

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»**

Кафедра русского языка

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ**

Основной образовательной программы по направлению подготовки 031202.65
«Перевод и переводоведение»

Благовещенск 2012

УМКД разработан Г.М. Старыгиной, к. филол.наук, доцентом кафедры русского языка

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры русского языка

Протокол заседания кафедры от «__» _____ 20__ г., №_____
Заведующий кафедрой _____ / _____ Е.А.Оглезнева

УТВЕРЖДЕН

Протокол заседания УМСС специальности 032700 «Филология».

От «____» _____ 20__ г., протокол № _____

Председатель УМСС _____ / _____ Е.А. Оглезнева
(подпись, И.О.Ф.)

СОДЕРЖАНИЕ

Рабочая программа дисциплины	4
Методические указания (рекомендации)	12
Краткое изложение программного материала	14
Темы практических занятий	14
Методические указания к самостоятельной работе студентов	22
Контроль знаний	24
Тестовые задания	27
Интерактивные технологии и инновационные методы, используемые в образовательном процессе	29

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа курса «Речевой этикет» составлена в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и предназначена для студентов, обучающихся по специальности 031202.65 «Перевод и переводоведение».

Актуальность курса продиктована снижением уровня речевой культуры носителей языка в обществе. Язык средств массовой информации, речь политических и экономических деятелей, многих образованных людей перестали служить эталоном произношения, словоупотребления и формообразования. В создавшихся условиях повышаются требования к культуре устной и письменной речи будущего специалиста.

Цель дисциплины состоит в формировании и развитии у студентов речевых умений и навыков свободного пользования этикетными языковыми формами в различных ситуациях общения и, прежде всего, в профессиональной деятельности.

Достижение поставленной цели осуществляется через следующие **задачи** обучения:

- дать представление об основных проблемах речевого этикета, его национальной специфике, о способах реализации этикетных правил в различных речевых жанрах;
- отработать профессиональные термины, языковые структуры, фреймы речевого этикета для использования в современной коммуникации;
- совершенствовать навыки иноязычной аргументированной речи (монологическая и диалогическая речь в устной и письменной форме) для участия в ситуациях профессионального общения: проведение совещаний, переговоров, ведение телефонных переговоров, деловая переписка, электронные коммуникации, собеседования при приеме на работу, интервью, обсуждения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** речевой этикет основных стандартов повседневного и делового общения; этические и нравственные нормы поведения, принятые в инокультурном социуме; модели социальных ситуаций; особенности национально обусловленного вербального поведения языковой личности; теоретические сведения об общении, коммуникативном акте, тексте, видах и средствах общения;

уметь использовать этикетные формулы в устной и письменной коммуникации; свободно и аргументировано выражать свои мысли, адекватно используя языковые средства для участия в ситуациях профессионально-делового общения; оформлять деловую корреспонденцию; решать коммуникативные задачи, связанные с характером профессиональной деятельности;

владеть этическими нормами и нормами речевого этикета; основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста; эффективно владеть невербальными средствами общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Речевой этикет» относится к циклу ОПД. В1. Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущем уровне образования. Изучение дисциплины является необходимой основой для последующего освоения системы дисциплин профессионального цикла, ориентированных на изучение коммуникативной составляющей филологических наук и практики общения.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 360 часов, в том числе 216 часов практических занятий, 144 часа самостоятельной работы.

В программе выделяются 4 модуля, которые включают в себя несколько тем. Темы внутри модуля объединены по принципу поэтапного обучения студентов современной коммуникации. Изучение каждого модуля предполагает работу как над устной формой речевой коммуникации (устная форма речевого общения, сферы и ситуации делового общения), так и

над ее письменной формой (общие правила составления и оформления деловых бумаг, их композиционно-языковые особенности).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостояте льную работу студентов и трудоемкос ть (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>) Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
				ПЗ	СР	
1	Модуль 1 Понятие о речевом этикете. Особенности речевого этикета в поликультурной среде	1	1-9	54	36	Выполнение письменных заданий Кластер по понятиям. Подготовка к устному опросу
2	Модуль 2 Речевой этикет в деловом общении	1	10-18	54	36	Выполнение письменных домашних заданий Моделирование коммуникативных ситуаций с использованием невербальных средств.
3	Модуль 3 Речевой этикет в письменной коммуникации	2	1-9	54	36	Подготовка к устному опросу Выполнение письменных домашних заданий Написать зарубежному коллеге приглашение на презентацию
4	Модуль 4 Национальная специфика речевого этикета. Своеобразие речевого этикета в странах Европы, арабских странах и странах Востока	2	10-18	54	36	Подготовить письменный анализ 2-3 ситуаций культурного непонимания на основе жизненных впечатлений, а также по материалам книг, фильмов. Подготовить доклад- презентацию по заданной теме, например, «Особенности английского (немецкого, французского, китайского) речевого этикета в сопоставлении с русским речевым этикетом».
Итого		1-2		216	144	

4. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Темы практических занятий:

Модуль 1

Введение. Предмет и задачи курса. Общение как обязательная человеческая потребность. Понятие коммуникации. Межличностная коммуникация. Имидж оратора и модели поведения. Этика речевой коммуникации. Речевой этикет. Понятие речевого этикета. Назначение речевого этикета. Проблема речевого этикета в исследованиях последних лет. Понятие этикета. Речевой этикет. Служебный этикет. Этикет приветствий и представлений. Речевой этикет как социальное явление. Языковая структура этикетных средств. Литературный язык как основа речевого этикета. Основные качества речи. Норма, ее динамика и вариантность. Основные нормы литературного языка. Особенности звучащей речи. Анализ формул русского речевого этикета. Минимальные формы общения. Формы обращения. Формы приветствия. Особенности употребления форм приветствия. Особенности выбора и употребления минимальных форм общения. Имена собственные в качестве обращений.

Модуль 2.

Речевой этикет в условиях делового общения. Контекстуальность коммуникации. Стили коммуникации. Прямой и непрямой стили коммуникации. Искусный, точный и сжатый стили коммуникации. Личностный и ситуационный стили коммуникации. Инструментальный и аффективный стили коммуникации. Общение как обязательная человеческая потребность. Условия, виды общения. Устное деловое общение. Формы делового общения. Деловая беседа: структура, психологические закономерности ведения. Деловые переговоры. Стратегия ведения деловых переговоров. Деловые переговоры по телефону: правила общения, типичные темы. Этикет телефонных разговоров. Конфликтные ситуации в деловом общении. Причины, пути разрешения конфликтов. Основы полемического мастерства, виды полемики: диспут, дискуссия. Спор. Полемические приемы. Уловки, вопросы в споре. Классификация споров. Основные виды аргументов.

Модуль 3

Письменное деловое общение. Структура делового письма. Деловая документация (заявление, доверенность, характеристика, докладная). Характеристика языка, стиля, структуры документов. Поиски работы. Объявления. Резюме. Мотивационное письмо. Собеседование при приеме на работу. Увольнение. Предприятие. Юридический статус предприятия. Деятельность предприятий разного типа. Организграмма предприятия, функциональные обязанности. Коммерческая функция (рынок сбыта, продажи, маркетинг, реклама). Профессиональная коммуникация. Телефонные контакты. Электронные письма. Оформление заявок, заказов. Клиентский отдел.

Модуль 4

Коммуникативная функция речевого этикета. Национальная специфика речевого этикета. Речевой этикет в странах Европы: формы обращений. Особенности речевого этикета в арабских странах и странах Востока. Своеобразие речевого этикета стран Америки. Формулы речевого этикета в разных культурах (приветствие и прощание. Представление и начало беседы. Приглашение и комплименты. Извинение и др.). Специфика невербальной коммуникации. Физиологические и культурно-специфические основы невербальной коммуникации. Невербальные элементы коммуникации: кинесика, тактильное поведение, сенсорика, проксемика, хронемика. Паравербальная коммуникация. Национальный характер невербальных средств.

