



Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский университет имени А.С. Грибоедова»  
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Первый проректор  
(И.В. Автионова)  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2022 г.  
М.П. \_\_\_\_\_



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
к договору № 33-21/3/263  
**«Коммуникативное обеспечение профессиональной деятельности государственных  
служащих Российской Федерации»**

Москва 2022 год

**Цель реализации программы:** повышение компетентности сотрудников, совершенствование коммуникативных навыков в профессиональной деятельности.

**Планируемые результаты освоения программы:**

В рамках освоения образовательной программы «Коммуникативное обеспечение профессиональной деятельности государственных служащих Российской Федерации» слушатели усовершенствуют следующие компетенции:

- умение применять в профессиональной деятельности нормы делового общения;
- умение считывать вербальные и невербальные коммуникативные сигналы;
- умение активно слушать собеседника и считывать его эмоциональное состояние.

**По завершении освоения образовательной программы слушатель будет:**

**уметь:**

- вести устную и письменную профессиональную коммуникацию с применением норм делового общения государственных служащих;
- использовать коммуникативные технологии речевого воздействия в своей профессиональной деятельности;

**знать:**

- методы эффективного взаимодействия с представителями государственных органов, с участниками внешнеэкономической деятельности, с лицами, перемещающими товары через таможенную границу Евразийского экономического союза;
- методы разрешения напряженных и конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии и общении;

**владеть навыками:**

- снятия эмоционального напряжения;
- считывания особенностей вербальных и невербальных коммуникативных сигналов.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заказчик

Заместитель начальника таможни

\_\_\_\_\_ (В.В. Ивлев)

(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Первый проректор

(Н.В. Автимонова)

(подпись)

202\_\_ г.

**Календарный учебный график****Дополнительная профессиональная программа****(программа повышения квалификации)****«Коммуникативное обеспечение профессиональной деятельности государственных служащих Российской Федерации»****Группа****Форма обучения: очная****Место проведения: г. Москва****Объем ДОП: 32 часа****Срок обучения: в течение 1 месяца****Начало реализации программы: 22.08.2022****Окончание реализации программы: 25.08.2022**

Лекции кол-во часов	Семинары и практические занятия кол-во часов	Промежуточная аттестация кол-во часов	Итоговая аттестация кол-во часов)	СР
8	22	2	2	2
Общая трудоемкость			36 часов	

**Режим занятий:**

Распределение учебных занятий происходит в соответствии с расписанием, выполненным на основе настоящего календарного учебного графика.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

**1. Категория слушателей**

федеральные государственные гражданские служащие Домодедовской таможни

**2. Форма обучения – очный тренинг**

**3. Место проведения**

111024, г. Москва, шоссе Энтузиастов, д. 21, Московский университет имени А.С. Грибоедова.



**СОГЛАСОВАНО:**

Заказчик

Заместитель начальника таможни

(В.В. Ивлев)

(подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Первый проректор

(И.В. Автионова)

(подпись)

202\_\_ г.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

дополнительной профессиональной образовательной  
программы повышения квалификации:

**«Коммуникативное обеспечение профессиональной деятельности государственных  
служащих Российской Федерации»**

**Категория обучающихся:** федеральные государственные  
гражданские служащие Домодедовской таможни  
**Количество мест в группе:** 7 человек

**Форма обучения:** очная  
**Недельная нагрузка:** 32 часа  
**Срок освоения:** 4 дня

**Продолжительность:** 4 дня**Место проведения занятий:** г. Москва

**Документ о квалификации:** диплом о повышении  
квалификации установленного образца

**Предварительный режим  
занятий обучения:** 4 дня в  
неделю по 8 часов

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего ауд. часов	Работа обучающегося			Форма контроля (экзамен, зачет)
			Лекци и	Практичес кие и семинарск ие занятия	Самост оятельны ая работа	
1	2	3	4	5	6	7
	Первоначальная оценка коммуникативных навыков слушателей. Моделирование устного выступления и учебного диалога в рамках реализации профессиональной деятельности	2	0	0	0	Зачет
1.	Тема 1. Нормы делового общения. Письменная и устная коммуникация в работе государственного служащего. Типичные ошибки в деловых письмах и способы их устранения.	6	2	4	0	Исправлен ие деловых писем, в которых встречают ся типичные коммуник ативные ошибки
2.	Тема 2. Формы и способы речевого воздействия в работе государственного служащего. Логическая и паралогическая	8	2	6	0	Построени е аргументо в, учебных

