, определяя достоинство личности, пишет, что: «Никакой человек ни при каких условиях и ни по какой причине не может рассматриваться как только средство... - он не может быть только средством или орудием ни для блага другого лица, ни для блага целого класса, ни, наконец, для так называемого общего блага». (В источнике: «Никакой человек...».)

3. *Составьте описание:*

А. Книги по вашей специальности.

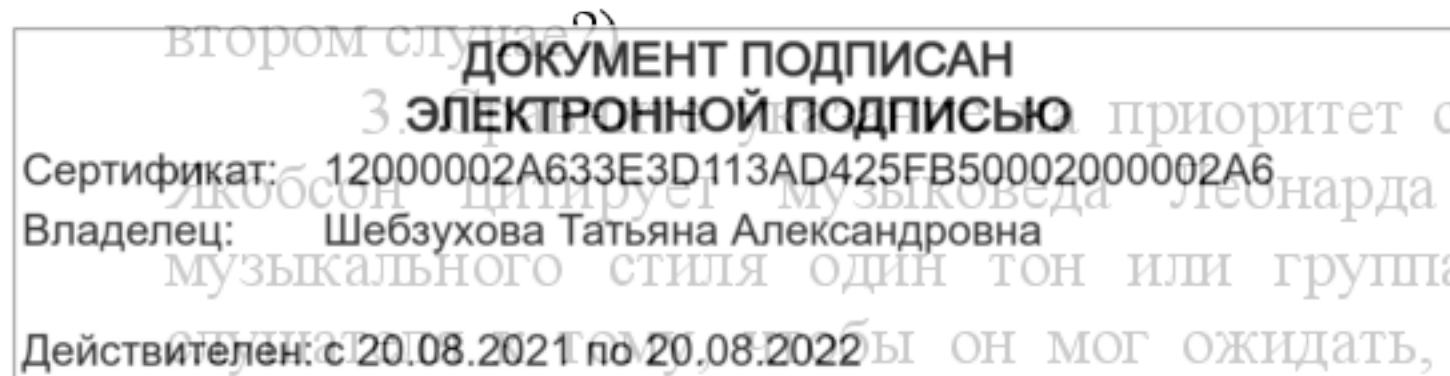
Б. Статьи по вашей специальности.

4. *Найдите и исправьте недочеты и ошибки в оформлении библиографических ссылок (внутритекстовых и подстрочных).*

1. По А. Вежбицкой, «комментатором текста может быть и сам автор». (Вежбицкая 1978: 404.)

(Правильное оформление может быть и таким: (Вежбицкая, с. 404), или (Вежбицкая; 404), или [1; 404] и др.)

2. Н.В. Гоголь прямо заявляет: «Многое в истории разрешает география» [Гоголь: 45]. Та же мысль высказана в статье «О преподавании всеобщей истории»: «География должна разгадать многое, без нее неизъяснимое в истории» (Гоголь: 27). (Обратите внимание на повторную ссылку. Какие слова должны приводиться вместо фамилии во



втором слове? синтагматики при восприятии музыки (здесь Мейера): «Внутри контекста отдельного тона указывают – или ведут опытного слушателя, появление другого тона или группы тонов,

предсказуемых на более или менее определенной точке музыкального континуума» (Якобсон 1996, 159). (Обратите внимание на цитирование не по первоисточнику.)

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он выполнил все задания творческого уровня; владеет начальными навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он выполнил задания реконструктивного уровня; показал знания по ведению письменной научной и официально-деловой коммуникации.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он выполнил задания репродуктивного уровня.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не выполнил задания.

Процедура проведения контрольного мероприятия: письменная работа.

Структура заданий позволяет проверить способность использовать для решения коммуникативных задач начальные знания по научной коммуникации и по составлению деловых документов, способность решать стандартные задачи начальной профессиональной коммуникативной деятельности, способность применять модели коммуникации в различных ситуациях общения. Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенции УК-4.

При подготовке к ответам студенту предоставляется право использовать справочный материал, данный на лекциях и практических занятиях (см. в рабочей программе).

При проверке задания оцениваются навыки составления библиографического аппарата научного произведения, навыки цитирования и оформления ссылок, навыки составления деловых документов, а также способность применять модели коммуникации в ситуациях профессионального общения.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5. Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.
8. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
9. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).
10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
13. Аудитория как объект информационного воздействия.
14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

