

Практические задания

по дисциплине
«Теория
делового взаимодействия»

Практическое занятие №1

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?
2. Вспомните рассказ А. Конан-Дойля «Пляшущие человечки». С помощью каких средств — вербальных или невербальных — осуществлялась коммуникация в этом случае?
3. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова. Является ли разговор с говорящим попугаем коммуникацией?
4. Словосочетание «уважаемые товарищи» употребляется, как правило, в фактической функции, т.е. для установления контакта с окружающими. Приведите другие примеры.
5. Прочитайте предложение: «Человек состоит из трех слогов». Скажите, в какой функции употребляется слово «человек» в данном предложении?
6. Какое значение имеет слово «речь» в предложении: «Его речь была нелогичной»? Конкретизируйте это предложение, выразив разные значения термина «речь»: а) речевая деятельность, б) продукт деятельности.
7. Исследователи установили, что человек, хорошо владеющий одним иностранным языком, гораздо легче осваивает второй, чем человек, не знающий никакого иностранного языка. Как вы думаете, чем можно объяснить этот факт?

Практическое занятие №2

• ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- **1. Определите, в каком стиле были произнесены следующие слова:**
- здесь, здесь, здесь; грит, говорит, гаварит; сичас, щас, сейчас; баушка, башка, бабушка; чек, человек, члавек. Найдите в примерах диалектные и просторечные черты.
- **2. Приведите тексты-образцы разных функциональных стилей современного русского литературного языка. Укажите характерные особенности каждого стиля.**
- **3. От каких слов и почему произошли приведенные ниже диалектизмы?**
- Гудок (костер), горчица (красный перец), угадать (узнать кого-то в лицо), заказ (лес), седунка (кураца).
- **4. Определите, в каких функциональных стилях литературного языка употребляется каждый из членов приведенных синонимических рядов. Дополните ряды, если это возможно. Найдите в каждом ряду стилистически нейтральное слово.**
- 1) вспылить — вскипеть — вспыхнуть — взорваться; 2) вниз — книзу — долу; 3) весенний — вешний; 4) вещь — штука; 5) героизм — геройство — доблесть; 6) лицо — физиономия — лик; 7) мир — вселенная — мироздание — космос — макрокосм; 8) неизвестный — безвестный; 9) неподвижный — недвижимый — недвижный; 10) неувядаемый — неувядающий — немеркнувший; 11) руководитель — гегемон — глава; 12) несравнимый — несравненный — бесподобный.
- **5. Подберите стилистические синонимы к следующим словам:**
- глаза, борьба, убийца, работать, сумасшедший.

- **6. Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова соответствующими синонимами.**
- 1. Среди собравшихся преобладали представители молодежи. 2. Профсоюзы делают сильный акцент на культурную работу. 3. Девушка конфиденциально призналась подругам, что переименовала имя Катя на Кармен, потому что последнее импонирует ее внешности. 4. Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения. 5. На последних состязаниях заводская футбольная команда потерпела полное фиаско. 6. Нельзя пренебрегать своими обязанностями. 7. Идентичное решение было принято учащимися параллельного класса. 8. Новый сезон открывает большие возможности для дальнейшей эволюции отдельных видов спорта. 9. Строительство средней школы, начатое весной, форсируется ускоренными темпами. 10. Оратор говорил весьма напыщенно, что произвело на аудиторию негативный эффект.