	аргументация, эффективная композиция монолога и диалога.					выступлений, диалоговое взаимодействие
	Промежуточная аттестация	2				
3.	Тема 3. Культура восприятия коммуникативных действий партнера по общению. Техника активного слушания.	8	2	6	0	Восприятие действий партнера, управление диалогом
4.	Тема 4. Значение эмоций в коммуникации. Методы разрешения напряженных и конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии и общении. Техника снятия эмоционального напряжения.	8	2	6	0	Реализация методов снятия эмоционального напряжения
	Итоговая аттестация (взаимодействие с партнером по диалогу)	2	0	0	2	Зачет в форме учебных диалогов и написания текстов
	<b>ИТОГО:</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>36</b>				

- нормы делового общения государственных служащих;
- особенности вербального и невербального поведения людей в процессе коммуникации;
- коммуникативные технологии речевого воздействия в профессиональной деятельности государственных служащих;
- культура восприятия коммуникативных действий партнера по общению;
- техника активного слушания собеседника;
- методы эффективного взаимодействия с представителями государственных органов, с участниками внешнеэкономической деятельности, с лицами, перемещающими товары через таможенную границу Евразийского экономического союза;
- значение эмоций в коммуникации;
- методы разрешения напряженных и конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии и общении;
- техника снятия эмоционального напряжения.



## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа повышения квалификации составлена на основании требований Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. №273-ФЗ, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. №499, на основании **профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом»**, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 №709н, а также с учетом требований Заказчика, обозначенных в Приложении к договору об оказании услуг.

Перечень тем данной программы предназначен для слушателей, являющихся федеральными государственными гражданскими служащими Домодедовской таможни.

Учебный план состоит из тем:

### **№ п/п Наименование темы**

1. Нормы делового общения. Письменная и устная коммуникация в работе государственного служащего. Типичные ошибки в деловых письмах и способы их устранения.
2. Формы и способы речевого воздействия в работе государственного служащего. Логическая и паралогическая аргументация, эффективная композиция монолога и диалога.
3. Культура восприятия коммуникативных действий партнера по общению. Техника активного слушания.
4. Значение эмоций в коммуникации. Методы разрешения напряженных и конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии и общении. Техника снятия эмоционального напряжения.

### **Форма изложения материала:**

Обучение в формате интенсивного очного тренинга позволяет усваивать и отрабатывать навыки общения во взаимодействии с другими участниками тренинга. По окончании занятий производится промежуточный контроль в форме зачета.

Реализация данной учебной программы включает теоретическое обучение, практикумы - практические кейсы и задания, семинары, а также промежуточный контроль знаний и итоговую аттестацию.

Итоговая аттестация проводится в виде написания текста в соответствии с нормами делового общения, а также устного моделирования диалога с другим обучающимся.

Процесс обучения строится так, чтобы слушатели наряду с изучением вопросов теории, имели и практическую возможность апробации полученных знаний.

Московский университет имени А.С. Грибоедова располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом.

В случае успешной сдачи зачетов по всем дисциплинам и итогового зачета, слушатели получают удостоверение о повышении квалификации установленного Московским университетом имени А.С. Грибоедова образца.



## УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации по теме:

### «Коммуникативное обеспечение профессиональной деятельности государственных служащих Российской Федерации»

**Тема 1. Нормы делового общения. Письменная и устная коммуникация в работе государственного служащего. Типичные ошибки в деловых письмах и способы их устранения.**

**Лекция:** Нормы написания современного делового письма. Типичные ошибки в официально-деловом стиле. Три уровня текста: как улучшить текст от поверхности до глубины.

**Практическое занятие:** Исправление ошибок в тексте, который не соответствует нормам делового общения. Совместное обсуждение внесенных исправлений, дискуссия о способах реализации устной и письменной коммуникации.