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа предполагает максимальную индивидуализацию деятельности каждого студента. Она рассматривается как средство совершенствования индивидуальности; активизации творческих возможностей; развития мышления и логики; формирования умения самоанализа, самоконтроля, самооценки; воспитания стремления к самообразованию и

самосовершенствованию студентов. На самостоятельную работу студентов выносятся следующие задания:

- подготовка к аудиторным занятиям (работа над текстами учебника; выполнение лексических и грамматических упражнений (устных и письменных); подбор материала по устным темам);
- чтение дополнительных текстов в рамках устной тематики;
- подготовка сообщений, мини-докладов, в рамках устной тематики;
- работа со справочной литературой;
- подготовка к различным формам контроля.

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
1	Модуль 1	Чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы по курсу. Выполнение тренировочных упражнений Подготовка к коммуникативно-грамматическому тренингу (с итоговой письменной работой)	36
2	Модуль 2	Подготовка к анализу текста с логическими, речевыми и стилистическими ошибками Подготовка устных сообщений Чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы по курсу. Выполнение тренировочных упражнений Подготовка к коммуникативно-грамматическому тренингу (с итоговой письменной работой)	36
3	Модуль 3	Подготовка рефератов на темы «Виды общения», «Язык жестов», «Речевой этикет», «Деловой этикет» Чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы по курсу. Выполнение тренировочных упражнений	36
4	Модуль 4	Подготовка к моделированию речевых ситуаций Подготовка к кластеру «Основные понятия» Чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы по разделу Подготовка выступления-презентации на заданную тему	36
	Итого		144

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе преподавания дисциплины используются активные (практические занятия, тестирование) и интерактивные формы проведения занятий (презентационные материалы) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Используются активные инновационные методы. В частности, 1) неигровые имитационные методы обучения: контекстное обучение, занятия с применением затрудняющих условий, тренинг; 2) игровые имитационные методы: мозговой штурм,

имитационные и ролевые деловые игры, проектирование.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Напишите, как вы приветствуете своих родных, друзей, преподавателей, соседей, директора. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам близкие, соученики, соседи, учителя, знакомые.
2. Напишите, как вы считаете, есть ли зависимость между характером человека, его воспитанием, положением в обществе, настроением и теми формулами приветствий, которые он использует? Аргументируйте свой ответ.
3. Скажите, влияют ли особенности ситуации, встречи на выбор приветствия? Иллюстрируйте ответ примерами из современных русскоязычных художественных произведений
4. Познакомьтесь с приветствиями и скажите, какие из них заключают в себе дополнительную информацию и какую?

— Здравствуйте, уважаемый Анатолий Евгеньевич!

— Здравствуй, Толик!

— Здрасьте!

— Здорово!

— Добрый день!

— Привет.

— Приветик.

— Приветствую вас!

— Рад вас приветствовать!

— Разрешите приветствовать вас.

— Разрешите поприветствовать вас.

— Какая радость!

— Какая встреча!

— Ну и встреча!

— Кого я вижу!

— Ба! Кого я вижу!

— Какая неожиданность!

— Ты ли это?!

5. Напишите двадцать обращений, которые указывают на степень родства или возраст, пол и одновременно являются эмоционально окрашенными. Например: тетечка, мальчугашка.
6. Напишите все возможные варианты вашего имени. Определите, какие из них используются в официальной, какие в неофициальной речи; какую функцию выполняет каждый из вариантов.
7. Из любого художественного произведения современного автора выпишите все обращения и проанализируйте, как они характеризуют того, кто обращается, и того, к кому обращаются.
8. Подготовьте обзор научной литературы на тему «Проблема речевого этикета в исследованиях последних лет»
9. Составьте текст официального поздравления с юбилеем, адресованный ректору известного европейского вуза
10. Напишите зарубежному коллеге письмо-приглашение на конференцию, презентацию и т.п.
11. Подготовьте доклад-презентацию на одну из предложенных тем:

1. *Русский речевой этикет в сопоставлении с немецким речевым этикетом (употребительные речевые формулы, особенности коммуникативного поведения, невербальные средства общения)*
2. *Русский речевой этикет в сопоставлении с английским речевым этикетом (употребительные речевые формулы, особенности коммуникативного поведения, невербальные средства общения)*
3. *Русский речевой этикет в сопоставлении с французским речевым этикетом (употребительные речевые формулы, особенности коммуникативного поведения, невербальные средства общения)*
4. *Русский речевой этикет в сопоставлении с китайским речевым этикетом (употребительные речевые формулы, особенности коммуникативного поведения, невербальные средства общения)*
5. *Деловые подарки, этикет их вручения в разной этнической среде (на примере нескольких национальных культур).*
6. *Юмор как элемент речевой культуры в разной этнической среде: анекдоты, тосты, шутки (на примере нескольких национальных культур).*
7. *Воплощение речевого этикета в национальных прецедентных текстах (на примере 2 национальных культур).*
8. *Речевой этикет и способы разрешения конфликтных ситуаций в разных культурах (на примере нескольких национальных культур).*
9. *Соблюдение коммуникативного табу в разговоре (на примере нескольких национальных культур)*

Примерные вопросы к экзамену

1. Деловые подарки, этикет их вручения в разной этнической среде.
2. Имена собственные в качестве обращений.
3. Коммуникативная функция речевого этикета.
4. Литературный язык как основа речевого этикета.
5. Минимальные формы общения.
6. Национальная специфика речевого этикета.
7. Невербальное общение в процессе межкультурной коммуникации.
8. Норма, ее динамика и вариантность.
9. Основные качества речи.
10. Основные нормы литературного языка.
11. Особенности выбора и употребления минимальных форм общения.
12. Особенности звучащей речи. Типы интонации.
13. Особенности речевого этикета в арабских странах и странах Востока.
14. Особенности употребления форм приветствия.
15. Понятие речевого этикета. Назначение речевого этикета.
16. Построение публичного выступления.
17. Правила речевого этикета для начальника и подчиненных.
18. Предмет и задачи курса.
19. Проблема речевого этикета в исследованиях последних лет.
20. Речевой этикет в Интернете.
21. Речевой этикет в странах Европы: формы обращений.
22. Речевой этикет в условиях делового общения.
23. Речевой этикет и использование жестов
24. Речевой этикет и речевые тактики.
25. Роль дистанции в деловом этикете.
26. Роль приветствия в речевом этикете.

27. Своеобразие речевого этикета стран Америки.
28. Способы построения диалогов в деловом общении.
29. Финансовый этикет.
30. Формулы русского речевого этикета.
31. Формы обращения. Формы приветствия.
32. Цвет в деловом общении.
33. Этикет в переписке по электронной почте.
34. Этикет и способы разрешения конфликтных ситуаций.
35. Этикет и сфера общения.
36. Этикет и факсимильная связь.
37. Этикет переговоров с представителями других стран.
38. Этикет составления официально-деловых текстов.
39. Языковое оформление приветствия в электронном деловом письме.
40. Языковые формулы обращений в поликультурной среде.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Владимирова Т.Е. Владимирова Т.Е. Призванные в общении [Текст]: Русский дискурс в межкультурной коммуникации: моногр. / Т.Е. Владимирова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ЛИБРОКОМ, 2010. – 136 с. (ЭБС. Университетская библиотека online).
2. Акишина А.А., Фрмановская Н.И. Русский речевой этикет: Практикум вежливого речевого общения: учебное пособие для студентов-иностранцев. Изд. 3-е, испр. – М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2009. – 184 с. (ЭБС. Университетская библиотека online).
3. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация [Текст]: учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ / Тер-Минасова С.Г. – 3-е изд. - М.: Изд-во Моск. гос. ун-та, 2008 – 532 с. (ЭБС. Университетская библиотека online).

