

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ставропольский государственный аграрный университет»

Кафедра иностранных языков

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КУЛЬТУРОЛОГИЯ

*Методические рекомендации
для проведения практических занятий магистрантов*

35.04.04 Агрономия
(код и наименование направления подготовки)

Агрохимические основы управления питанием растений
и плодородием почвы
(наименование магистерской программы)

магистр
(квалификация выпускника)

Ставрополь
2020

УДК 82.085
ББК 81.2 Рус-5
Д 29

*Методические указания утверждены
методической комиссией факультета
социально-культурного сервиса и туризма
протокол №5 от 27. 01. 2020 г.*

Рецензенты:

доцент кафедры иностранных языков СтГАУ,
кандидат педагогических наук, доцент
Е.Б. Зорина;

доцент кафедры иностранных языков СтГАУ,
кандидат филологических наук, доцент
И.Н. Махова

Составитель:

доцент О.А. Чуднова

Д 29

Деловое общение и культурология: методические рекомендации для проведения практических занятий магистрантов / сост. О.А. Чуднова; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольское издательство «Параграф», 2020.. – 32 с.

УДК 82.085
ББК 81.2 Рус-5

© Составитель, 2020
© ФГБОУ ВО «Ставропольский
государственный аграрный университет, 2020
© Оформление. ООО «Ставропольское
издательство «Параграф», 2020.

РАЗДЕЛ 1.1

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ПРОЦЕССЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Тема практического занятия №1: «Психология деловой коммуникации в продажах товаров и услуг: формирование позитивного настроения на продажи, постановка цели и планирование продаж» – (6 часов)

Цель практического занятия: формирование навыков позитивного настроения на продажи.

Ключевые понятия и категории: деловое общение, деловая коммуникация, устное и письменное общение, деловая беседа, переговоры, интервью – разговор, непосредственное, опосредованное, прямое и косвенное общение.

План практического занятия:

Ознакомление с методическими указаниями к выполнению данной практической работы.

Выполнение предложенного задания.

Методические указания:

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

В деловой коммуникации предметом общения является деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Речь делового человека может быть устной и письменной.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

приветственная речь;

торговая речь (реклама);

информационная речь;

доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

деловой разговор – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему;

деловая беседа – продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;

переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения, по какому-либо вопросу;

интервью – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения;

дискуссия;

совещание (собрание);
пресс-конференция;
контактный деловой разговор – непосредственный, «живой» диалог;
телефонный разговор, исключая невербальную коммуникацию.

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации.

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Письменные виды делового общения – это многочисленные служебные документы:

деловое письмо,
протокол,
отчет,
справка,
докладная и объяснительная записка,
акт,
заявление,
договор,
устав,
положение,
инструкция,
решение,
распоряжение,
указание,
приказ,
доверенность и др.

По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

1. Материальное – обмен предметами и продуктами деятельности.
2. Когнитивное – обмен знаниями.
3. Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.
4. Деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

1. Непосредственное – осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.

2. Опосредованное – связанное с использованием специальных средств и орудий.

3. Прямое – предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения.

4. Косвенное – осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором - с помощью переписки или технических средств.

Чтобы общение как взаимодействие происходило бесппроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.

Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.

Обсуждение интересующей проблемы.

Решение проблемы.

Завершение контакта (выход из него).

Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела.

Для достижения деловых целей в процессе общения необходимо позитивное мышление. Позитивное мышление – это неиссякаемый энтузиазм и уверенность в том, что, несмотря на все трудности вокруг, личность обязательно достигнет своей цели.

Направления позитивного мышления:

позитивное утверждение (аффирмация),

позитивный настрой (вера, что все получится),

позитивное мышление (умение «правильно» смотреть на мир).

Позитивные утверждения или аффирмации – убеждающие высказывания с акцентом на то, что человек желает иметь (способности, умения, качества и отношения). И строятся они с опорой на будущее время.

Базовая аффирмация звучит так: «С каждым днем, мне становится во всех отношениях все лучше и лучше»

Позитивный настрой – это внутренний самонастрой или вера, что у нас получится, что мы сможем. Ключевыми фразами в таком мышлении являются: «Я смогу», «Я достоин», «У меня получится», «У меня выйдет», «Я сделаю» и девизом жизни людей с Позитивным Настройем является лозунг: «Если не я, то кто же?»

При таком построении фраз мы уже приближаемся к настоящему времени:

«Я добегу в этом кроссе до конца! Я смогу».

Во-первых, везде присутствует «Я». А мы знаем, что буква Я в жизни успешного человека – это самая первая буква. Если человек говорит: «Я за это отвечаю», то человек уже внутренне готов быть или уже стал лидером.

Позитивное мышление – это высказывания и мышление, основанное на описании событий или процессов в позитивном ключе.

Есть известный пример о полупустом и полуполном стакане. Оптимист воспринимает стакан наполовину наполненный как наполовину полный, а пессимист как наполовину пустой. Стакан от этого никак не изменился. Но один человек от такого восприятия жизни чаще радуется, а другой от этого огорчается. Получается, мы сами выбираем, как мы реагируем на то или иное событие в нашей жизни.

Например, фраза: «У меня нет денег на покупку газовой плиты за 400\$».

Как будет звучать аффирмация, если у меня нет денег? – «Я с каждым днем зарабатываю все больше и больше». Или – «Я легко зарабатываю 400\$» или – «Я легко зарабатываю деньги на домашнюю утварь». Это все примеры аффирмаций.

Позитивному настрою ближе такие фразы: Я смогу, Я буду, Я достоин, и девиз «Если не Я, то кто же». И будет звучать примерно так: «Я смогу заработать 400\$ на плиту». Или «Я смогу заработать или найти на кухонную плиту нужные мне деньги».