Практическое занятие №3

• ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- 1. Расставьте ударения в следующих словах. Укажите случаи, когда оба варианта произношения являются нормативными. Найдите слова, в которых произошло изменение норм постановки ударения. За справками обратитесь к словарям. Красивее, кухонный, близка, удобнее, значимый, премированный, грунтовой, творог, начатый, прибыть, километр, весела, принятый, облегчить, индустрия, мусоропровод, досыта, определена, определим, договор, досуг, добела, щавель, звонит, ходатайство, насмерть, дала, завидно, предмет, диалог, каталог, алфавит, дефис, шофер.
- 2. Найдите стилистические ошибки в приводимых предложениях. Объясните, чем они вызваны. Какой критерий культуры речи нарушен в этих предложениях? 1. Заглавная роль в комедии «Ревизор» принадлежит Хлестакову. 2. Писатели-либералы очень хладнокровно относились к тяжелому положению народа.
- 3. Нередко лесные пожары появляются потому, что отдыхающие не соблюдают самых элементарных заповедей. 4. Сатирические произведения поэта привлекают своей новизной и молодежностью. 3. Найдите в предложениях иноязычные слова-варваризмы. Правильно ли они употреблены? Замените их подходящими по смыслу русскими словами. 1. Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа. 2. Писателю удалось продемонстрировать подлинную сущность Половцевых. 3. Особенности поэтической речи лимитируются общезыковыми нормами. 4. Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует. 5. Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.

- 4. В приведенном отрывке найдите диалектизмы. Какова их стилистическая роль? У Агафона по изрубленному оспою лицу пошли бледные матежины, он тоже повысил голос. — Я на конюшне или в воловне ночевать вам не обязан! Нечего на меня шуметь. А коли вы уж даже чересчур храбры — подите верните быков!... Завидя на противоположном скате балки пасшихся быков, Любишкин разделил свой немногочисленный отряд надвое: — Агафон, бери троих и шибкой рысью через балку заходи с правого фланга, а я обойду их слева. (М.А. Шолохов)
- 5. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами. 1. К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник. 2. Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести. 3. Простакова всячески страшит Софью. 4. В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором. 5. Электричка до Пушкина отправлением 12 часов 10 минут отменяется. 6. Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.
- 6. Найдите ошибки в употреблении форм глаголов и определите, какой критерий культуры речи нарушается в предложениях. 1. Слух о сумасшествии Чацкого попадает на подготовленную почву, и фамусовское общество охотно поддержало эту сплетню. 2. В годы реакции многие отреклись от прежних либеральных взглядов, замыкались в темном мирке личных интересов. 3. Ноздрев — большой любитель купить и менять свои вещи. 4. Закрыв книгу, у вас в памяти надолго остаются ее герои. 5. Его охватило сильное беспокойство, получив письмо из деревни. 6. Готовя роман к переизданию, автором был внесен в него ряд существенных исправлений. 7. Шарапову, рискуя жизнью, удалось заманить банду в ловушку.

Практическое занятие №4

Вопросы к тексту «Что такое интеллект?»

- 1. Как называется статья?
- 2. Кто автор статьи?
- 3. Каковы выходные данные?
- 4. О чем эта статья?
- 5. В чем особенность интеллектуального поведения?
- 6. Что намечает человек перед решением задачи?
- 7. От кого зависит выбор правильного решения задачи?
- 8. Что подсчитал профессор А.Р. Лурия, говоря о поведении человека?
- 9. Из каких трех фаз состоит интеллектуальный процесс?
- 10. Что такое интеллект?

Практическое занятие №5

Ниже в случайном порядке перечислены характеристики хорошего и плохого слушателя.

1. Экономит время, слушая рационально.
2. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
3. Считает, что хранит композицию выступления в голове.
4. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
5. Тратит время на обдумывание посторонних тем.
6. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
7. Помогает оратору.
8. Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.
9. Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.
10. Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.
11. Расслабляется, позволяя себе отвлекаться.
12. Видит, чувствует и слышит.
13. Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.
14. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными
15. Считает скучным внимательно слушать.
16. Отвлекается на критику оратора.
17. Пытается осмыслить недопонятое
18. Способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов.
19. Слишком возбужден и часто отвлекается.

Проанализируйте их и заполните таблицу

2. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на вопросы.

1. Какова главная цель оратора — информирование, убеждение или развлечение?
2. Можете ли вы определить структуру речи? 3. Какова главная тема речи? Определил ли оратор ее особо или развертывал ее в процессе?
3. 4. Сколько проблем затронул оратор в речи? Адекватно ли они подтверждали главную тему?
4. 5. Сделал ли оратор детальное резюме в заключении?
5. 6. Какой тип заключения использовал оратор?