б) дополнительная литература:

1. Формановская Н.И. Русский и английский речевой этикет: сходства и различия: Справочник / Н.И. Формановская, С.Р. Габдуллина. – М.: Высшая школа, 2008. –111 с.
2. Стернин И.А. Русский речевой этикет: учеб. пособие. – Воронеж, 1996. –128 с.
3. Формановская Н.И. Русский и немецкий речевой этикет: сходства и различия: Справочник / Н.И. Формановская, С.Р. Габдуллина. – М.: Высшая школа, 2010. –119 с.
4. Формановская Н.И. Речевой этикет. Русско-французские соответствия Справочник / Н.И. Формановская, С.Р. Габдуллина. – М.: Высшая школа, 1989. –112 с.
5. Основы межкультурной коммуникации [Текст]: практикум; учеб. пособие: рек. УМО / под ред. Л.Г. Викуловой. – М.: АСТ: АСТ МОСКВА: Восток-Запад, 2008. – 288 с.

Периодические издания

1. Вестник Московского университета. Серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация.
2. Вопросы психологии.
3. Социологические исследования.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

http://www.Biblioclub.ru	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online специализируется на учебных материалах для вузов по научно-гуманитарной тематике, а также содержит материалы по точным и естественным наукам.
http://www.iqlib.ru	Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой

	собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия.
http://www.gramota.ru	Справочно-информационный портал содержит данные новейших словарей.
http://www.helpforlinguist.narod.ru	Информационно-образовательный портал для лингвистов, переводчиков и всех, кто интересуется культурой и языком. Содержит книги по языкознанию, литературоведению, переводоведению, культурологии, а также научные статьи и диссертации.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Оргтехника: интерактивная доска, компьютер, экран.
2. Банк мультимедийных учебно-методических материалов.
3. Сетевые информационные ресурсы.
4. Мультимедиа-курс «Деловой язык и деловое общение» (Сост. З.И. Резанова, М.В. Макавчик, г.Томск).

11. РЕЙТИНГОВАЯ ОЦЕНКА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Рейтинговая оценка знаний является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по курсу и складывается из следующих компонентов:

- 1) работа на практических занятиях (выполнение устных и письменных аудиторных заданий);
- 2) выполнение домашних заданий;
- 3) выполнение тестовых заданий для текущего контроля;
- 4) выполнение творческих и контрольных работ;
- 5) выполнение конспектов по темам практических занятий и по темам для самостоятельного изучения;
- 6) выполнение итогового проектного задания по курсу;
- 7) экзамен

Суммарный рейтинг, необходимый для получения допуска к экзамену по дисциплине, составляет **51** единицу. При этом рейтинговая оценка определяется следующим образом:

1) выполнение стартового теста: максимальная сумма баллов – **3** (оценка «отлично»); 2 балла (оценка «хорошо»); 1 балл (оценка «удовлетворительно»);

2) работа на практических занятиях: максимальная сумма **15** баллов (3 из 17 занятий, не включается первое занятие), исходя из 5-балльной системы оценки за ответ. Активная работа на занятиях в течение семестра добавляет к общей сумме рейтинга 1,5 балла («бонус»). Пропуски занятий без уважительной причины отнимают 0,1 балла от общей суммы рейтинга за каждое пропущенное занятие («штраф»);

3) выполнение проверочных тестовых работ для текущего контроля знаний: максимальная сумма **12** баллов (4 работы), максимальная сумма за одну работу – 3 балла (оценка «отлично»); 2 балла (оценка «хорошо»); 1 балл (оценка «удовлетворительно»);

4) выполнение творческих и контрольных работ: максимальная сумма **14** баллов, исходя из системы оценки, представленной в рейтинг-плане дисциплины;

5) выполнение конспектов по темам практических занятий и по темам для самостоятельного изучения: максимальная сумма **14** баллов, исходя из системы оценки, представленной в рейтинг-плане дисциплины; несвоевременное предоставление конспекта отнимает от общей суммы рейтинга 1 балл («штраф»);

6) посещение занятий: максимальная сумма **2** балла (по 0,1 балла за одно занятие);

7) выполнение итогового проектного задания по дисциплине: максимальная сумма **20** баллов (оценка «отлично»), 15 баллов (оценка «хорошо»), 10 баллов (оценка «удовлетворительно»);

8) устный зачет по модулям: максимальная сумма **20** баллов.

Максимальное расчетное количество баллов, которое студент, не пропускавший занятий, может набрать за семестр – **100** баллов (стартовый, текущий и итоговый рейтинг).

В конце семестра (на последнем занятии либо во внеаудиторное время) студенты, набравшие менее 51 балла или не отчитавшиеся за пропущенные занятия, выполняют итоговое контрольное задание по курсу, охватывающее все темы курса. Студент, выполнивший итоговое задание на оценку «отлично» или «хорошо», набравший 51 и более баллов и имеющий за семестр не более одного пропуска без уважительной причины, может получить итоговую оценку без сдачи экзамена. Студент, выполнивший задание на оценку «удовлетворительно» допускается к сдаче экзамена.

Таблица 1.1.
Соотношение видов рейтинга

	Вид рейтинга	Весовой коэффициент, %	Мах количество баллов
	Стартовый	3 %	3
	Текущий	57 %	57
	Теоретический	40%	40
	ИТОГО	100%	100

Таблица 1.2.
Соотношение видов учебной деятельности студента
в рамках текущего рейтинга

	Вид учебной деятельности	Весовой коэффициент, %	Мах количество баллов
	Посещение занятий	3,5 %	2
	Промежуточное тестирование	24,5 %	14
	Контрольные и самостоятельные работы	26,5%	15
	Конспекты	21 %	12
	Устный опрос	24,5 %	14
	ВСЕГО	100 %	57

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ (РЕКОМЕНДАЦИИ)

Современному человеку очень важно уметь строить свое устное высказывание, понимать и адекватно реагировать на чужую речь, убедительно отстаивать собственную позицию, соблюдая речевые и этико-психологические правила поведения. Это связано с резким изменением коммуникационной, и, соответственно, языковой ситуации в обществе, с политическими демократическими процессами. Кроме того, в процессе профессиональной деятельности нам постоянно приходится пользоваться устной речью для того, чтобы планировать работу, согласовывать усилия, проверять и оценивать результаты; для усвоения, приобретения и передачи информации; наконец, для воздействия – влияния на взгляды и убеждения, поступки других, чтобы изменить отношение к определенным фактам и явлениям действительности. Деловому человеку необходима также способность эффективно слушать, точно воспринимать однократно звучащую речь.

Цель освоения дисциплины: дать представление об особенностях коммуникативного процесса и его составляющих, познакомить с формулами речевого этикета, типами речевого

поведения, с составляющими речевого имиджа, рассмотреть ситуации, отражающие различные виды речевого поведения.

Задача дисциплины: знакомство с этическими аспектами речевой коммуникации, совершенствование навыков речевой деятельности, овладение правилами эффективной коммуникации.

В соответствии с этими исходными положениями и составлен учебно-методический комплекс по дисциплине.

Структура курса «Речевой этикет» предусматривает практические занятия. В программе выделяются 4 модуля, которые включают в себя несколько тем. Темы внутри модуля объединены по принципу поэтапного обучения студентов современной коммуникации. Изучение каждого модуля предполагает работу как над устной формой речевой коммуникации (устная форма речевого общения, сферы и ситуации делового общения), так и над ее письменной формой (общие правила составления и оформления деловых бумаг, их композиционно-языковые особенности).

Задачи практических занятий: дать представление об особенностях коммуникативного процесса и его составляющих, об особенностях вербального и невербального общения, познакомить с различными типами коммуникации, сформировать представление об этике речевой коммуникации и основных правилах речевого этикета. Большое внимание на практических занятиях должно уделяться групповым упражнениям коммуникативного характера, индивидуальным творческим заданиям.