И позитивное мышление: если у нас сейчас 400\$ на плиту нет, сколько у нас есть? – «100\$ на плиту у меня сейчас есть». И еще есть вариант фразы для рачительных домохозяек: «Я могу отложить сейчас на плиту 100\$».

Практические задания:

1. «Разминка: развитие памяти и навыков общения». Возьмите какую-нибудь отправную точку и начинайте говорить, «цепляясь» за любое слово, создавая из него тему следующего предложения.

Пример: Поезд. Вы знаете, в последний раз ехал в поезде два месяца назад. Новые вагоны попались такие комфортные с кондиционерами. Вообще, кондиционер – это замечательное изобретение...

2. «Позитивное мышление». Сформулируйте фразы в рамках аффирмации, позитивного настроения и позитивного мышления для следующего утверждения: «У меня нет времени на учебу».

3. «Новый праздник» (работа в микрогруппах). Представьте, что из календаря исчезли все праздники. Вам необходимо для любого месяца придумать новый праздник, обосновать целесообразность введения этого праздника на заседании парламента. Для этого подготовьте убедительную речь, содержащую 15–20 предложений.

4. «Только для спортсменов: эффективные коммуникации» (работа в микрогруппах). Цель упражнения – развитие навыков экспрессии, интенсификация межличностного взаимодействия в группе, физическая и эмоциональная разминка.

Участники получают следующую инструкцию:

«Представьте себе, что вы приехали в другой город, где нужно поселиться в гостиницу. А там в связи с проведением спартакиады все места забронированы и у стойки администратора висит грозное объявление: «Места только для спортсменов!» Ваша задача – как-либо доказать администрации, что вы самый что ни на есть настоящий спортсмен. Положение усугубляется тем, что у вас нет при себе никаких документов,

удостоверяющих это. Доказать свою принадлежность к миру спорта вы можете, продемонстрировав что-либо из своих возможностей, рассказав истории из личного опыта тренировок и состязаний».

Далее участники, объединившиеся в подгруппы по 3–4 человека, получают 5 минут на подготовку, после чего поочередно выходят к стойке «администратора» (2 участника) и в течение 1–2 минут убеждают их, что именно они являются спортсменами. После этого «администраторы» решают, какой из подгрупп удалось продемонстрировать это наиболее убедительно и, соответственно, кто получит «гостиничные номера».

Вопросы для самоконтроля по темам

Тема 1. Язык как знаковая система

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Докажите, что язык – система.
2. Назовите характеристики словесного знака
3. Каковы особенности «языка» и «речи»?
4. Перечислите основные функции языка.
5. Назовите разновидности употребления языка.
6. Дайте характеристику каждой разновидности разговорного языка.
7. Укажите особенности литературного языка.

Тема 2. Понятие о культуре речи

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Назовите аспекты культуры речи. Дайте определение.
2. Что такое «коммуникативное качество речи»?
3. Назовите коммуникативные качества речи. Охарактеризуйте их.

Тема 3. Понятие о языковой норме. Типология норм

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое норма?
2. Что такое вариант нормы?
3. Где фиксируется языковая норма? Приведите примеры.
4. Каковы тенденции развития языковых норм?
5. Какие виды языковых норм вы знаете?
6. Что входит в понятие «орфоэпические нормы»? Приведите примеры.
7. Что входит в понятие «лексические нормы»? Как это соотносится с типологией лексических ошибок? Приведите примеры.
8. Что входит в понятие «морфологические нормы»? Приведите примеры.
9. Что входит в понятие «синтаксические нормы»? Приведите примеры.

Тема 4. Орфографический и пунктуационный практикум (теоретический аспект)

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое орфограмма?
2. Какие принципы русской орфографии вы знаете? Приведите примеры
3. Назовите разделы орфографии.
4. Что такое пунктуация? Приведите примеры постановки знаков препинания.

Тема 5. Понятие о коммуникации

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».
3. Какова структура коммуникативного акта?
4. Назовите функции языка, сопровождающие коммуникативный акт.
5. Какие модели коммуникации актуальны в социальной сфере?
6. Назовите виды невербальных средств коммуникации.
7. Что такое барьер коммуникации и как он связан с понятием контекста?
8. Назовите виды барьеров коммуникации.

Темы для научных исследований и выступлений (рефератов)

1. Речевые ошибки в речи публичных ораторов.
2. Культура речи в русской и других национальных традициях.
3. Способы установления обратной связи в диалоге.
4. Русская речь за рубежом.
5. Языковые нормы и Интернет.
6. Территориальные различия в русской речи.
7. Язык СМИ.
8. Изменения в русском речевом этикете.
9. История русского этикета.
10. Формы обращения в русском языке.
11. Особенности профессиональной речи представителей моей будущей профессии.
12. Заимствование и их место в языке.
13. Речевая культура молодёжи.
14. Презентация как речевой жанр.
15. Национальные различия в невербальной культуре.
16. Собеседование при приёме на работу как речевой жанр.
17. Речевая манипуляция в политической речи.
18. Язык рекламы.
19. Язык современной эстрадной песни.
20. Правила этикета, принятые в деловой корреспонденции.
21. Речевые особенности поздравительных речей.
22. Особенности речи любимой телевизионной передаче.
23. Диалекты Ставропольского края.
24. Теории происхождения языка.
25. Функции фразеологизмов в русском языке.
26. Новые явления в русском языке 2000-х годов.
27. Деловые переговоры.
28. Язык телодвижений.
29. Как завоевать расположение собеседника (по книге Д.Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей?»).

30. Особенности русского ударения.
31. Словари. Виды словарей.
32. История русского делового письма.
33. Сравнительный анализ русского и западного этикета.
34. Национальные особенности жестов.
35. Имидж.

Литература

а) основная литература:

1. **ЭБС «Znanium»:** Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О. Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913242>
2. **ЭБС «Znanium»:** Деловое общение: учеб. пособие / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
3. **ЭБ «Труды ученых СтГАУ»:** Зорина, Е. Б. Культура русской речи [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие для студентов неяз. вузов / Е. Б. Зорина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 749 КБ.