Практическое занятие №6

Вопросы и задания

- 1. Какие знаковые системы обращения, принятые в международной коммуникации, вам известны?
- 2. Проанализируйте текст с точки зрения использования критериев речевого продуцирования: «Нам с мужем по 30 лет. Детей нет. Материально и жильем обеспечены, живем дружно. Просим администрацию детского дома помочь нам взять на воспитание малыша».
- 3. Составьте текст протокола заседания членов ассоциации инвалидов по вопросу открытия в микрорайоне мастерской по ремонту инвалидных колясок.
- 4. Составьте текст гарантийного письма механическому заводу по поводу изготовления технологического оборудования (по прилагаемым чертежам) для ремонта инвалидных колясок.
- 5. Составьте ответ на письмо гражданина. «Уважаемый директор центра социальной помощи семье и детям! Вот уже 12 лет проживаю я в аварийном доме в комнате 10 м² с тремя детьми. Младшему 2 года, старшей дочери — 8 лет. Муж трагически погиб в прошлом году. Однако, несмотря на все мои обращения и ходатайство с работы, мне не выделяют жилье — обещают только через 5 лет. Но вряд ли мы сможем прожить 5 лет в таких невыносимых условиях. Не могли бы вы помочь мне в получении жилья и оказать хоть какую-нибудь социальную поддержку. Прошу также разъяснить, какими льготами может пользоваться моя семья.»
«Паланова Анна Петровна»

Практическое занятие №7

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. В чем отличие понятий «оратор» и «ритор»?
2. К какому типу относится речь, произнесенная в целях рекламирования, и почему?
3. Во время произнесения речи вы неожиданно упускаете какой-то важный пункт. Как вы поведете себя? Будете спокойно продолжать речь? Извинитесь и вернетесь к пропущенному пункту? Отдельно остановитесь на этом пункте в конце речи? Используйте иной речевой прием?
4. При подготовке устного монологического выступления специалисты советуют в качестве тренировки произносить речь вслух. Однако не рекомендуют делать это перед зеркалом. Почему?
5. Подготовьте и произнесите четырехминутную побуждающую речь на одну из следующих тем: «Сервис нуждается в предприимчивости молодых»; «Пользуйтесь услугами нашей фирмы!»; «Эту выставку следует посетить»; «Умеете ли вы составлять документы?»; «Референт руководителя — женщина: а почему бы нет?»; «Дома должен быть порядок».
6. Чем отличаются бытовой разговор, интервью, деловая беседа и допрос?
7. От каких факторов зависит ритмика диалога?
8. Прокомментируйте высказывание П. Мицича о том, что правильное проведение деловых бесед способствует приросту производительности труда.
9. Вам предстоят переговоры с администрацией района по поводу организации клуба для трудных подростков. Составьте примерный план проведения переговоров.

Практическое занятие №8

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ПО 3 РАЗДЕЛУ

1. Определите, какие из форм прощания: Пока! Бывай! Прощайте! Счастливого! Всего хорошего! До скорого! До встречи! Бай! Будь! Чао! Позвольте откланяться! Разрешите попрощаться! Ну, давай! Привет! До новых встреч! – могут использоваться: а) в официальной обстановке; б) в общении с клиентом; в) в общении с друзьями.
2. 2. Познакомьте своего начальника: с прибывшим иностранным партнером; с клиентом фирмы; с посетителем.
3. 3. Чем отличаются приведенные ниже варианты ответов? а) К сожалению, мы не можем принять ваше предложение. Мы не можем принять ваше предложение. б) Он сказал, что не делал этого. Он не делал этого.
4. 4. Можно ли использовать речевые тактики, выделенные Т.А. ван Дейком при анализе общения с представителями этнических меньшинств, в деловом общении? Приведите примеры.