Специфика дисциплины предусматривает разработку и внедрение в учебный процесс наиболее распространенных форм активного обучения: деловой игры, дискуссий, анализа конкретных учебных ситуаций. Выполнение большинства практических заданий строится на основе метода «снежного кома», активно используются индивидуальная работа - работа в парах - работа в малых группах - работа в больших группах.

В ходе преподавания дисциплины рекомендуется использовать следующие формы активного обучения:

анализ конкретных учебных ситуаций (case study) – метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем.

Работа с информацией – осмысление значения деталей, описанных в ситуациях; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предложениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей – навыки групповой работы.

Дискуссия - метод обучения, направленный на развитие критического мышления и коммуникативных способностей; предполагающий целенаправленный и упорядоченный обмен мнениями, направленный на согласование противоположных точек зрения и приход к общему основанию. В основе дискуссии лежит противоречие, которое отражает противоположные взгляды участников на один и тот же предмет обсуждения. Процесс организации дискуссии включает несколько последовательно разворачиваемых этапов:

1) явное полагание тезиса и антитезиса (как результат критики в сложной коммуникации)

2) предъявление каждой стороной аргументов, подтверждающих и усиливающих точку зрения

3) предъявление каждой стороной оснований

4) фиксация затруднения и постановка проблемы

5) поиск новых оснований, способов решения, взглядов на предмет

6) синтез.

Способ проведения дискуссии и применяемые средства должны признаваться всеми её участниками (последовательное полагание тезисов, аргументов и оснований, недопустимость подмены первичного тезиса и оснований и пр.).

“Снежный ком” - метод обучения межличностному общению в малых и больших группах, развитие коммуникативных умений и способностей учащихся.

КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ПРОГРАММНОГО МАТЕРИАЛА

Планы практических занятий содержат теоретические вопросы и практические задания. Виды заданий и их количество могут варьироваться по усмотрению преподавателя.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ (выборочно)

МОДУЛЬ 1

Общение как обязательная человеческая потребность. Понятие коммуникации.

План

1. Речь и ее особенности. Речевая деятельность. Речевое общение. Речевой акт. Речевое поведение.
2. Речевая коммуникация. Ее виды.
3. Структура (модель) речевой коммуникации.
4. Коммуникативная компетенция.
5. Понятие «речевой имидж».
6. Речевой портрет говорящего.

Ключевые вопросы:

1. Речь. Ее отличие от языка. Речевая деятельность. Речевое общение. Речевой акт. Речевое поведение.
2. Речевая коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникация. Виды речевого общения (по положению собеседника в пространстве, по степени коммуникативности, по количеству участников).
3. Структура речевой коммуникации. Схема коммуникативного акта: отправитель (адресант), получатель (адресат), канал связи, сообщение, код, контекст (ситуация). Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации: Социально-ролевые структурные компоненты акта речевой коммуникации
4. Коммуникативная компетенция. Социальный статус и социальная роль.
5. Речевой имидж. Его составляющие.
6. Понятие речевого портрета. Типы речевых портретов.

Литература

1. Введенская Л.А. Деловая риторика : учеб. пособие для вузов/ Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. -4-е изд.. -М.; Ростов н/Д: Март, 2008. – 504 с.
2. Русский язык и культура речи : учеб. для техн. вузов: рек. УМО / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. -М.: Юрайт-Издат., 2009. -357 с.
3. Крысин Л.П. Современный русский интеллигент: попытка речевого портрета // Русский язык в научном освещении. - 2001. - № 1. - С. 90-106.
4. Леорда С.В. Речевой портрет современного студента // [Офиц. сайт]. <http://www.yandex.ru/yandsearch?text>

Межличностная коммуникация.

План

1. Понятие межличностной коммуникации.
2. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Коммуникативные стили.
3. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии
4. Чувства и эмоции как коммуникативные действия.
5. Механизмы взаимопонимания: идентификация, самоидентификация, эмпатия, рефлексия.

Ключевые вопросы:

1. Отличие понятий «межличностная коммуникация», «межличностное общение», «межличностный контакт», «межличностное взаимодействие». Коммуникативная компетентность. Аксиомы межличностной коммуникации.
2. Социальная ситуация. Психологические особенности ситуаций общения. Коммуникативные стили.
3. Особенности речи в личностно ориентированном общении. Функции невербальной коммуникации в межличностном общении.
4. Основные характеристики чувств и эмоций в общении.
5. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Аттракция.

Литература

1. Основы теории коммуникации: учеб.: рек. Мин. обр. РФ / М.А. Василик, М.Е. Вершинин, В.А. Павлов и др.; ред. М.А.Василик. – М.: ГАРДАРИКИ, 2003. – 676 с.
2. Викулова Л.Г. Основы теории коммуникации: практикум: учеб. пособие: рек. УМО / Л.Г. Викулова; ред. А.И. Шарунов. – М.: АСТ: АСТ МОСКВА: Восток-Запад, 2008. – 320 с.
3. Куницына В.Н. Межличностное общение: учеб. пособие для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб: Питер, 2003. – 544 с.
4. <http://www.jourclub.ru/24/734/>

Имидж оратора и модели поведения.

План

1. Внешний облик оратора.
2. Проблема самопрезентации и визуальной привлекательности.
3. Приоритетные качества личности: коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость.
4. Организация пространства коммуникативного процесса.
5. Визуальный контакт

Ключевые вопросы:

1. Внешность оратора. Манеры. Жесты. Правила пользования жестами.
2. Понятие самопрезентации. Приемы установления контакта. Знакомство. Типы делового человека: позитивный, уважаемый, оптимально настроенный тип.
3. Приоритетные качества личности: коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость.
4. Проксемика. Зоны деловой коммуникации (интимная, персональная, социальная, публичная). Расположение партнеров в практике деловой коммуникации.
5. Контакт глаз. Критерии анализа визуального контакта (пространственные характеристики, степень интенсивности, временные параметры). Контакт глаз во взаимосвязи с отношением к партнеру.

Литература

1. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / И.Н.Кузнецов. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2008, 2009. – 408 с.
2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ / А.Б.Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
3. Основы теории коммуникации: учеб.: рек. Мин. обр. РФ / М.А. Василик, М.Е. Вершинин, В.А. Павлов и др.; ред. М.А.Василик. – М.: ГАРДАРИКИ, 2003. – 676 с.

Этика речевой коммуникации. Речевой этикет.

План

1. Понятие этики речевой коммуникации.
2. Этика письменной речи.
3. Этика устной речи.
4. Этика слушания. Виды и техника слушания. Условия хорошего слушания.

5. Понятие речевого этикета.

Ключевые вопросы:

1. Понятие этики.
2. Правила служебной письменной этики.
3. Правила делового общения.
4. Приемы слушания. Виды слушания. Типы собеседников.
5. Понятие речевого этикета. Его значение. Факторы, формирующие речевой этикет. Культура речи. Понятие нормы.

Ключевые вопросы: Понятие этики речевой коммуникации. Этика письменной речи. Этика устной речи. Этика слушания. Виды и техника слушания. Условия хорошего слушания. Понятие речевого этикета. Культура речи. Понятие нормы. Этикетные формы приветствия, обращения, извинения, просьбы, благодарности. Compliment. Этикетные формы прерывания общения.

Литература

1. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / И.Н.Кузнецов. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2008, 2009. – 408 с.

2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ / А.Б.Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.

Литературный язык как основа речевого этикета. Языковая норма.

ПЛАН

1. Языковая норма. Норма и кодификация.
2. Типология языковых норм
3. Правильность речи. Орфоэпия. Орфоэпическая норма.
4. Произношение:
 - заимствованных слов;
 - согласных звуков и звуковых сочетаний;
 - орфографического варианта ЧН, ЧТ.
5. Акцентологическая норма (ударения в именах существительных, глаголах, прилагательных).

Практические задания

1. Подготовить сообщение (индивидуально) «Нормативные словари и справочники русского языка».

2. Упражнения: 1, 5, 6, 7, 14 на страницах 19-23 // Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007.