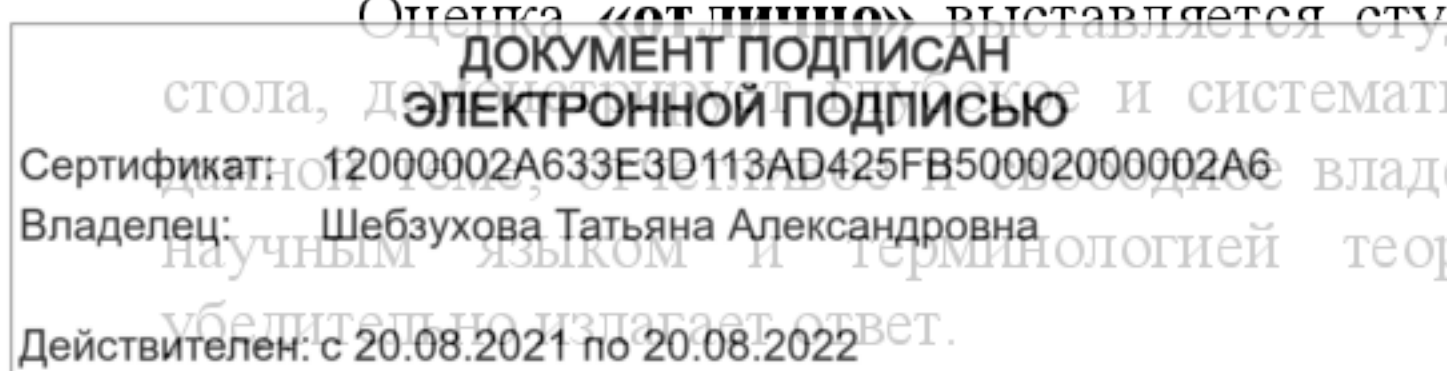
1. Основные понятия об этикете.
2. Этикет в деловом общении.
3. Этикетные формулы в деловом общении.
4. Правила приветствия в деловом общении.
5. Этикет ведения телефонных разговоров.
6. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
7. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

1. История и причины возникновения межкультурной коммуникации.
2. Понятие культуры и основные ее определения.
3. Социализация.
4. Инкультурация.
5. Культура и поведение.
6. Культурные нормы.
7. Культурные ценности.
8. Явление культурного шока, его симптомы и способы преодоления.
9. Понятие и сущность предрассудка. Типы предрассудков.
10. Сущность и основные формы аккультурации.
11. Ассимиляция как одна из стратегий аккультурации. Виды ассимиляции.

Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией теории литературы; логически корректно и убедительно излагает ответ.



Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует знание узловых проблем курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа; в целом логически корректно, но не всегда точно и аргументировано излагает ответ.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы; испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; не всегда логически определенно и последовательно излагает ответ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует незнание, либо отрывочное представление об учебно-программном материале; отсутствует последовательный ответ на поставленный вопрос.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя три этапа: подготовительный, дискуссионный и завершающий (постдискуссионный).

Подготовительный этап включает: выбор проблемы (проблема должна быть острой, актуальной, имеющей различные пути решения). Выбранная для обсуждения проблема может носить междисциплинарный характер, она должна представлять практический интерес для аудитории с точки зрения развития профессиональных компетенций; подбор модератора (модератор руководит «круглым столом», поэтому должен на высоком уровне владеть искусством создания доверительной атмосферы и поддержания дискуссии, а также методом наращивания информации); подбор дискуссионных, состав участников «круглого стола» может быть расширен путем привлечения представителей других студенческих групп; подготовка сценария (проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола»).

Сценарий предполагает:

- определение понятийного аппарата (тезауруса);
- краткую содержательную вступительную речь модератора, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);
- разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;
- заключительную речь модератора;

Кроме того к подготовительному этапу следует отнести: оснащение помещения стандартным оборудованием (аудио-, видеотехникой), а также мультимедийными средствами с целью поддержания деловой и творческой атмосферы; консультирование участников (позволяет выработать у большинства участников определенные убеждения, которые в дальнейшем будут ими отстаиваться); подготовка необходимых материалов (на бумажном или электронном носителях): это могут быть статистические данные, материалы экспресс-опроса, проведенного анализа имеющейся информации с целью обеспечения участников и слушателей «круглого стола»

Дискуссионный этап состоит из: выступления модератора, в котором дается определение проблем и понятийного аппарата (тезауруса), устанавливается регламент, правила общей технологии занятия в форме «круглого стола» и информирование об общих правилах коммуникации. Ведущий должен действовать директивно, жестко ограничивая во времени участников «круглого стола».

Заключительный этап предполагает:

проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

участники высказываются в определенном иллюстрирующими современное состояние

выступления диспутантов и выявления существующих мнений на поставленные вопросы, акцентирования внимания на оригинальные идеи. С целью поддержания остроты дискуссии рекомендуется формулировать дополнительные вопросы;

ответов на дискуссионные вопросы;

подведения модератором мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

Завершающий (постдискуссионный) этап включает: подведение заключительных итогов ведущим; выработку рекомендаций или решений; установление общих результатов проводимого мероприятия.

Методика проведения Круглого стола.