б) дополнительная литература:

1. **ЭБС «Znanium»:** Русский язык и культура речи с основами стилистики : учеб. пособие / И.В. Волосков. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 56 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/988542>
2. **ЭБС «Znanium»:** Культура русской речи: учебник для вузов/ Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: ИНФРА-М: Норма, 2015. - 560 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478899>
3. **ЭБС «Znanium»:** Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с- (Высшее образование:Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>
4. **ЭБС»Znanium»:** Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин и др.; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>
5. Русский язык и культура речи : учебник для бакалавров / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 358 с. - (Бакалавр. Гр. УМО).
6. Розенталь, Д. Э. Большой справочник по русскому языку : орфография, пунктуация, орфографич. словарь, прописная или строчная / Д. Э. Розенталь. - М. : НИКС; Мир и Образование, 2008. - 1008 с.
7. Русская речь (периодическое издание).

РАЗДЕЛ 1.2.

РОЛЬ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ВСТУПЛЕНИЯ В КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ

Тема практического занятия №2: «Холодные» продажи: специфика коммуникации, отработка нежелания встретиться».

Цель практического занятия: формирование навыков позитивного настроя на продажи.

Ключевые понятия и категории: деловое общение, деловая коммуникация, устное и письменное общение, деловая беседа, переговоры, интервью – разговор, непосредственное, опосредованное, прямое и косвенное общение.

План практического занятия:

Ознакомление с методическими указаниями к выполнению данной практической работы.

Выполнение предложенного задания.

Методические указания:

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

слова,

интонация,

тембр голоса,

жесты, пластика,

энергетический импульс.

Первые три традиционно относятся к компетенции лингвистики, четвертая – к невербальной коммуникации (табл.1), пятая – к экстрасенсорике.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Владение вербальными и невербальными средствами коммуникации является необходимым моментом в процессе преодоления возражений и претензий клиентов.

Правила поведения менеджера по продажам при возражениях клиентов:

1. Никогда не спорить с клиентом.

2. Никогда не нападать на клиентов при ответе на возражения.

Холодный звонок – первый звонок в новую компанию, которая не является вашим клиентом, однако потенциально может им стать.

Почему звонок холодный? Потому что потенциальный клиент совсем не ждёт, что ему сейчас позвонят.

Целью холодного звонка является выявление контактных лиц, уровня заинтересованности в ваших услугах и получение согласия на дальнейший контакт. Под дальнейшим контактом понимается второй звонок, отправка информации, назначение встречи.

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации

Жесты

Возможная интерпретация

Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь

Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ

Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.

Ощущает неполный контакт

Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди

Человек замкнут

Ладони рук в поле зрения партнера по общению

Человек открыт для общения

Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак

Внутренний монолог, скука

Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот

Подозрительность, скрытность, недоверие

Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)

Негативно подавленное отношение к ситуации

Скрещенные руки и ноги у сидящего человека

Нежелание вступать в контакт, демонстративность

Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)

Вастность, психологическое давление на партнера

Закладывание рук за голову

Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

Существуют основные правила, которые упростят и повысят результативность холодных звонков⁵.

Изучайте ваших потенциальных клиентов. Внимательно анализируйте информацию: местную прессу, специализированные газеты и журналы, сайт. Вы должны быть готовы начать свой разговор обсуждения дел вашего клиента, а не с рассказа о своем Уникальном Торговом Предложении.

Подготовьте вступление. Лучше всего записать его предварительно, для того, чтобы организовать свои мысли и выбрать наиболее подходящие для вас слова. Вступление должно быть простым, естественным и должно побуждать собеседника к диалогу. Например «Добрый день, меня зовут Иван, компания Сервис-Гид, я прочитал в журнале Коммерсант, что ваша компания планирует установку платежных терминалов в нашем городе.

Наша специализация – подключение терминальных устройств и, я думаю, что вас могут заинтересовать наши услуги»

Не волнуйтесь. Думайте о звонке не как о торговой схватке, а как о дружеской беседе. Напоминайте себе о том, что вы продаете хороший товар, который нужен вашим заказчикам.

Найдите союзников. Секретарь, системный администратор, бухгалтер, которые обычно стоят между вами и лицом принимающим решения должны быть с вами заодно. Они могут быть ценными источниками информации, могут донести нужные сведения до лица, принимающего решения, могут посоветовать вам к кому лучше обратиться. Поэтому положительным результатом звонка будет даже выяснение имени и должности таких людей. Впоследствии можно просто без приглашения зайти к ним, поговорить и получить ценные сведения.

Концентрируйтесь на цели своего звонка. Это может быть первоначальное получение информации, получение согласия на встречу или что-то еще. Вы должны ясно представлять, чего вы хотите добиться. Распространенная ошибка – выдать по телефону максимально полную информацию. Это неверно. По телефону серьезные продажи не делаются. Заинтересуйте клиента и назначайте встречу. Например, скажите, что ваша услуга увеличивает объем продаж на 10% или экономит до 20% рабочего времени. А как и на каких условиях – вы можете рассказать при встрече.

Избегайте банальностей и типичных ошибок. «Не хотите ли вы узнать о...» ответ напрашивается сам собой «Не хотим...». Некоторые делают еще глупее, начитавшись неадаптированных западных книг, начинают разговор со фразы «Здравствуйте, как дела?» Ваши фразы должны быть искренними и дружелюбными.

Не бросайте их. Вам могут отказать и первый раз, и через неделю и через месяц. А на пятый-шестой раз сдадутся: «Ну ладно, покажите, что там у вас». Не очень много продаж случается после первого звонка. Продажи именно потому хорошо оплачиваются, именно потому мало на самом деле хороших продавцов, что это тяжелый труд. Тяжелый не физически, а эмоционально. Поэтому контролируйте себя и продолжайте работу. Важно чувствовать ту грань, которая отделяет назойливость от настойчивости. Это уже вопрос опыта.