3. Акцентологический минимум. Используя орфоэпический словарь, расставьте нормативное ударение в словах. Запомните произношение.

Арахис, алкоголь, апостроф, агентство, асимметрия, баловать, бюрократия, бомбардировать, валовой, воспринять, вероисповедание, втридорога, гастрономия, дефис, документ, добыча, догмат, давнишний, диспансер, досуг, договор, доллар, договоренность, дремота, завидно, заговор, засека, зевота, зубчатый, закупорить, звонишь, индустрия, insult, исповедание, исчерпать, камбала, каталог, кета, километр, квартал, коклюш, красивее, ломоть, ломота, краны, торты, банты, мышление, маркетинг, мастерски, медикамент, мельком, менеджмент, лазерный, намерение, некролог, немота, новорожденный, нормировать, обеспечение, облегчить, оптовый, откупорить, памятуя, партер, пахота, петля, пиццерия, подростковый, на похоронах, премировать, приговор, приданое, принудить, ракушка, свекла, сироты, соболезнование, созыв, сосредоточение, средства, столяр, статуя, тотчас, водопровод, нефтепровод, танцовщица, углубить, украинский, умерший, усугубить, феномен, флюорография, ходатайствовать, хозяйева, в туфлях, цемент, цыган, черпать, щавель, эксперт, шофер.

Литература

1. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ/ И. Б. Голуб. - М.: Логос: Университетская книга, 2008. - 432 с.
2. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов: доп. Мин. обр. РФ / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 19-е, 20-е, 21-е, 23-е, 24-е, 26-е, 29-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2007-2010. - 540 с.
3. Русский язык и культура речи : учеб.: рек. УМО / под ред. В. Д. Черняк. - 2-е, 3-е изд. - М.: Высш. шк., 2008, 2009. - 496 с.
4. Русский язык и культура речи: учеб. для высш. и ср. учеб. завед./ под ред. В. Д. Черняк. - 2-е, 3-е изд. -М.: Юрайт, 2010. - 493 с.
5. Барышникова Е.Н. Речевая культура молодого специалиста : учеб. пособие/ Е. Н. Барышникова, Е. В. Клепач, Н. А. Красс. -2-е изд., испр. - М.: Флинта: Наука, 2006. -224 с.
6. Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007. - 119 с.
7. Семушкина Л.Н. Культура русской устной речи: Трудные случаи: ударения, произношения, формообразования: слов.-справ. / Л. Н. Семушкина. - М.: Айрис-пресс, 2006. - 347 с.

МОДУЛЬ 2

Деловое общение, формы делового общения

ПЛАН

1. Деловая беседа как основная форма делового общения: структура, психологические закономерности ведения.
2. Деловые переговоры. Стратегии ведения деловых переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса.
3. Деловые переговоры по телефону: правила общения, типичные темы. Этикет телефонных разговоров.

Практические задания

1. Заполните таблицу

Набор этикетных формул общения по телефону

Этап разговора	Если звоните Вы	Если звонят Вам
Начало разговора		
Основной момент разговора		
Завершение разговора		
Нейтральное		
С надеждой на будущие контакты		
Способы прерывания собеседника		
Демонстрация расположения		
Если отсутствует надежда на продолжение контактов		

2. Разыграйте ситуацию: вы устраиваетесь на работу в офис престижной фирмы (на предприятие), разговариваете с представителем фирмы (директором предприятия). Что вы скажете о себе, чтобы получить работу в этой фирме? Что захочет узнать о вас представитель фирмы? Как вы ответите на вопросы: «Почему вы хотите работать именно у нас?», «Что вы умеете?»

3. Какие фразы в телефонных диалогах передают реакцию собеседников на речь друг друга? Какие фразы вы употребите в телефонном разговоре, если вам надо проявить внимание к чужой речи?

4. Скажите, какой вопрос вы зададите, если вам покажется, что ваш собеседник недостаточно внимателен, немного рассеян?

5. Прочитайте выразительно вслух «вредный совет» Г.Остера:

Если вас по телефону

Обозвали дураком

И не стали ждать ответа,

Бросив трубку на рычаг,

Наберите быстро номер

Из любых случайных цифр

И тому, кто снимет трубку,

Сообщите – «сам дурак».

Какой закон общения обыгран в данном отрывке? Как нужно в действительности поступать в таком случае? Что требует этикет телефонного разговора? Назовите необходимые этикетные речевые формулы.

6. Какие правила телефонного общения, с которыми вы познакомились, были вам ранее не известны? Соблюдение каких правил представляют для вас наибольшую трудность?

7. Составьте телефонный разговор для ситуации официального общения.

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2005, 2006. - 295 с.

2. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ/ М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп.. -М.: Логос, 2005. - 312 с.

3. Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007. - 119 с.

Конфликтные ситуации в деловом общении

ПЛАН

1. Понятие о конфликте. Сущность и структурные элементы конфликта, его социальная роль.

2. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

3. Причины и последствия конфликтов.

4. Конфликтные ситуации делового общения.

5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Практические задания

1. Упражнение-игра «Начальник и машинистка».

5 – 7 участников выходят за дверь и затем по одному входят, и каждый участник вначале играет роль начальника в следующей ситуации: принося очередную работу для перепечатывания машинистке, ты должен ей сказать, что качество ее работы тебя не удовлетворяет, т.к. последнее время она стала делать слишком много ошибок и опечаток. Затем каждый участник выполняет роль машинистки в сцене разговора со следующим начальником. Роль машинистки варьируется: она усталая и болезненная; капризная и молодая дама; одинокая и замкнутая женщина; очень интеллигентная пожилая дама; боевая и языкастая женщина.

2. Проведите анализ «позиций» взаимодействия, соблюдения рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях, исходов сообщения, будущих результатов работы подчиненной (по оценке ее стремления улучшить результаты работы).

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2005, 2006. - 295 с.

2. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ/ М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп.. -М.: Логос, 2005. - 312 с
3. Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007. - 119 с.

Деловой этикет ПЛАН

1. Этикет делового человека.
2. Имидж делового человека.
3. Этикет приветствий и представлений.
4. Искусство комплимента.

Практические задания

1. Подготовьте сообщения/презентации (индивидуально):

- А. Внешний облик делового человека (мужчины/женщины).
- Б. Этикет деловых отношений:
 - а) поведение в общественных местах;
 - б) особенности делового общения с иностранными партнерами;
 - в) правила вручения подарков.

2. Упражнения: 1, 2, 3, 5 на стр. 81-83 // Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007.

3. Анализ этикетных норм поведения при представлении.

Коммуникантов представляет друг другу третье лицо.

Группа 1 – демонстрирует ситуацию знакомства мужчины и женщины.

Группа 2 – демонстрирует ситуацию знакомства разных по возрасту людей.

Группа 3 – демонстрирует ситуацию знакомства начальника и подчиненного.

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2005, 2006. - 295 с.
2. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ/ М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп.. -М.: Логос, 2005. - 312 с.
3. Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007. - 119 с.
4. Русский язык и культура речи : учеб.: рек. УМО / под ред. В. Д. Черняк. - 2-е, 3-е изд. - М.: Высш. шк., 2008, 2009. - 496 с.
5. Русский язык и культура речи: учеб. для высш. и ср. учеб. завед./ под ред. В. Д. Черняк. - 2-е, 3-е изд. -М.: Юрайт, 2010. - 493 с.

МОДУЛЬ 3

Деловое письмо. Характеристика языка, стиля, структуры документов ПЛАН

1. Понятие служебный документ.
2. Типы служебных документов.
3. Текстовая форма служебных документов. Автобиография. Характеристика. Резюме. Заявления. Доверенность. Докладная записка. Объяснительная записка.
4. Типы и виды деловых писем. Структура и языковое оформление делового письма.