Круглый стол открывает ведущий. Он представляет участников дискуссии, направляет её ход, следит за регламентом, который определяется в начале обсуждения, обобщает итоги, суммирует конструктивные предложения. Обсуждение в рамках Круглого стола должно носить конструктивный характер, не должно сводиться, с одной стороны, только к отчетам о проделанной работе, а с другой, - только к критическим выступлениям. Сообщения должны быть краткими, не более 10-12 минут. В конце Круглого стола подводятся его итоги, выставляются оценки участникам дискуссии.

Варианты проведения «круглых столов»:

Первый вариант - участники выступают с докладами, затем проводится их обсуждение. При этом ведущий принимает в заседании относительно скромное участие - распределяет время выступлений, предоставляет слово участникам обсуждения.

Второй вариант - ведущий интервьюирует участников Круглого стола или выдвигает тезисы для обсуждения. В этом случае он следит за тем, чтобы высказались все участники, «держит» ход обсуждения в русле главной проблемы, ради которой организована встреча за «круглым столом». Такой способ проведения Круглого стола вызывает больший интерес у аудитории. Но он требует от ведущего большего мастерства и глубокого знания «нюансов» обсуждаемой проблемы.

Третий вариант «методические посиделки». Организация такого круглого стола имеет свои особенности. Для обсуждения предлагаются вопросы, существенные для решения каких-то ключевых задач учебно-воспитательного процесса. Тема обсуждения заранее не объявляется. В этом случае мастерство ведущего Круглого стола заключается в том, чтобы в непринужденной обстановке вызвать слушателей на откровенный разговор по обсуждаемому вопросу и подвести их к определенным выводам. Целью таких «посиделок» является формирование правильной точки зрения по определенной проблеме; создание благоприятного психологического климата в данной группе слушателей.

Четвертый вариант - «методический диалог». В рамках такой формы Круглого стола слушатели заранее знакомятся с темой обсуждения, получают теоретическое домашнее задание. Методический диалог ведется по определенной проблеме между ведущим и слушателями или между группами слушателей. Движущей силой диалога является культура общения и активность слушателей. Большое значение имеет общая эмоциональная атмосфера, которая позволяет вызвать чувство внутреннего единства. В заключение делается вывод по теме, принимается решение о дальнейших совместных действиях.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4.

Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является уровень сложности вопросов, заданий и заданий базового уровня предполагают освоение опорного материала, решение стандартных учебно-практических и учебно-познавательных задач, вопросы и задания повышенного уровня расширяют и углубляют опорный материал, требуют умения работать в новой, незнакомой ситуации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

к данному оценочному мероприятию необходимо: ознакомиться

заранее (за неделю до проведения) с вопросами Круглого стола; подобрать материал, необходимый для развернутых ответов на каждый вопрос; четко отработать все этапы Круглого стола.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: подготовленным конспектом, справочными материалами по заданной теме.

При проверке задания, оцениваются: глубина подобранного по теме материала, полнота ответа на дискуссионные вопросы Круглого стола, владение материалом, активность участия в обсуждении вопросов Круглого стола, самостоятельность суждений, логичность выводов.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6. Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>
2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>
3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>
2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>
3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>
4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сеньюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>
6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 145 с. (рукопись).

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Словари

1. Словарь лингвистических терминов / О.С. Ахманова. – М.: Едиториал УРСС, 2007. – 567с.

2. Большой толковый словарь русского языка /Гл. ред. С.А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 2010. – 1536 с.
3. Большой орфоэпический словарь / Сост. Е.Н. Зубкова. – М.: ООО «Дом Славянской книги», 2012. – 928 с.
4. Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева; РАН. Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова. – М.:Флинта ; Наука,2003. – 840 с.
5. Ожегов С.И. Словарь русского языка /С.И. Ожегов; под ред. Н.Ю. Шведовой. – М.: Флинта:Наука, 2008. – 797с.
6. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов /Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – М.: Астрель: АСТ, 2009. – 624с.
7. Русский язык: Энциклопедия /Под ред. Ю.Н. Караулова. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2008. – 704с.
8. Словарь иностранных слов и выражений / Авт.-сост. Е. С. Зенович. – М.: АСТ: Олимп, 2006. – 784с.
9. Словарь иностранных слов. – Мн.: Современный литератор.2006. – 608с.
10. Стилистический энциклопедический словарь русского языка /Под ред. М.Н. Кожин. – М.: Флинта: Наука, 2008. – 696с.

Интернет-ресурсы:

6. Громова Н.М. Межкультурное деловое общение в сфере межнационального сотрудничества
<http://www.hrm.ru/db/hrm/8A8E2523CF40A84DC3256B8E00471D1E/category.html>
7. Коренева А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие. – М.: Флинта, 2012. [Электронный ресурс] <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933&sr=1>
8. Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Царёва Н.Ю. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебное пособие - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. [Электронный ресурс] – <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226491&sr=1>
9. Филиппова Л.С., Филиппов В.А. Русский язык и культура речи // Российский образовательный портал: www.distance.ru/4stud/umk/russian/russian.html
10. Форум по проблемам межкультурной коммуникации
<http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022