Практические задания:

1. «Фраза по кругу». Выбирается какая-нибудь простая фраза, например: «В саду падали яблоки». Начиная с первого игрока, все по очереди произносят эту фразу с разной интонацией (вопросительной, восклицательной, удивительной, безразличной, благодарно, иронично, огорченно, гневно, с осуждением, сочувственно, сухо, официально, угрожающе, виновато, задумчиво, таинственно, с упреком). Если человек не может придумать ничего нового, он выбывает из игры – повторять интонацию нельзя.

Фразы:

«Я этого никогда не забуду»;

«Ничем не могу вам помочь»;

«Я не могу здесь оставаться».

2. «Психологический портрет». Проанализируйте прилагаемые фотографии и дайте психологический портрет, опишите эмоциональное состояние человека (рис.1).

3. «Невербальные коммуникации». Рассмотрите картинки (рис.2.). Что вы можете сказать об изображенных на них людях?

4. «Подарок». По цепочке необходимо соседу справа подарить вербальный (комплимент) или невербальный подарок.

5. «Японец» (задание выполняется по вариантам – 5 вариантов). В японском языке отсутствует слово «Нет». Необходимо на просьбу придумать максимальное количество предложений, которые бы подразумевали отказ, но не содержали бы слово «Нет» или отрицательную частицу:

просьба дать конспект,

просьба дать денег,

просьба прибраться в комнате,

просьба посидеть с ребенком.

6. «Сказки А.С. Пушкина». Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус и пр.

«... Поп ему в ответ: «Нужен мне работник:

Повар, конюх и плотник.

А где найти мне такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно.

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь розь.

Да понадеялся он на русской авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Вопросы для самоконтроля по темам

Тема 1. Язык как знаковая система

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Докажите, что язык – система.

2. Назовите характеристики словесного знака
3. Каковы особенности «языка» и «речи»?
4. Перечислите основные функции языка.
5. Назовите разновидности употребления языка.
6. Дайте характеристику каждой разновидности разговорного языка.
7. Укажите особенности литературного языка.

Тема 2. Понятие о культуре речи

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Назовите аспекты культуры речи. Дайте определение.
2. Что такое «коммуникативное качество речи»?
3. Назовите коммуникативные качества речи. Охарактеризуйте их.

Тема 3. Понятие о языковой норме. Типология норм

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое норма?
2. Что такое вариант нормы?
3. Где фиксируется языковая норма? Приведите примеры.
4. Каковы тенденции развития языковых норм?
5. Какие виды языковых норм вы знаете?
6. Что входит в понятие «орфоэпические нормы»? Приведите примеры.
7. Что входит в понятие «лексические нормы»? Как это соотносится с типологией лексических ошибок? Приведите примеры.
8. Что входит в понятие «морфологические нормы»? Приведите примеры.
9. Что входит в понятие «синтаксические нормы»? Приведите примеры.

Тема 4. Орфографический и пунктуационный практикум (теоретический аспект)

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое орфограмма?
2. Какие принципы русской орфографии вы знаете? Приведите примеры
3. Назовите разделы орфографии.
4. Что такое пунктуация? Приведите примеры постановки знаков препинания.

Тема 5. Понятие о коммуникации

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».
3. Какова структура коммуникативного акта?
4. Назовите функции языка, сопровождающие коммуникативный акт.
5. Какие модели коммуникации актуальны в социальной сфере?
6. Назовите виды невербальных средств коммуникации.

7.Что такое барьер коммуникации и как он связан с понятием контекста?

8.Назовите виды барьеров коммуникации.

Темы для научных исследований и выступлений (рефератов)

1. Речевые ошибки в речи публичных ораторов.
2. Культура речи в русской и других национальных традициях.
3. Способы установления обратной связи в диалоге.
4. Русская речь за рубежом.
5. Языковые нормы и Интернет.
6. Территориальные различия в русской речи.
7. Язык СМИ.
8. Изменения в русском речевом этикете.
9. История русского этикета.
10. Формы обращения в русском языке.
11. Особенности профессиональной речи представителей моей будущей профессии.
12. Заимствование и их место в языке.
13. Речевая культура молодёжи.
14. Презентация как речевой жанр.
15. Национальные различия в невербальной культуре.
16. Собеседование при приёме на работу как речевой жанр.
17. Речевая манипуляция в политической речи.
18. Язык рекламы.
19. Язык современной эстрадной песни.
20. Правила этикета, принятые в деловой корреспонденции.
21. Речевые особенности поздравительных речей.
22. Особенности речи любимой телевизионной передаче.
23. Диалекты Ставропольского края.
24. Теории происхождения языка.
25. Функции фразеологизмов в русском языке.
26. Новые явления в русском языке 2000-х годов.
27. Деловые переговоры.
28. Язык телодвижений.
29. Как завоевать расположение собеседника (по книге Д.Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей?»).
30. Особенности русского ударения.
31. Словари. Виды словарей.
32. История русского делового письма.
33. Сравнительный анализ русского и западного этикета.
34. Национальные особенности жестов.
35. Имидж.

Литература

а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О. Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913242>
2. ЭБС «Znanium»: Деловое общение: учеб. пособие / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
3. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Зорина, Е. Б. Культура русской речи [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие для студентов неяз. вузов / Е. Б. Зорина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 749 КБ.

б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Русский язык и культура речи с основами стилистики : учеб. пособие / И.В. Волосков. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 56 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/988542>
2. ЭБС «Znanium»: Культура русской речи: учебник для вузов/ Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: ИНФРА-М: Норма, 2015. - 560 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478899>
3. ЭБС «Znanium»: Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с- (Высшее образование:Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>
4. ЭБС»Znanium»: Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин и др.; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>
5. Русский язык и культура речи : учебник для бакалавров / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 358 с. - (Бакалавр. Гр. УМО).
6. Розенталь, Д. Э. Большой справочник по русскому языку : орфография, пунктуация, орфографич. словарь, прописная или строчная / Д. Э. Розенталь. - М. : НИКС; Мир и Образование, 2008. - 1008 с.
- 7.Русская речь (периодическое издание).