Практические задания

1. Деловая игра «Устройство на работу». Студенты делятся на группы по 4 человека – 2 руководителя, 2 претендента на работу. Претенденты составляют резюме. Руководители

оценивают структуру, содержание, расположение текста резюме и на основании этого выбирают соотрудника.

2. Упражнения: 5, 6, 7 (устно) на страницах 16-17; 1, 2, 3 (устно); 4, 5, 6 (письменно) стр. 91-92 // Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007.

Литература

1. Русский язык и культура речи : учеб.: рек. УМО / под ред. В. Д. Черняк. - 2-е, 3-е изд. - М.: Высш. шк., 2008, 2009. - 496 с.

2. Русский язык и культура речи: учеб. для высш. и ср. учеб. завед./ под ред. В. Д. Черняк. - 2-е, 3-е изд. -М.: Юрайт, 2010. - 493 с.

3. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов: доп. Мин. обр. РФ / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 19-е, 20-е, 21-е, 23-е, 24-е, 26-е, 29-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2007-2010. - 540 с.

4. Русский язык и культура речи : учеб.-метод. пособие/ Д. Н. Галимова [и др.]; под ред. Н. В. Лагута; АмГУ, ФФ. -Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2007. – С.83-92.

5. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ/ И. Б. Голуб. - М.: Логос: Университетская книга, 2008. - 432 с.

Деловое письмо. Характеристика языка, стиля, структуры документов

Вопросы плана

1. Какие деловые документы составляются от руки?
2. Чем отличается автобиография от характеристики?
3. В каких случаях составляется характеристика?
4. Кем составляется характеристика, а кем автобиография?
5. Чем докладная записка отличается от заявления?
6. В каких случаях составляется объяснительная записка?
7. Как обозначается количество денег или материальных ценностей в деловых бумагах? Почему?

8. Современной деловой переписке свойственна утрата местоимения «я». Например, вместо «я прошу» используется оборот «прошу» или «просим», вместо «я выполнил» пишут «мною выполнено». Однако в ряде деловых документов «я-форма» сохраняется. Назовите эти документы.

9. В каких случаях выдается доверенность?

10. В каких документах подпись составителя заверяется ответственным лицом? В каких не заверяется?

Самостоятельная работа

1. Найдите и исправьте ошибки в документах.

1. Будьте так добры, предоставьте мне академический отпуск в связи с имеющейся справкой от врача, в коей он подтверждает, что все это время я состоял в болезни.

2.

Президенту фирмы «Заря»
Уважаемому господину
Петрову М.И.
От Романова Г.И.

Выпускника Финансовой Академии

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Многоуважаемый Петров М.И.! Являясь выпускником Финансовой Академии, мне всегда хотелось работать в Вашей фирме!

Прошу принять меня на работу на должность бухгалтера.

С уважением, Романов.

5-го мая 2005 года.

3. Я доверяю своему соседу по парте К.А.Крымову, и пусть он получит мою стипендию.

4. Автобиография

Светловой Марины Ивановны

Я родилась в живописном городе на Неве – в Санкт-Петербурге. Мой отец, Светлов Иван Алексеевич, работник банка, познакомился с моей мамой Ириной Петровной на концерте в филармонии в 1975 году, в 1977 году они поженились, а через два года родилась я. В три года у меня обнаружили музыкальный слух, а потому родители отдали меня в музыкальную школу на скрипку. В обычную школу я пошла как все, в 7 лет, закончила ее, правда, без медали, но с хорошими оценками. Это помогло мне поступить в педагогический институт на факультет иностранных языков, который я закончила в 2001 году. Сейчас я преподаю французский в средней школе с языковым уклоном, мне это очень нравится. Живу я с мамой и папой в Лениноском районе на улице Герцена, дом 3, квартира 35.

2. Проанализируйте документ. Какие признаки заявления позволяют идентифицировать этот документ?

В совет старейшин острова Итаки
От Одиссея, царя,
Проживающего на Козьем холме, 15

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне долгосрочный отпуск без сохранения содержания на предмет участия в Троянской войне с 1-го июня с.г.

МОДУЛЬ 4

Проблема понимания в межкультурной коммуникации

План

1. Процесс восприятия и его основные детерминанты. Культура и восприятие.
2. Межличностная аттракция в межкультурной коммуникации. Основные элементы межличностной аттракции.
3. Понятие и сущность атрибуции. Ошибки атрибуции и их влияние на процесс межкультурной коммуникации.

Литература

1. Гришаева Л.И. Введение в теорию межкультурной коммуникации. [Текст]: Учеб. пособие: рек. УМО / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. – 3-е изд., испр. – М.: Академия, 2006. – 334 с.
2. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю.Рот, Г. Коптельцева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 223 с.
3. Владимирова Т.Е. Призванные в общении [Текст]: Русский дискурс в межкультурной коммуникации: моногр. / Т.Е. Владимирова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ЛИБРОКОМ, 2010. – 136 с.
4. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Текст]: учеб. пособие: Рек. Мин. обр. РФ / Т.Н. Персикова. – М.: Логос, 2004.- 224 с.
5. Зинченко В.Г. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме [Текст]: учеб. пособие / В.Г. Зинченко, В.Г. Зусман, З.И. Кирнозе. – М.: Флинта: Наука, 2007. – 224 с

Роль невербального общения в процессе межкультурной коммуникации

План

1. Специфика невербальной коммуникации. Физиологические и культурно-специфические основы невербальной коммуникации.

2. Невербальные элементы коммуникации: кинесика, тактильное поведение, сенсорика, проксемика, хронемика.
3. Паравербальная коммуникация.
4. Вербальная коммуникация. Формулы речевого этикета в разных культурах (приветствие и прощание. Представление и начало беседы. Приглашение и комплименты. Извинение и др.).

Литература

1. [Текст]: учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ / Тер-Минасова С.Г. – 3-е изд. - М.: Изд-во Моск. гос. ун-та, 2008 – 532 с.
2. Гришаева Л.И. Введение в теорию межкультурной коммуникации. [Текст]: Учеб. пособие: рек. УМО / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. – 3-е изд., испр. – М.: Академия, 2006. – 334 с.
3. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю.Рот, Г. Коптельцева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. –223 с.
4. Владимирова Т.Е. Призванные в общении [Текст]: Русский дискурс в межкультурной коммуникации: моногр. / Т.Е. Владимирова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ЛИБРОКОМ, 2010. – 136 с.
5. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Текст]: учеб. пособие: Рек. Мин. обр. РФ / Т.Н. Персикова. – М.: Логос, 2004.- 224 с.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов составляет 144 часа.

Перечень тем теоретического курса, предварительное изучение которых необходимо для выполнения практической работы, виды работ и примерное количество часов, отводимое на изучение темы, указаны в рабочей программе на страницах 6-7 данного УМКД.

При изучении учебной дисциплины рекомендуются следующие виды самостоятельной работы студентов:

- подготовка к аудиторным занятиям (в соответствии с планами занятий);
- выполнение отдельных видов самостоятельной работы, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины, в том числе: написание письменных работ,
- выполнение практических заданий, связанных со сбором и анализом фактического и теоретического материала;
- поиском материалов в Сети;
- подготовка к выполнению тестовых и творческих заданий и др.
- самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов;
- чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы по курсу;
- выполнение практических упражнений на отработку коммуникативных навыков в различных контекстах;
- решение практических задач;
- подготовка проектов-презентаций на заданную тему;
- работа по поиску дополнительной литературы в Интернет-источниках: составление библиографических списков.

Подготовку к аудиторным занятиям следует начинать с уточнения темы и составления плана работы, в котором намечается последовательность повторения и закрепления изученного нового материала, соотнесение теории и содержания практических упражнений, для выполнения которых требуются соответствующие теоретические знания. Работа с текстами основной и дополнительной литературы направлена на максимально полное и точное понимание содержащейся в ней информации.

