

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра английской филологии и методики преподавания английского языка

# РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

Методические указания

составители Е.Д. Платова, О.А. Хрущёва

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 45.04.01 Филология

Оренбург  
2020

УДК 811.111(076.5)

ББК 81.432.1я7

Р37

Рецензент – доцент кафедры теории и практики перевода, доктор филологических наук А.В. Люлина

Р37

Речевой этикет в бизнес-коммуникации: методические указания / составители Е.Д. Платова, О.А. Хрущева; Оренбургский гос.ун-т. Оренбург : ОГУ, 2020. – 17 с.

Методические указания содержат рекомендации по работе над презентацией и докладом, а также советы по подготовке к практическим и лекционным занятиям.

Методические указания предназначены для студентов-магистрантов 2 курса, обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 45.04.01 Филология, профиль «Английский язык для бизнес-коммуникации» во 2-3 семестрах.

УДК 811.111(076.5)

ББК 81.432.1я7

© Платова Е.Д.,  
Хрущева О.А.,  
составление, 2020  
© ОГУ, 2020

## Содержание

1 Методические указания по освоению дисциплины «Речевой этикет в бизнес коммуникации».....	7
1.1 Методические указания по подготовке к практическим занятиям .....	7
1.1.1 Методические указания по подготовке к контрольным работам .....	8
1.1.2 Методические указания по подготовке индивидуального творческого задания.....	9
1.2 Методические рекомендации по подготовке презентаций.....	9
1.3 Методические рекомендации по организации и участию в дискуссиях....	11
1.4 Методические указания по подготовке к промежуточной и итоговой аттестации .....	12
2 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины .....	16

## Введение

Настоящее издание предназначено для ознакомления студентов-магистрантов 2 курса, обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 45.04.01 Филология, профиль «Английский язык для бизнес-коммуникации», с методическими указаниями и рекомендациями по изучению дисциплины «Речевой этикет в бизнес коммуникации».

Основная цель курса заключается в развитии следующих компетенций:

- ОПК-2 «владение коммуникативными стратегиями и тактиками, риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах коммуникации», то есть знание коммуникативных стратегий и тактик, языковых/речевых норм; правил и приемов, принятых в разных сферах коммуникации; видов и целей массовой, в том числе межкультурной и межнациональной бизнес коммуникации; приемов работы с аудиторией; языковых и риторических средств; культуры речи; концепций, связанных с международным этикетом на английском языке; умение подтвердить на примерах понимание правил и приемов, принятых в разных сферах бизнес коммуникации; дать критическую оценку риторическим, стилистическим и языковым явлениям в бизнес-коммуникации; определить различные виды коммуникативных стратегий и тактик в текстах и речевых образцах, относящихся к различным функциональным стилям; применять вспомогательный материал для успешного осуществления бизнес-коммуникации; использовать необходимые языковые и риторические средства для эффективной бизнес коммуникации на английском языке; владение коммуникативными риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах бизнес-коммуникации на английском языке; речевым этикетом и навыками ораторского искусства для осуществления успешной межкультурной и межнациональной бизнес-коммуникации на английском языке;

- ПК-11 «готовность к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства», то есть знание правил и норм межличностной и межкультурной бизнес коммуникации на английском языке; особенностей ораторского искусства для осуществления успешной межкультурной бизнес коммуникации; умение планировать публичные выступления на английском языке; осуществлять межкультурную и межнациональную бизнес-коммуникацию на английском языке; применять навыки ораторского искусства для осуществления успешной бизнес коммуникации на английском языке; владение навыками планирования и осуществления публичных выступлений на английском языке в соответствии с правилами межкультурной бизнес коммуникации;

- ПК-12 «владение навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров», то есть знание правил речевого этикета, для осуществления успешной бизнес-коммуникации на английском языке; видов и целей массовой, в том числе межкультурной и межнациональной бизнес коммуникации; приемов работы с аудиторией; языковых и риторических средств; культуры речи; умение обеспечить квалифицированное языковое сопровождение международных форумов и переговоров в соответствии с международными нормами и правилами поведения с опорой на научный анализ; владение навыками профессионального поведения в соответствии с международным этикетом в различных ситуациях квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.

У студента по окончании курса должны сформироваться навыки иноязычной аргументированной речи (монологической и диалогической речи 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. Освоение дисциплины в конечном итоге способствует развитию умений планировать и осуществлять публичные выступления.

Целью курса «Речевой этикет в бизнес коммуникации» является формирование общей, коммуникативной и профессиональной компетенции у магистрантов по речевому этикету в процессе бизнес коммуникации.

Курс «Речевой этикет в бизнес коммуникации» состоит из четырех разделов, в которых рассматриваются такие тематические блоки как структура и языковое оформление речи, публичное выступление, коллективное обсуждение (дискуссия) и дебаты.