#### **Основная литература**

Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 407 с. — ISBN 978-5-394-03253-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85152.html>

#### **Дополнительная литература**

Чистякова И.Ю. Риторика ответственного поступка : монография / Чистякова И.Ю.. — Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-9926-1106-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99514.html>

**Тема 2. Формы и способы речевого воздействия в работе государственного служащего. Логическая и паралогическая аргументация, эффективная композиция монолога и диалога.**

**Лекция:** Построение аргументации в диалоге. Воздействие на слушателя с помощью логики и паралогики. Некорректные приемы в общении и методы борьбы с ними. Композиционная логика диалога и монолога.

**Практическое занятие:** Построение аргументов, использование их в диалоге, композиционные приемы взаимодействия с аудиторией. Использование средств вербального и невербального воздействия.

#### **Основная литература**

Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 407 с. — ISBN 978-5-394-03253-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85152.html>

#### **Дополнительная литература**

Чистякова И.Ю. Риторика ответственного поступка : монография / Чистякова И.Ю.. — Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-9926-1106-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99514.html>

**Тема 3. Культура восприятия коммуникативных действий партнера по общению. Техника активного слушания.**

**Лекция:** Типы слушателей. Техника определения трудного собеседника и методов борьбы с его деструктивной коммуникативной стратегией.



**Практическое занятие:** Ведение учебного диалога на заданную тему, взаимодействие со слушателем, считывание сигналов собеседника, анализ видеофрагментов и живого диалога в аудитории.

**Основная литература**

Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 407 с. — ISBN 978-5-394-03253-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85152.html>

**Дополнительная литература**

Чистякова И.Ю. Риторика ответственного поступка : монография / Чистякова И.Ю.. — Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-9926-1106-9. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99514.html>

**Тема 4. Значение эмоций в коммуникации. Методы разрешения напряженных и конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии и общении. Техника снятия эмоционального напряжения.**

**Лекция:** Считывание и генерирование эмоций в общении. «Эмоциональная волна». Решение проблем диалога. Управление диалогом.

**Практическое занятие:** Вызов заданной эмоции у конкретной аудитории, с использованием вербальных и невербальных средств.

**Основная литература**

Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 407 с. — ISBN 978-5-394-03253-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85152.html>

**Дополнительная литература**

Чистякова И.Ю. Риторика ответственного поступка : монография / Чистякова И.Ю.. — Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-9926-1106-9. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99514.html>

**Входящий контроль коммуникативных навыков (2 часа)**

**Задание 1.** Выступите с импровизированным выступлением (регламент – 1 – 1,5 минуты) на заданную тему. Задача – присоединить аудиторию к своей точке зрения, проявить первичные коммуникативные навыки, выразить и обосновать свое мнение. Тема выдается непосредственно перед началом выступления, ни оратор, ни слушатели не знают ее заранее.

**Перечень примерных тем выступления:**

1. ЕДИНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН ПО ОКОНЧАНИИ ШКОЛЫ
2. ВНЕДРЕНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ В РАЗЛИЧНЫЕ СФЕРЫ ЖИЗНИ
3. БОЛОНСКАЯ СИСТЕМА ОБРАЗОВАНИЯ (БАКАЛАВРИАТ + МАГИСТРАТУРА)
4. ДОСТАВКА ТОВАРОВ ИЗ МАГАЗИНА И ДРУГИХ ЗАВЕДЕНИЙ
5. ВОЗРАСТНАЯ МАРКИРОВКА ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ (16+, 18+ И ПР.)
6. ДЕТИ И ПОДРОСТКИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ
7. ПОЯВЛЕНИЕ «РЕМЕЙКОВ» СОВЕТСКИХ ФИЛЬМОВ В ОТЕЧЕСТВЕННОМ



## КИНЕМАТОГРАФЕ

8. УДАЛЕННАЯ РАБОТА НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ
9. КРАФТОВЫЕ ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ ТОВАРЫ, ПРОИЗВЕДЕННЫЕ НА ДОМУ
10. ЧАСТНОЕ СРЕДНЕЕ И ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Оратор видит свою тему непосредственно перед началом выступления, на подготовку отводится 5 минут. В рамках сжатого регламента необходимо представиться, обозначить свое право на речь (связать свой статус с тематикой – например, «Я как житель большого города... / Я как мать троих детей...»), четко обозначить свою позицию «за» / «против» и обосновать ее. В конце выступления необходимо сформулировать понятный и доступный аудитории призыв к действию (например, «Давайте откажемся от услуг доставки и будем выбирать товары самостоятельно»).