Рекомендуются следующие формы работы с учебной и научной литературой:

- 1) выделение наиболее важных понятий и повторное чтение их определений;
- 2) запись в тетрадь точных формулировок основных понятий;
- 3) составление конспекта параграфа одного или нескольких пособий;
- 4) заучивание определений наиболее важных понятий;

5) фиксирование примеров, приводимых в пособиях для подтверждения наиболее важных положений данной темы.

Выполнение самостоятельной работы студентами контролируется в ходе практических занятий, на консультациях, при проверке выполненных заданий, в процессе самоконтроля.

Вопросы для обсуждения

1. Что такое этика деловых отношений?
2. Каковы принципы этики деловых отношений и делового поведения?
3. Что такое «закономерность деловых отношений»?
4. В чем заключается этический аспект межличностных отношений в различных сферах человеческой деятельности?
5. В чем состоит коммуникативная сторона деловых отношений?
6. Каковы этические проблемы деловых отношений?
7. Каково понятие профессиональной и деловой этики?
8. Что такое этикет?
9. Каковы задачи этикета?
10. Каким образом выполняются этикетные нормы?
11. Каковы виды этикета и их характерные особенности?
12. Что такое деловая коммуникация?
13. Каковы виды деловых коммуникаций?
14. В чем заключаются особенности вербальных и невербальных средств коммуникаций?
15. В чем состоит коммуникативный потенциал личности?
16. Каковы гендерные различия деловых коммуникаций?
17. Каким образом гендерные стереотипы влияют на качество деловых коммуникаций?
18. Каковы особенности деловой беседы?
19. Каковы правила проведения деловой беседы?
20. В чем состоит специфика делового разговора по телефону?
21. Каким образом проводятся деловые совещания, дискуссии и споры?
22. Каково понятие и особенности эмоциональной саморегуляции?
23. В чем заключаются основные методы работы с эмоциональным состоянием?
24. Какова специфика саморегуляции состояний в профессиональной деятельности?
25. Каким образом можно избежать эмоционального напряжения?

Задания на знание формул русского речевого этикета

1. Прочитайте примеры. Объясните использование обращений и форм привлечения внимания

1. Молодой человек! Вы забыли взять сдачу.
2. Простите, вы выходите на следующей остановке?
3. Мальчик, это дом № 8?
4. Дорогие телезрители! Начинаем нашу передачу.
5. Гражданка! Это вы уронили перчатку.

2. Обратитесь с вопросом, просьбой, используя приведённые ниже выражения

Простите, скажите, как пройти...
 как найти...
 который час...
 где остановка автобуса

3. Прочитайте примеры. Объясните использование приветствия

1. Здравствуйте, Николай Александрович! Как вы живёте? Как ваше здоровье?
2. Рад приветствовать Вас, господин Михайлов!
3. Добрый день, Мария Сергеевна!
4. Привет, Наташа! Как дела?

5. Доброе утро, Николай! Ну, как ты спал на новом месте?
4. **Поздоровайтесь со своим другом, с начальником, со знакомым, с преподавателем**
5. **Составьте диалоги, используя следующие ситуации:**
 1. Друзья просят Риту спеть что-нибудь, она сначала отказывается, а потом соглашается.
 2. Молодой человек советует своему другу не смотреть новый фильм, так как ему кажется, что он плохой; но друг отвечает, что ему хочется иметь своё мнение об этом фильме.
 3. В ответ на просьбу студентов о дополнительных лекциях преподаватель предлагает им посещать его спецкурс.
6. **Выделите выражение просьбы в тексте:**

Дорогая Олечка! Прошу тебя очень – отпечатай отчёт (аккуратно) в четырёх экземплярах и как-нибудь зашли или завези его ко мне сегодня же не позднее 7 часов вечера.
7. **Напишите письма с жалобами на здоровье, плохое настроение, неприятности и неудачи и ответьте письмами с утешением.**
8. **Поздравьте с днём рождения разных лиц, используя синонимичные выражения:**
 1. Поздравляю с днём рождения.
 2. С днём рождения!
 3. Примите мои поздравления с днём рождения.
 4. Я хочу поздравить тебя с днём рождения.
 5. Разрешите поздравить Вас с днём рождения.
9. **Произнесите тост по случаю:**
 1. свадьбы; 2. рождения ребёнка; 3. дня рождения вашего друга; 4. окончания большой работы; 5. новоселья; 6. Нового года.
10. **Ответьте на вопрос отрицательно**
 1. Правда ли, что в Москве морозы доходят до минус 50 градусов?
 2. Я правильно понял эту теорему?
 3. Ты не видел мою книгу?
 4. Есть ли на Крайнем Севере высокие деревья?

КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

В течение всего времени изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме тестов, опросов, деловых и ролевых игр, творческих заданий, анализа речевых ситуаций, упражнений, терминологических диктантов. Данные виды контроля позволяют контролировать не только процесс усвоения студентами учебного материала, но и процесс формирования речевой культуры студентов

Рейтинговая система контроля дает возможность активизировать самостоятельную учебно-познавательную деятельность студентов.

Примеры тестов, практических заданий, тренингов, деловых игр **Тестирование «Умеете ли вы слушать?»**

Инструкция

Перед Вами 16 вопросов, на каждый из которых Вы должны ответить утверждением «да» или «нет». Следует помнить, что нет «правильных» или «неправильных» ответов, т.к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Вопросы

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?

5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?
15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?
16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Тренинг «Техника невербальных коммуникаций»

Этап 1. Овладение техниками невербальной коммуникации

1. Техника создания раппорта: установление быстрого контакта и бессознательного доверия.
2. Техника подстройки: подстройка по жестам и позе, подстройка по дыханию.
3. Техника подстройки по ценностям/потребностям.
4. Приемы для изменения состояния человека: повышение интереса, уменьшение агрессивности.
5. Отстройка – как уважительно прерывать ненужное общение.

Этап 2. Калибровка – навык сверхточного наблюдения за реакциями и состоянием людей

1. Овладение навыками определения истинных намерений человека.
2. Выявление ключевых точек для наблюдения за человеком: физические маркеры – реакции, которые нельзя подделать.
3. Соотношение вербальной и невербальной составляющей поведения.

Имитационная игра «Воздушный шар» и «Необитаемый остров».

Цель: научить эффективному взаимодействию, коллективному принятию решений, выявить лидерские возможности участников.

Сюжетно-ролевая игра «Собеседование»

Цель: выработка навыков эффективной самопрезентации.

Инструкция

Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ «соискателю» или предъявление ему жестких требований (например, обязательные командировки).

Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. На какие моральные принципы общения между людьми указывали мыслители древности?
2. Дайте определения терминам «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».