РАЗДЕЛ 2.1. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА

Тема практического занятия №3: «Использование в деловой разговорной практике основных логических законов» – 4 часа

Цель практического занятия: формирование навыков использования в деловой разговорной практике основных логических законов

Ключевые понятия и категории: деловое общение, деловая коммуникация, устное и письменное общение, деловая беседа, переговоры, интервью – разговор, непосредственное, опосредованное, прямое и косвенное общение.

План практического занятия:

Ознакомление с методическими указаниями к выполнению данной практической работы.

Выполнение предложенного задания.

Методические указания: Лихачёв Д.С. признавался, что для выразительности своей академической речи он с неделю подбирал следующие «идиомы»: вопрос зарождается, поднимается, выдвигается, касается, разрабатывается, излагается, ставится на обсуждение, ставится ребром, становится наболевшим, исчерпывается, снимается.

Принципы презентации речи:

КРАТКОСТЬ (10–15 мин.).

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ (взаимосвязь всех частей выступления).

ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОСТЬ (должна быть логика: тезис – аргумент).

УСИЛЕНИЕ (усиление выступления от начала к концу).

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ (в выступление должен быть вывод, призыв к действию).

При подготовки речи необходимо руководствоваться двумя правилами:

правилом рамки;

правилом цепи.

Правило рамки:

Речь должна быть структурирована следующим образом:

1. Введение:

приветствие слушателей;

краткая информация о теме, на которую собирается говорить докладчик;

актуальность проблемы, причина выбора темы (участие в конференции, посвященной этой теме, просьба оргкомитета осветить этот вопрос, собственный научный или практический интерес, желание поднять животрепещущий вопрос и т.д.);

2. Основной материал:

важность проблемы;
причины возникновения проблемы;
способы решения проблемы;
роль определенных факторов в решении проблемы;
примеры и т.д.;

3. Заключение:

подведение итогов;
прощание со слушателями;
выражение благодарности им за терпение (понимание, поддержку и т.д.).

Правило цепи:

Материал необходимо излагать отдельными блоками, которые все вместе должны выглядеть и восприниматься как единый, логичный, связный текст. Это достигается с помощью слов или фраз-переходников, которыми чаще всего служат вводные слова или прямые обращения к слушателям:

итак;

таким образом;

а теперь мы можем перейти к...;

понятно, что...; вы, наверное, уже поняли, что...;

теперь нам стоит обсудить...;

но разве мы можем не сказать о...;

кстати, при этом...;

само собой разумеется, что надо еще напомнить и о... и т.д.

Тест: «Есть ли у Вас задатки блестящего оратора?»

1. Задумывались ли Вы когда-нибудь, о чём размышляют другие, когда Вы говорите? Пытаетесь ли Вы бессознательно поставить себя на их место?

2. Прислушивались ли вы когда-нибудь к собственному голосу просто из интереса, как он звучит?

3. Видели ли вы себя когда-нибудь на видеозаписи? Довольны ли вы тем, как вы двигаетесь, как держитесь, как смотрите со стороны?

4. Нравится ли вам помогать другим решать их проблемы?

5. Какое местоимение Вы чаще употребляете «Ты» или «Вы»?

6. Когда по телевидению идут теледебаты или другие дискуссии не приходила ли вам в голову мысль «Я тоже бы не прочь попробовать?»

7. Когда вы смотрите по телевизору передачу, где группа специалистов обсуждают какую-либо проблему, случается ли так, что вы можете ответить на вопрос ведущего раньше их?

8. Хорошая ли у вас память?

9. Любите ли настольные игры наподобие «Монополии». Способны ли вы сами придумать настольную игру?

10. Ощущаете ли вы то, что чувствуют другие?

11. Бывает ли с вами так, что в разгаре оживлённого спора вы иногда начинаете защищать иную точку зрения только потому, что вам нравится спорить?

12. Можете ли вы прекратить путанный, бестолковый разговор, ухватив главное и высказав это так, что все поймут и согласятся с вами?

13. Полны ли вы энергией? Кажется ли вам, что другие говорят слишком медленно?

14. Есть у вас что-то от заводилы? Случалось ли вам начинать аплодировать первым?

15. Любите ли вы рассказывать другим то, что знаете сами. Можете ли вы представить себя преподавателем, лектором в большой аудитории?

16. Способны ли вы мыслить зрительными образами? Представляются ли Вам, когда Вы говорите, воображаемые картины?

17. Способны ли вы сейчас, взглянув в окно, подробно и увлекательно рассказать о том, что Вы там увидели?

18. А интересно ли вам выполнить упражнение, предложенное в предыдущем вопросе?

19. Можете ли вы, переварив (прочитав) обширный материал, изложить его простым и понятным языком?

20. Любите ли вы чувствовать себя хозяином положения?

21. Способны ли вы держать себя в руках, оказавшись в трудном положении? Можете ли вы спокойно отвечать на провокационные вопросы?

22. Нравится ли вам демонстрировать другим свою работу и объяснять другим, как Вы это сделали?

23. Нравится ли вам наглядно демонстрировать то, о чём вы говорите?

24. Оптимист Вы или часто отступаете перед трудностями?

25. Приходилось ли вам выступать в школьных спектаклях?

26. Смотрите ли вы в глаза людям, когда обращаетесь к ним?

27. Смотрите ли вы в глаза людям, когда они обращаются к вам?

28. Поворачиваются ли к вам коллеги, когда приходит время подводить итоги или выступать?