### Критерии оценки выступления:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Уложился в регламент, присутствовали обязательные элементы композиции выступления, использовал 3-4 разных аргумента исходя из имеющейся аудитории, вызвал одобрение слушателей.
Хорошо	Немного выбился из регламента, забыл один из обязательных элементов композиции выступления, использовал 1-2 разных аргумента исходя из имеющейся аудитории, не смог полностью убедить аудиторию.
Удовлетворительно	Существенно нарушил регламент, не использовал обязательные элементы композиции выступления, неудачно обосновал свою точку зрения, не убедил аудиторию.
Неудовлетворительно	Отказался от выступления / выступил не по теме / вызвал неприятие и неодобрение аудитории

**Задание 2 (выполняется в компьютерном классе).** Напишите своему непосредственному руководителю служебную записку, в которой официально-деловым стилем обосновывается необходимость введения новшества в условия работы компании / отдела. Тема может быть выбрана самостоятельно либо сформулирована на основе указанных примеров:

- ввести новую должность / сократить имеющуюся должность
- изменить график работы (сдвинуть время начала / время окончания рабочего дня, ввести 4-дневную рабочую неделю и т.д.)
- отправить сотрудников на курсы повышения квалификации по теме ...

Объем текста – не более 1 страницы А4 14м шрифтом Times New Roman через 1,5 интервал с учетом «шапки» служебной записки. На написание отводится 40 минут, записки не подписываются. Далее всем документам присваиваются номера, они раздаются участникам анонимно с таким расчетом, чтобы каждый обучающийся мог прочитать каждую служебную записку. При чтении задача участников – выявить стилистические, орфографические, пунктуационные и смысловые ошибки, прокомментировать свои и чужие недочеты.

### Критерии оценки письменного текста:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	В тексте отсутствуют ошибки, соблюдаются нормы официально-делового стиля, сбалансирована композиция,



	приведена грамотная аргументация
Хорошо	В тексте присутствуют негрубые стилистические, орфографические, пунктуационные ошибки (не более 3 в общей сложности), соблюдаются нормы официально-делового стиля, сбалансирована композиция, приведена грамотная аргументация
Удовлетворительно	Текст содержит от 4 до 10 грубых стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок, не соблюдены нормы официально-делового стиля, обоснование недостаточно
Неудовлетворительно	Текст изобилует грубыми ошибками, не соблюдены нормы официально-делового стиля, композиция не выдержана, обоснование вдвигаемой темы отсутствует

### Практические задания и кейсы

**Тема 1. Нормы делового общения. Письменная и устная коммуникация в работе государственного служащего. Типичные ошибки в деловых письмах и способы их устранения.**

**Практическое задание 1. Исправьте ошибки в деловых письмах:**

#### Вариант 1

Уважаемые жители района!

В соответствии с п. 2.2.7 Положения об управе района города Москвы, утвержденного постановлением Правительства города Москвы от 24.02.2010 г. № 157-ПП «О полномочиях территориальных органов исполнительной власти» (Приложение 3), управа района содействует специально уполномоченным органам в осуществлении контроля за соблюдением федерального законодательства и законодательства города Москвы, иных правовых актов Российской Федерации и города Москвы в области землепользования. Просим Вас обратиться в управу района Хорошево-Мневники (ул. Народного Ополчения д.33 каб. 301) не позднее 12.07.2022 с пакетом документов, подтверждающие законность размещения Вашего металлического тента на территории района Хорошево-Мневники.

Разъясняем, что при отсутствии документов металлический тент будет перемещен на хранение. Его выдача будет произведена на основании документов, подтверждающих его принадлежность владельца.