3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, этики и рекламы, которые существуют сегодня.
4. Какова роль этики в деловом общении?
5. Назовите основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
6. Какова роль этикета и культуры поведения в рекламном бизнесе?
7. Перечислите основные правила делового этикета. Расскажите об особенностях делового этикета зарубежных стран.
8. Дайте определения языка, речи. Как соотносятся эти понятия?
9. Назовите и охарактеризуйте основные функциональные стили русского языка.
10. Дайте определение диалога и монолога как формы устной речи при деловом общении.
11. Какие особенности имеют письменная и устная формы речи в деловом общении?
12. Расскажите о правилах речевого общения. Какова манера общения делового человека?
13. Раскройте содержание понятия «культура речи» и назовите основные критерии культуры речи.
14. Какие основные составляющие имиджа делового человека Вы можете назвать?
15. Дайте характеристику невербальным средствам делового общения. Какие виды жестов Вы знаете? Дайте им характеристику.
16. Какие современные электронные средства связи Вы знаете и как они используются в деловом общении в сфере рекламного бизнеса?
17. В чем заключается эффективность использования электронных средств связи в бизнесе? В рекламном бизнесе?
18. Какие составляющие имиджа фирмы Вы можете назвать? В чем сущность корпоративной культуры?
19. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию и основные стадии, методы предупреждения и разрешения.
21. Порядок сервировки стола на деловых встречах и приемах. Порядок рассадки за столом переговоров, на приемах, в автомобиле.
22. Порядок проведения официальных и неофициальных приемов.
23. Особенности выражения знаков внимания, рождественских поздравлений, вручения сувениров, подарков.
24. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.
25. Каковы психологические приемы влияния на партнера?
26. Деловая беседа. Преимущества, структура, психологические закономерности ведения деловой беседы.
27. Деловые переговоры. Слагаемые успеха, структура, стратегии ведения. Психологические аспекты переговорного процесса.
28. Деловое совещание. Виды совещаний.
29. Проблема коммуникативного стиля в МКК. Особенности молчания, прямого/непрямого стиля коммуникации в разных культурах.
30. Особенности стратегии убеждения в разных культурах: личностно-ориентированная и контекстно-обусловленная, инструментальная и интуитивно-аффективная стратегии.
31. Проблема соотношения вербального и невербального компонента в процессе МКК.
32. Основные составляющие невербального общения: проксемика, кинесика, тактильное взаимодействие, контакт глазами, использование паралингвистических средств.
33. В чем заключается этноспецифика речевого этикета в разных культурах?
34. Человек как носитель культуры. Взаимосвязь языка и культуры.
35. Организация вербального взаимодействия (правила и принципы).
36. Законы эффективного общения.
37. Общение и речевое поведение. Понятие роли с социологической, ролевой и психологической точек зрения.

38. Основные виды речевых игр.
40. Речевые сигналы личности.
41. Compliment как творческий речевой акт.
42. Средства общения.
43. Типы барьеров в общении и способы их преодоления..
44. Язык мимики.
45. Жесты и их значение.
46. Виды выступлений и требования к ним.
47. Особенности поведения оратора перед разной аудиторией.
48. Элементы структуры дискуссии или спора, их сущность.
49. Особенности различных классификаций споров.
50. Типичные ошибки в аргументационной деятельности.
51. Допустимые и недопустимые уловки в споре.
52. . Особенности межкультурной коммуникации.
53. Доминантные особенности русского коммуникативного поведения.
54. Коммуникативное поведение немцев.
55. Коммуникативное поведение англичан.
56. Коммуникативное поведение французов.
57. Коммуникативное поведение американцев.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Выполните тест

Инструкция: выберите один правильный ответ

1. Цели коммуникации:
 - а) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
 - б) не допущение раскрытия принимаемых решений
 - в) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
 - г) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

2. К невербальной коммуникации не относится:
 - а) фразеологические обороты;
 - б) кинемы;
 - в) архитектура и дизайн интерьера;
 - г) запахи.

3. Ложные друзья переводчика - это
 - а) межъязыковые паронимы;
 - б) внутриязыковые паронимы;
 - в) синонимы;
 - г) лакуны.

4. Владение комплексом знаний о родной и другой культурах, умение адекватно использовать эти знания при контактах и взаимодействии с другими людьми называется
 - а) межкультурной компетенцией;
 - б) коммуникативной компетенцией;
 - в) языковой компетенцией.

5. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе называется:
 - а) культурной идентичностью;
 - б) социальной идентичностью;
 - в) национальным характером.

6. Фатическая коммуникация - это
- а) невербальная коммуникация;
 - б) общение, задача которого не столько сообщить информацию, сколько открыть каналы коммуникации;
 - в) общение, задача которого сообщить новую информацию;
 - г) общение, используемое определенной социальной группой.

7. Средствами выражения гоноративности в русском языке являются:

- а) местоимения ТЫ и ВЫ;
- б) прецедентные тексты;
- в) эвфемизмы;
- г) вокативы.

8. Отметьте неверное утверждение:

- а) Продолжительность пауз в разговоре универсальна для всех культур.
- б) Размер коммуникативной дистанции зависит от типа культуры.
- в) К этикетным речевым жанрам относятся жанры извинения, приветствия и прощания.
- г) Прецедентные тексты - это тексты, известные большинству представителей культуры.

9. Кинесика - это коммуникация

- а) с помощью взглядов;
- б) с помощью поз и телодвижений;
- в) с помощью паравербальных средств;
- г) с помощью вербальных средств.

10. Коммуникативные стратегии не включают:

- а) все неязыковые сигналы, посылаемые человеком;
- б) меню коммуникативных ролей;
- в) сигналы желания /нежелания вступать в общение;
- г) просодические средства общения.

11. К ярким чертам коммуникативного поведения русских не относится:

- а) общительность;
- б) конфликтность;
- в) неискренность;
- г) категоричность.

12. Для осуществления процесса коммуникации необходимо участие:

- а) по крайней мере, двух сторон
- б) хотя бы одной стороны
- в) более чем двух сторон
- г) нет правильного ответа

13. К каналам коммуникации относят:

- а) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
- б) не допущение раскрытия принимаемых решений
- в) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
- г) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

14. Вербальные средства общения:

- а) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки
- б) использование речи, языка и слов
- в) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды, манера держать себя

г) всё вышеперечисленное

15. Невербальные средства общения:

- а) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки
- б) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды, манера держать себя
- в) использование речи, языка и слов
- г) всё вышеперечисленное

16. Одна из наук, занимающаяся невербальной коммуникацией, обозначающая поведение в пространстве, значение дистанции между собеседниками - это:

- а) кинесика
- б) хронемика
- в) такесика
- г) проксемика

17. Этнокультурное общение-это:

- а) разделение социокультурных систем и объектов, их группировка с помощью обобщённой идеальной модели или типа
- б) результат взаимного влияния взаимодействующих культур, при котором представители одной культуры принимают ценности, нормы, обычаи и традиции другой культуры
- в) совокупность специфических духовных и физических качеств, норм поведения, типов общения и деятельности, типичных для представителей одной нации.
- г) способ социального взаимодействия народов в целях трансляции социокультурного опыта и организации совместной деятельности

18. К основным единицам вербальной коммуникации относятся:

- а) тексты;
- б) коммуникативные акты;
- в) тексты и коммуникативные акты

19. При коммуникации нередко возникают помехи. К каким помехам можно отнести фонетический барьер?

- а) коммуникативным помехам языкового характера
- б) коммуникативным помехам социального характера
- в) коммуникативным помехам психологического характера

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Интерактивное обучение – это специальная форма организации образовательного процесса, суть которой состоит в совместной деятельности учащихся над освоением учебного материала по решению общих, но значимых для каждого проблем, в обмене знаниями, идеями, способами деятельности.

Интерактивная форма обучения включает в себя следующие виды заданий:

Деловая игра «Устройство на работу». Студенты делятся на группы по 4 человека – 2 руководителя, 2 претендента на работу. Претенденты составляют резюме. Руководители оценивают структуру, содержание, расположение текста резюме и на основании этого выбирают сотрудника (1 час).

Коммуникативно-грамматический тренинг (с итоговой письменной работой). Предполагает выполнение упражнений, направленных на формирование навыка правильного употребления грамматических форм, а затем выполнение итогового письменного задания. Итоговое письменное задание (4 часа).

Разбор конкретных речевых ситуаций

просмотр записи выступления какого-либо политического деятеля. Пронаблюдать за его жестово-мимическим поведением. Кратко рассказать о своих наблюдениях, показать отмеченные жесты и объясните их значение.

Деловой этикет

Выступление студентов с сообщением/презентацией (0.5 часа)

Анализ этикетных норм поведения при представлении (1 час).

Деловая игра (2 часа):

1. Разыграйте ситуацию: вы устраиваетесь на работу в офис престижной фирмы (на предприятие), разговариваете с представителем фирмы (директором предприятия). Что вы скажете о себе, чтобы получить работу в этой фирме? Что захочет узнать о вас представитель фирмы? Как вы ответите на вопросы: «Почему вы хотите работать именно у нас?», «Что вы умеете?»

2. Составьте телефонный разговор для ситуации официального общения.