Если вы ответили «Да» по крайней мере, на половину вопросов, у вас есть неплохие шансы стать первоклассным оратором. Если ваш результат не столь хорош, не всё ещё потеряно. Вы, во всяком случае, не лукавите сами с собой, а это, в конечном счёте, – самое главное. Если вы не отступитесь и, будете постигать приемы риторики, считайте, что вы получили дополнительные 10 очков за настойчивость и волю к победе.

Практические задания:

1. «Эссе». Эссе – это краткий рассказ на заданную тему, мини-сочинение в виде рассуждения. Составьте эссе (1 страница) по следующей теме: «Говори тихим голосом и не выпускай из рук большую палку – и ты далеко пойдешь» (26-й президент США Теодор Рузвельт). Руководствуйтесь правилами рамки, цепи.

2. «Публичное выступление: расширение». Попробуйте удлинить ваш материал на 2-3 минуты (0,5 страницы). За счет чего это можно сделать?

3. «Ассоциации». Опишите своего друга так, как если бы он был:

цветком;
книгой;
литературным персонажем;
киногероем;
животным;
растением.

На чем основывается ваше сравнение? Какие особенности друга вы подметили, которые позволили вам разглядеть в нем именно этот цветок, и т.д.?

4. «Другими словами».

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

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

«Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков»;

«На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;

«Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;

«Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

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

Обсуждение:

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

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

5. «Фотография». Объедините в устном комментарии (1–2 минуты, 4–6 фраз) логически содержание следующей фотографии с темами (рис.3):

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.

Например, на фотографии изображен железнодорожный вокзал, платформа, пассажиры с багажом, садящиеся в пригородную электричку

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.

6. «Поздравительная речь». Напишите и произнесите текст поздравительной речи. Темой вашей поздравительной речи может стать любой приближающийся праздник или любой выдуманый повод (например, поздравление с зачетом по деловому общению, с днем театра и т.д.).

7. «Политическая речь». Напишите приветственную речь для кандидата в депутаты ко дню Святого Валентина (3 минуты). Подготовка речи 20 минут.

Необходимо учитывать следующие идеальные качества политика.

1. Олицетворяет образ такого деятеля, каким хотят видеть человека на этом месте.

2. Имеет ярко выраженное «свое» лицо (не обладая яркой индивидуальностью, общественный лидер не состоится).

3. Проявляет свою компетентность в данной области (в частности – знает, что и как нужно сделать в стране в данный период её развития).

4. Имеет возможности для реализации своих планов (и свою команду).

5. Лучше других претендентов на власть, в том числе и как обладатель личностных качеств.

Вопросы для самоконтроля по темам

Тема 1. Язык как знаковая система

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Докажите, что язык – система.
2. Назовите характеристики словесного знака
3. Каковы особенности «языка» и «речи»?
4. Перечислите основные функции языка.
5. Назовите разновидности употребления языка.
6. Дайте характеристику каждой разновидности разговорного языка.
7. Укажите особенности литературного языка.

Тема 2. Понятие о культуре речи

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Назовите аспекты культуры речи. Дайте определение.
2. Что такое «коммуникативное качество речи»?
3. Назовите коммуникативные качества речи. Охарактеризуйте их.

Тема 3. Понятие о языковой норме. Типология норм

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое норма?
2. Что такое вариант нормы?
3. Где фиксируется языковая норма? Приведите примеры.
4. Каковы тенденции развития языковых норм?
5. Какие виды языковых норм вы знаете?
6. Что входит в понятие «орфоэпические нормы»? Приведите примеры.
7. Что входит в понятие «лексические нормы»? Как это соотносится с типологией лексических ошибок? Приведите примеры.
8. Что входит в понятие «морфологические нормы»? Приведите примеры.
9. Что входит в понятие «синтаксические нормы»? Приведите примеры.

Тема 4. Орфографический и пунктуационный практикум (теоретический аспект)

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое орфограмма?
2. Какие принципы русской орфографии вы знаете? Приведите примеры
3. Назовите разделы орфографии.
4. Что такое пунктуация? Приведите примеры постановки знаков препинания.

Тема 5. Понятие о коммуникации

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».

3. Какова структура коммуникативного акта?
4. Назовите функции языка, сопровождающие коммуникативный акт.
5. Какие модели коммуникации актуальны в социальной сфере?
6. Назовите виды невербальных средств коммуникации.
7. Что такое барьер коммуникации и как он связан с понятием контекста?
8. Назовите виды барьеров коммуникации.

Темы для научных исследований и выступлений (рефератов)

1. Речевые ошибки в речи публичных ораторов.
2. Культура речи в русской и других национальных традициях.
3. Способы установления обратной связи в диалоге.
4. Русская речь за рубежом.
5. Языковые нормы и Интернет.
6. Территориальные различия в русской речи.
7. Язык СМИ.
8. Изменения в русском речевом этикете.
9. История русского этикета.
10. Формы обращения в русском языке.
11. Особенности профессиональной речи представителей моей будущей профессии.
12. Заимствование и их место в языке.
13. Речевая культура молодёжи.
14. Презентация как речевой жанр.
15. Национальные различия в невербальной культуре.
16. Собеседование при приёме на работу как речевой жанр.
17. Речевая манипуляция в политической речи.
18. Язык рекламы.
19. Язык современной эстрадной песни.
20. Правила этикета, принятые в деловой корреспонденции.
21. Речевые особенности поздравительных речей.
22. Особенности речи любимой телевизионной передаче.
23. Диалекты Ставропольского края.
24. Теории происхождения языка.
25. Функции фразеологизмов в русском языке.
26. Новые явления в русском языке 2000-х годов.
27. Деловые переговоры.
28. Язык телодвижений.
29. Как завоевать расположение собеседника (по книге Д.Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей?»).
30. Особенности русского ударения.
31. Словари. Виды словарей.
32. История русского делового письма.
33. Сравнительный анализ русского и западного этикета.

34. Национальные особенности жестов.
35. Имидж.