Курс рассчитан на 288 часов аудиторной и самостоятельной работы, из которых 221 час отводится на проработку и повторение материала учебников и учебных пособий, подготовку к практическим занятиям, зачету и дифференцированному зачету. В целом курс предполагает выполнение студентами значительного объема самостоятельной работы. В этой связи данное издание содержит методические рекомендации по подготовке презентаций и речей для совершенствования навыков публичных выступлений, организации дискуссий и участию в них, а также указания по подготовке к практическим занятиям, промежуточному и итоговому контролю.

# **1 Методические указания по освоению дисциплины «Речевой этикет в бизнес коммуникации»**

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, ее целями и задачами, а также ее связями с другими изучаемыми дисциплинами. Помимо этого требуется изучить список рекомендуемой литературы к данному курсу и получить доступ либо к печатным вариантам учебных пособий и методических разработок, либо к их электронным версиям.

## **1.1 Методические указания по подготовке к практическим занятиям**

Практические занятия по дисциплине «Речевой этикет в бизнес коммуникации» нацелены на развитие навыков говорения, чтения, аудирования и письма; по этой причине в ходе занятий преподаватель предлагает для индивидуального и коллективного выполнения разнообразные виды упражнений. Аналогичные виды упражнений, как правило, представлены и в домашних заданиях.

Подготовку к практическим занятиям, а именно выполнение домашнего задания, необходимо осуществлять систематически и скрупулезно. Упражнения, требующие фиксации письменного ответа, следует выполнять в тетради, аккуратно делая записи и дополняя их комментариями относительно произношения или перевода лексических единиц, представляющих сложности.

В ряду словарей, которые могут оказаться полезными при подготовке к практическим занятиям, можно назвать следующие:

- 1) Online Business Dictionary <http://www.businessdictionary.com/>;
- 2) Cambridge English Dictionary <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/>;
- 3) Словарь Мультитран <https://www.multitran.com/>;
- 4) Словарь Lingvo <https://www.lingvolive.com>.

При подборе материала, связанного с подготовкой и осуществлением публичных выступлений и бизнес презентаций, целесообразно обратиться к следующим сайтам:

1) банк самых известных публичных выступлений <https://www.americanrhetoric.com>;

2) обучающий сайт, содержащий информацию по подготовке эффективных презентаций <https://www.public-speaking.org>;

3) серия обучающих онлайн лекций по подготовке эффективных бизнес-презентаций <https://greatspeaking.com>.

В случае возникновения сложностей и неясностей при подготовке к занятию, а также в ходе аудиторной работы следует обратиться к преподавателю с вопросами для получения комментариев и разъяснений по теме.

### **1.1.1 Методические указания по подготовке к контрольным работам**

Контрольные работы проводятся регулярно; их частотность и тематика определяются на усмотрение преподавателя. Как правило, написание контрольной работы завершает изучение темы и приурочивается к рубежному и/или итоговому контролю.

Для достижения высокого показателя при выполнении контрольной работы необходимо заблаговременно повторять пройденный материал, отрабатывать лексико-грамматический материал с помощью тренировочных упражнений. Высокая положительная оценка за контрольную работу выставляется в случае наличия 70% верно выполненных заданий, поэтому особое внимание при подготовке следует уделить орфографии.



## **1.1.2 Методические указания по подготовке индивидуального творческого задания**

Выполнение индивидуального творческого задания по дисциплине «Речевой этикет в бизнес коммуникации» носит обязательный характер, оценивается по ряду критериев. Наличие положительной оценки (отметки о выполнении работы) необходимо для получения допуска к итоговой форме контроля по дисциплине (зачету\дифференцированному зачету). В случае если индивидуальное творческое задание не было выполнено в срок или было выполнено неудовлетворительно, следует его пересдать.

Пример индивидуального творческого задания по дисциплине «Речевой этикет в бизнес коммуникации»

Choose a research topic and find at least one website that provides information about your topic. Write down 5 pieces of information you find. Answer these questions:

- What is the name of the website?
- Who created this website?
- What information is the opinion of the person who created the website?
- What words and phrases tell you it's an opinion?
- Do you think this website is a good source of information on your topic? Explain why or why not.
- Prepare a brief evaluation of the website to share in class.