5. Прослушайте (прочитайте) речь какого-либо оратора и попробуйте выделить речевые тактики, которые он использовал, в том числе и нерассмотренные в данном учебнике.

6. Прочитайте текст из книги Б. Акунина «Алтын-толобас»: Николас положил неприятному человеку руку на плечо, сильно стиснул пальцы и произнес нараспев: — Борзеешь, вша поднарная? У папы крысячишь? Ну, смотри, тебе жить... — Братан, братан... — зашлепал он губами и попытался встать, но Фандорин стиснул пальцы еще сильнее. — Я ж не знал... В натуре не знал! Я думал, лох заморский. Братан! Тут вспомнилась еще парочка уместных терминов из блокнота, который Николас с успехом и употребил: — Сыскан тебе братан, сучара. Пользуясь словарем, запишите значения слов, которые используются обычно в определенной социальной группе:

Борзеешь _____

Вша поднарная _____

Папа _____

Крысячишь _____

Тебе жить _____

Сыскан _____

Сучара _____

7. Ответьте на вопрос: «Ты не дашь мне переписать лекции по речевой коммуникации»? в стиле: Родителя критического Родителя заботливого Взрослого Ребенка приспособливающегося Ребенка свободного

7. Ответьте на вопрос: «Ты не дашь мне переписать лекции по речевой коммуникации»? в стиле:

Родителя критического _____

Родителя заботливого _____

Взрослого _____

Ребенка приспособливающегося _____

Ребенка свободного _____

8. Попросите студента, чтобы он дал переписать лекции по речевой коммуникации, используя скрытый трансакт.

9. Смоделируйте примеры речевого поведения специалиста по сервису и туризму, используя тактики обобщения, усиления и уступки.

10. Турист, ничем не мотивируя, отказывается поселиться в предложенный номер. Используйте тактику да-да-да, чтобы его убедить

11. Определите коммуникативный тип общения следующих известных политиков: В. Черномырдин, В. Жириновский, Г. Явлинский, Б. Немцов.

12. Приведите примеры возникновения интимной дистанции в деловой сфере. Что можно сказать при этом о партнерах? 13. Партнер стоит, скрестив руки на груди. Приведите возможные варианты, послужившие причиной подобной позы.

Практическое занятие №9

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ПО 4 РАЗДЕЛУ

Вам предстоит провести деловую игру на тему «Дизайн дома».

Определите:

1. Какой пакет документов вам для этого потребуется?
2. Какие роли будут задействованы в игре (например, домашний менеджер, хозяин и хозяйка дома, их дети, сосед, приехавшая погостить тетушка и т.д.)?
3. Какие материалы по данной теме могут понадобиться для всех участников игры?
4. Какова будет система оценки хода и результатов игры?

Практическое занятие №10

Итоговые вопросы и задания

1. Каковы цели и задачи речевой коммуникации?
2. Какими навыками необходимо владеть для успешной коммуникативной деятельности?
3. Какова роль эффективного чтения в процессе коммуникативной деятельности?
4. Почему умение слушать является одним из критериев коммуникабельности человека?
5. Каковы принципы эффективного слушания?
6. Из каких стадий складывается процесс написания текста?
7. Какие требования предъявляются к языку и стилю деловых документов?
8. Какие речевые приемы используются при написании введения, основной части и заключения текста выступления?
9. Какие факторы играют важную роль в процессе исполнения речи?
10. Что такое речевые тактики и каково их влияние на характер коммуникации?
11. В чем заключается методика ведения деловых бесед?
12. Как строится схема переговорного процесса?
13. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на вопросы. В чем заключается основная цель выступления: информирование, убеждение или побуждение? Как можно трактовать структуру речи? Какова главная тема выступления? Определил ли оратор ее особо или развертывал в процессе? Сколько проблем затронул оратор в речи? Адекватно ли они подтверждали главную тему? Какой тип заключения использовал оратор?
14. Каковы составляющие звукового оформления речи?
15. Подготовьте и произнесите пятиминутную речь на заданную тему.