Литература

а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О. Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913242>
2. ЭБС «Znanium»: Деловое общение: учеб. пособие / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
3. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Зорина, Е. Б. Культура русской речи [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие для студентов неяз. вузов / Е. Б. Зорина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 749 КБ.

б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Русский язык и культура речи с основами стилистики : учеб. пособие / И.В. Волосков. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 56 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/988542>
2. ЭБС «Znanium»: Культура русской речи: учебник для вузов/ Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: ИНФРА-М: Норма, 2015. - 560 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478899>
3. ЭБС «Znanium»: Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с- (Высшее образование:Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>
4. ЭБС»Znanium»: Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин и др.; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>
5. Русский язык и культура речи : учебник для бакалавров / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 358 с. - (Бакалавр. Гр. УМО).
6. Розенталь, Д. Э. Большой справочник по русскому языку : орфография, пунктуация, орфографич. словарь, прописная или строчная / Д. Э. Розенталь. - М. : НИКС; Мир и Образование, 2008. - 1008 с.
7. Русская речь (периодическое издание).

РАЗДЕЛ 2.2. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА И ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ЕМУ ВЫГОД

Тема практического занятия №4: «Техника постановки вопросов для выявления потребностей клиента» – 2 часа

Цель практического занятия: формирование навыков постановки вопросов для выявления потребностей клиента

План практического занятия:

Ознакомление с методическими указаниями к выполнению данной практической работы.

Выполнение предложенного задания.

Методические указания:

Классификация вопросов:

1. По структуре: простые и сложные.

Простой вопрос не может быть расчленен на элементарные вопросы. Сложный вопрос образуется из простых с помощью логических союзов «и», «или», «если, то» и др. Например, «Кто из присутствующих опознал преступника, и как он на это отреагировал?». Отвечая на сложный вопрос, предпочтительно разбить его на простые вопросы;

2. По способу запроса: уточняющие, восполняющие, перефразирование, резюмирование.

Уточняющие вопросы (или «ли» - вопросы) направлены на выявление истинности выраженных в них суждений. Во всех этих вопросах присутствует частица «ли», включенная в словосочетания «верно ли», «действительно ли», «надо ли» и т.д. Например, «Верно ли, что Иванов успешно защитил дипломную работу?» и т.д.

Восполняющие вопросы предназначены для получения новой информации. Грамматический признак – вопросительное слово типа «Кто?», «Что?», «Почему?», «Когда?», «Где?» и т.п. Например, «Как заключить договор на оказание юридических услуг?», «Когда было совершено это происшествие?», «Что означает слово «брокер»?» и т.д.

Перефразирование – вопрос с повторением сказанного, но не дословным, а немного изменённым. («Другими словами, вы считаете, что...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...», «Правильно ли я вас понял, что...», «Вы думаете, что...» и т.д.).

Резюмирование – обобщение сказанного во всём разговоре или в его части. («Итак, можно сказать, что...», «Если подвести итог сказанного Вами, то...», «Насколько я понял, Ваша основная идея заключается в том, что...»).

3. По количеству возможных ответов: открытые и закрытые.

Открытый вопрос – это вопрос, на который существует неопределенное множество ответов. Закрытым называется вопрос, на

который имеется конечное, чаще всего достаточно ограниченное количество ответов. Например, вопрос «Как читает лекции этот преподаватель?» – открытый вопрос, так как на него можно дать множество ответов. Его можно перестроить с тем, чтобы «закрыть»: «Как читает лекции этот преподаватель (хорошо, удовлетворительно, плохо)?».

Правила постановки вопросов:

1. Вопросы необходимо ставить корректно (вежливо).
2. Вопрос формулируется кратко и ясно.
3. Вопрос должен быть простым, но не примитивным.
4. Должна быть логика постановки вопросов.

Практические задания:

1. «Обратная связь». Установите обратную связь (табл.2), проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов (по 2 варианта на каждый пункт).

Исходные данные для выполнения упражнения

Ситуация

Примерные вопросы

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете

Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения

Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание

Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером

2. «Бизнес-совещание». Представьте себя участником бизнес-совещания на предприятии, в рамках которого Ваш коллега предлагает следующую бизнес-идею для развития организации: строительство магазина товаров на случай катастрофы.

Ниже представлен отрывок из доклада Вашего коллеги:

«Идея этого бизнеса появилась после ужасной катастрофы, которая произошла в США в 2005 году. Ураган «Катрина» обрушился на юго-восточное побережье США в районе штатов Луизиана и Миссисипи. Сильные ливни в Миссисипи и Луизиане буквально затопили несколько городов, погибли люди. Считается, что причиненный ураганом Катрина ущерб составляет 200 млрд. долл. США. Жертвами катастрофы стали 10 000 человек. Идея организовать магазин по продаже товаров на случай катастрофы родилась спонтанно. Во время просмотра передачи о последствиях урагана меня осенило, что простые безопасные вещи, типа фонарика с лампой, могут действительно спасти жизнь людям».

По данному докладу сформулируйте:

1. Один уточняющий простой и один уточняющий сложный вопросы.
2. Два восполняющих простых вопроса.
3. Два простых вопроса на перефразирование.
4. Два простых вопроса на резюмирование.

Вопросы для самоконтроля по темам

Тема 1. Язык как знаковая система

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Докажите, что язык – система.
2. Назовите характеристики словесного знака
3. Каковы особенности «языка» и «речи»?
4. Перечислите основные функции языка.
5. Назовите разновидности употребления языка.
6. Дайте характеристику каждой разновидности разговорного языка.
7. Укажите особенности литературного языка.

Тема 2. Понятие о культуре речи

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Назовите аспекты культуры речи. Дайте определение.
2. Что такое «коммуникативное качество речи»?
3. Назовите коммуникативные качества речи. Охарактеризуйте их.