## **1.2 Методические рекомендации по подготовке презентаций**

Освоение дисциплины «Речевой этикет в бизнес коммуникации» предусматривает тщательное рассмотрение особенностей подготовки к презентациям / публичным выступлениям в деловой сфере и включает:

- определение целей и задач предстоящего выступления (заинтересовать, информировать, побудить, убедить);

- анализ будущей аудитории и ее ожиданий (размер, пол, возраст, социальные характеристики, потребности, интересы и т.д.); выбор соответствующей стилистики речи;

- заблаговременный сбор информации, ее анализ и систематизацию;

- планирование речи (определение ее структуры; формулировка ключевых позиций, основных положений доклада);

- структурную организацию материала:

✓ *Введение* (для привлечения внимания аудитории могут быть использованы аудио-визуальные материалы, история, шутка, удивительный факт и др.);

✓ *Анонс / обзор презентации* (слова благодарности организаторам, информация о себе, обзор структуры выступления);

✓ *Основная часть* (обоснование / представление основных положений доклада (не более трех), связанных с потребностями и интересами аудитории);

✓ *Выводы* (резюмирование основных положений);

✓ *Заключение* (может быть связано с *Введением*).

- отбор лексических средств для выступления (преобладание специфичной, красочной лексики над словами общего употребления; отсутствие клише, дискриминационных формулировок и сложных слов, способных вызвать трудности у аудитории);

- синтаксическая организация высказывания (использование разнообразных средств связи конструкций, предложений, абзацев);

- придание речи эффекта воздействия с помощью использования таких приемов, как определение и объяснение; фактическая и статистическая информация; иллюстрирование и красочные примеры; свидетельства и цитаты известных личностей; стилистические и лексические повторы; описания; демонстрационные материалы; выразительные средства языка.

В процессе представления презентации следует также учитывать личные качества оратора, его манеру речи, голосовые характеристики, интонирование,

мимику, жестикуляцию, визуальный контакт с аудиторией, «страх сцены». Общепринятыми рекомендациями по осуществлению публичной речи, в том числе на английском языке, являются:

- контролировать равномерное дыхание и «страх сцены» (этому может способствовать личная заинтересованность оратора в проблеме выступления, тщательная подготовка, умеренные физические движения)

- соблюдать корректный тон, размеренную скорость и своевременные паузы, необходимые аудитории для осмысления услышанной информации;

- использовать визуальный контакт с аудиторией, получая, таким образом, обратную связь;

- контролировать умеренность передвижений по аудитории и естественность жестикуляции;

- не читать речь (отсутствие визуального контакта с аудиторией ведет к потере интереса к оратору); не заучивать ее наизусть (избегать впечатления «некомпетентности» оратора);

- продуцировать спонтанную речь, опираясь на подготовленные заметки в соответствии с планом выступления;

- осуществлять интерактивное взаимодействие с аудиторией, поддерживая ее интерес и связь с обсуждаемым вопросом;

- контролировать время презентации.

### **1.3 Методические рекомендации по организации и участию в дискуссиях**

Дискуссия является самой распространенной формой коммуникации в деловой сфере. В связи с этим, в рамках дисциплины «Речевой этикет в бизнес коммуникации» предусмотрены организация и участие студентов в дискуссиях и дебатах.

Различные виды дискуссий имеют свои особенности и отличаются преследуемыми целями. Тем не менее, существует ряд общих правил, актуальных для проведения всех видов дискуссий.

1. Любая дискуссия имеет четкую организацию и требует тщательной подготовки, подразумевающей разработку ее плана; изучение тематически соответствующей информации; поиск актуальных цитат, фактов, статистических данных, иллюстрирующих примеров; изготовление карточек с заметками, к которым можно обратиться в ходе обсуждения.

2. У всякой дискуссии есть эффективный лидер, хорошо знакомый с ее форматом и обладающий необходимыми знаниями, коммуникативными и организационными умениями и навыками.

3. Отличительной чертой дискуссии выступает отсутствие тезиса, но наличие в качестве объединяющего начала темы. Другой важной характеристикой дискуссии по сравнению с другими видами спора является ее аргументированность и отсутствие доминирования какой-либо стороны в процессе обсуждения. Участники принимают равнозначно активное участие в ходе дискуссии, сохраняя состояние эмоционального равновесия в любой ситуации, контролируя тон голоса и время высказывания.

4. Успешное проведение дискуссии связано не только с умениями ее участников аргументированно и корректно формулировать мысли, отстаивать свою точку зрения, но и с умениями активно слушать, слышать и критически оценивать услышанное.

#### **1.4 Методические указания по подготовке к промежуточной и итоговой аттестации**

Подготовка к промежуточной и итоговой аттестации осуществляется на протяжении всего учебного периода в ходе подготовки к практическим занятиям. Однако наиболее интенсивный период подготовки к зачету или

дифференцированному зачету начинается непосредственно в сессионный период. Рекомендуется осуществлять подготовку к аттестации в соответствии со списком вопросов к зачету, предоставленным преподавателем, и списком рекомендованной литературы. Помимо обозначенных источников можно обращаться к конспектам по дисциплине, а также достоверным интернет-источникам. В ходе подготовки к аттестации ориентируйтесь, прежде всего, не на запоминание материала, а на глубину и полноту его понимания.