Тема 3. Понятие о языковой норме. Типология норм

Вопросы и задания для самоконтроля:

1. Что такое норма?
2. Что такое вариант нормы?
3. Где фиксируется языковая норма? Приведите примеры.
4. Каковы тенденции развития языковых норм?
5. Какие виды языковых норм вы знаете?
6. Что входит в понятие «орфоэпические нормы»? Приведите примеры.
7. Что входит в понятие «лексические нормы»? Как это соотносится с типологией лексических ошибок? Приведите примеры.

8.Что входит в понятие «морфологические нормы»? Приведите примеры.

9.Что входит в понятие «синтаксические нормы»? Приведите примеры.

Тема 4. Орфографический и пунктуационный практикум (теоретический аспект)

Вопросы и задания для самоконтроля:

1.Что такое орфограмма?
2.Какие принципы русской орфографии вы знаете? Приведите примеры

3.Назовите разделы орфографии.

4.Что такое пунктуация? Приведите примеры постановки знаков препинания.

Тема 5. Понятие о коммуникации

Вопросы и задания для самоконтроля:

1.Что такое общение?
2.Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».
3.Какова структура коммуникативного акта?
4.Назовите функции языка, сопровождающие коммуникативный акт.
5.Какие модели коммуникации актуальны в социальной сфере?
6.Назовите виды невербальных средств коммуникации.
7.Что такое барьер коммуникации и как он связан с понятием контекста?

8.Назовите виды барьеров коммуникации.

Темы для научных исследований и выступлений (рефератов)

1. Речевые ошибки в речи публичных ораторов.
2. Культура речи в русской и других национальных традициях.
3. Способы установления обратной связи в диалоге.
4. Русская речь за рубежом.
5. Языковые нормы и Интернет.
6. Территориальные различия в русской речи.
7. Язык СМИ.
8. Изменения в русском речевом этикете.
9. История русского этикета.
10. Формы обращения в русском языке.
11. Особенности профессиональной речи представителей моей будущей профессии.
12. Заимствование и их место в языке.
13. Речевая культура молодёжи.
14. Презентация как речевой жанр.
15. Национальные различия в невербальной культуре.
16. Собеседование при приёме на работу как речевой жанр.

17. Речевая манипуляция в политической речи.
18. Язык рекламы.
19. Язык современной эстрадной песни.
20. Правила этикета, принятые в деловой корреспонденции.
21. Речевые особенности поздравительных речей.
22. Особенности речи любимой телевизионной передаче.
23. Диалекты Ставропольского края.
24. Теории происхождения языка.
25. Функции фразеологизмов в русском языке.
26. Новые явления в русском языке 2000-х годов.
27. Деловые переговоры.
28. Язык телодвижений.
29. Как завоевать расположение собеседника (по книге Д.Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей?»).
30. Особенности русского ударения.
31. Словари. Виды словарей.
32. История русского делового письма.
33. Сравнительный анализ русского и западного этикета.
34. Национальные особенности жестов.
35. Имидж.

Литература

а) основная литература:

1. ЭБС «**Znanium**»: Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О. Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913242>
2. ЭБС «**Znanium**»: Деловое общение: учеб. пособие / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
3. ЭБ «**Труды ученых СтГАУ**»: Зорина, Е. Б. Культура русской речи [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие для студентов неяз. вузов / Е. Б. Зорина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 749 КБ.

б) дополнительная литература:

1. ЭБС «**Znanium**»: Русский язык и культура речи с основами стилистики : учеб. пособие / И.В. Волосков. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 56 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/988542>
2. ЭБС «**Znanium**»: Культура русской речи: учебник для вузов/ Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: ИНФРА-М: Норма, 2015. - 560 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478899>

3. ЭБС «Znanium»: Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с- (Высшее образование:Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>

4. ЭБС»Znanium»: Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин и др.; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>

5. Русский язык и культура речи : учебник для бакалавров / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 358 с. - (Бакалавр. Гр. УМО).

6. Розенталь, Д. Э. Большой справочник по русскому языку : орфография, пунктуация, орфографич. словарь, прописная или строчная / Д. Э. Розенталь. - М. : НИКС; Мир и Образование, 2008. - 1008 с.

7. Русская речь (периодическое издание).

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.1	
ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ПРОЦЕССЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ И УСЛУГ	2
<i>Тема практического занятия №1</i>	
<i>«Психология деловой коммуникации в продажах товаров и услуг: формирование позитивного настроения на продажи, постановка цели и планирование продаж»</i>	<i>3</i>
РАЗДЕЛ 1.2.	
РОЛЬ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ВСТУПЛЕНИЯ В КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ.....	10
<i>Тема практического занятия №2</i>	
<i>«Холодные» продажи: специфика коммуникации, отработка нежелания встретиться»</i>	<i>10</i>
РАЗДЕЛ 2.1.	
КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА	17
<i>Тема практического занятия №3</i>	
<i>«Использование в деловой разговорной практике основных логических законов»</i>	<i>17</i>
РАЗДЕЛ 2.2.	
ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА И ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ЕМУ ВЫГОД.....	25
<i>Тема практического занятия №4:</i>	
<i>«Техника постановки вопросов для выявления потребностей клиента»</i>	<i>25</i>

Учебное издание

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КУЛЬТУРОЛОГИЯ

*Методические рекомендации
для проведения практических занятий магистрантов*

Печатается в авторской редакции

Компьютерная верстка *В.Л. Сыровец*

Ставропольское издательство «Параграф»
г. Ставрополь, ул. Розы Люксембург, 57, к. 17
тел. +7-928-339-48-78
www.paragraph.chat.ru

Подписано в печать 01.12.2020 г.

Формат 60x84¹/₁₆. Гарнитура Times New Roman
Бумага офсетная. Печать трафаретная.
Усл. печ. л. 2,10. Уч.-изд. 1,40.
Тираж 50 экз. Заказ № 20034.

Отпечатано в ООО «Ставропольское издательство «Параграф»