Примерный список вопросов для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Typical ways of analysing your audience.
2. The general purpose of a presentation.
3. Selecting and categorizing the information.
4. Presentation styles.
5. Presentation structure: purpose-sentence; main points; thought pattern.
6. Business presentations structure.
7. The outline of a speech.
8. Presentation techniques: definition and explanation; factual information; illustrations; comparison and contrast.
9. Presentation techniques: testimony; repetition and restatement; rhetorical questions; description; storytelling.
10. Visual aid material.
11. Language of the speech. Spoken and written language.
12. Vocabulary of the speech.
13. Signposting a speech.
14. Means of linking ideas in a presentation.
15. The ways of managing a stage fright
16. Usage of body language while performing a presentation.
17. Voice management while performing a presentation.
18. Effective introduction and conclusion of a presentation.
19. Ways of conversing with the audience.

20. Informal group discussion.

21. Panel discussion.

22. Debate.

Итоговая аттестация заключается в подготовке студентом полноценной бизнес-презентации с учетом общепринятых норм и правил организации публичной речи и с использованием техник, изученных в рамках дисциплины «Речевой этикет в бизнес коммуникации» на предложенные темы. На зачет также выносятся один теоретический вопрос по организации и структуре публичных выступлений.

Доклад-презентация представляет собой устное выступление на конкретную тематику с визуальной опорой на слайды, подготовленные в формате PowerPoint. Продолжительность речи составляет не более 10 минут; количество слайдов ограничено десятью. Тщательно продумайте содержание выступления и презентации; они должны дополнять друг друга, озвученный текст не должен дублироваться на слайде. Для соблюдения логики и последовательности повествования рекомендуется снабдить каждый слайд заголовком, использовать нумерованные или маркированные списки, четкие изображения.

Примерный список тем презентаций для итоговой аттестации по дисциплине «Речевой этикет в бизнес коммуникации»:

- Religions of the Near East
- The origin of jazz music
- The history of the NN Linguistic University
- U.S. foreign policy today
- Global processes in the modern world
- Generation X
- Russia's new entrepreneurs
- Honesty on examinations
- Making a fast-track career in international relations
- Violence on television

- Russia's external image of today's world
- Stereotyping in cross-cultural relations
- Advertisement for a start-up
- The roots of international terrorism
- Chain store methods
- Youth hostel
- Emotional intelligence
- The ways of money-raising
- Can pornography be controlled?
- Business and Law
- The Monarchy in Great Britain
- Genetic engineering
- Virtual culture
- How to improve you memory
- Balanced diet

## 2 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины

1. Культура речевого общения : учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет», Кафедра стилистики и риторики ; под общ.ред. А.Г. Антипов и др. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2014. – 382 с.: ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-1727-1; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278489>

2. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с. – ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>.

3. Анисимова, Т. В. Современная деловая риторика [Текст] : учеб.пособие / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон. – М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2002. – 432 с. – (Библиотека студента) – ISBN 5-89502-304-5. – ISBN 5-89395-368-1.

4. Аннушкин, В. И. Риторика. Вводный курс [Текст] : учеб.пособие / В. И. Аннушкин. – 3-е изд. – М. : Флинта : Наука, 2008. – 293 с. – Библиогр. : с. 287-291. – ISBN 978- 5-89349-933-9.

5. Галинская, Т. Н. Иноязычное деловое общение в подготовке специалистов переводчиков [Электронный ресурс] : монография / Т. Н. Галинская. - Электрон. Текстовые дан. - Оренбург : ГОУОГУ, 2009. – Режим доступа: [http://artlib.osu.ru/web/books/metod\\_all/2751\\_20110926.pdf](http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/2751_20110926.pdf).

6. Платова, Е.Д. Effective Presentations in English: учебное пособие / Е.Д. Платова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2019. – 140 с.

7. Comfort, J. Effective presentations. Student's book/ J. Comfort. Oxford University Press. 2004. – 80 p.

8. Dignen, B. Fifty Ways to Improve Your Presentation Skills in English / B. Dignen. Summertown Publishing, 2007. – 160 p.



9. Grussendorf, M. English for Presentations / M. Grussendorf. Oxford University Press, 2006. – 80 p.

10. Public Speaking in English: A practical Guide = Техника публичной речи на английском языке: Практическое руководство / сост. И.В. Лабутова. – Нижний Новгород: НГЛУ им. Н.А. Добролюбова, 2005. – 141 с.

11. Williams, E.J. Presentations in English / E.J. Williams. Macmillan Education, 2008. – 74 p.