Работы будут осуществляться с 13.07.2022.

Управа района  
8-499-555-52-55  
8-916-444-55-05

#### Вариант 2

В.А. Воеводину  
127540, г. Москва,  
ул. Дубнинская,  
д. 34, корп. 3, кв. 45

В Управе района Восточное Дегунино рассмотрено Ваше заявление, направленное в адрес Московской городской Думы, по вопросу образовавшейся задолженности по оплате за потребляемую электроэнергию Вашими бытовыми приборами.

Согласно Федеральному закону № 122 по «монетизации» льгот инвалидам 1 группы сохранена скидка 50% по оплате жилья и коммунальных услуг.

По ст. 7 Федерального закона № 15-ФЗ о социальном обслуживании инвалидов права



граждан при получении социальных услуг, в том числе выбор учреждения и формы социального обслуживания в порядке, установленном органами социальной защиты населения РФ. Выбрав учреждение и дав согласие на социальное обслуживание, Вы получаете право на защиту своих прав и законных интересов через это учреждение, его сотрудников.

По ст. 17 Федерального закона № 15-ФЗ о социальном обслуживании инвалидов к числу надомных социальных услуг, предусматриваемых федеральным перечнем гарантированных государством социальных услуг, относится, в том числе и содействие в организации правовых услуг в различных организациях. На основании этой статьи Вы имеете право поручить социальному работнику, обслуживающего Вас оформить все льготы по оплате коммунальных платежей, в том числе в «Мосэнерго» предоставив ему все необходимые для этого документы. Показания электросчетчика Вы так же можете поручить контролировать социальному работнику и оплачивать за потребляемую электроэнергию по показаниям счетчика.

Тарифы на электрическую и тепловую энергию, газ подлежат государственному регулированию и устанавливаются в соответствии с федеральным законодательством.

Регистрационный учет осуществляется в целях создания необходимых условий для реализации гражданами своих прав и свобод, исполнения ими обязанностей перед другими гражданами, государством и обществом, а также обеспечения в городе Москве общественного порядка и безопасности граждан (п. 1.2 ПП-189).

По договору социального найма согласно ст. 90 Жилищного кодекса РФ от 29.12.2004 г. № 188-ФЗ (принят ГД ФС РФ 22.12.2004) если наниматель в течение более шести месяцев без уважительных причин не вносит плату за жилое помещение и коммунальные услуги, он может быть выселен в судебном порядке. Поэтому просим Вас зарегистрироваться на занимаемую площадь и своевременно оплачивать начисления по Вашему лицевому счету и предоставить через социального работника в ЕИРЦ (Дубнинская ул., д. 15, корп. 2) справки для оформления льгот на оплату жилищно-коммунальных услуг.

Глава управы

И. О. Ф

### **Вариант 3**

Уважаемая Ольга Ивановна!

Управлением государственной службы и кадров Правительства Москвы (далее – Управление) в соответствии с Регламентом Правительства Москвы рассмотрено Ваше обращение.

Благодарим Вас за небезразличное и внимательное отношение к проблемам города, искреннее желание улучшить жизнь москвичей.

Мы воспринимаем Ваше письмо как важный общественный контроль со стороны граждан за работой чиновников.

По результатам проверки, проведенной совместно с Государственной жилищной инспекцией города Москвы (далее – Мосжилинспекция) сообщаем, что информация о некорректном поведении Ф. И. О. не нашла подтверждения. Однако выявлено нарушение Ф. И. О. сроков при подготовке ответа на Ваше обращение, в связи, с чем она будет депремирована.

При этом Управлением указано сотрудникам Мосжилинспекции на неукоснительное соблюдение требований законодательства о рассмотрении обращений граждан, а так же Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих.

Правительство Москвы уделяет серьезное внимание формированию кадрового состава, профессиональным и личностным качествам государственных гражданских служащих. Для повышения их квалификации и эффективности работы разработаны специализированные обучающие программы в области современного управления городским хозяйством города Москвы и эффективного взаимодействия с жителями города Москвы.

### **Вариант 4**



Э.Ф. Майструку  
Ул. Маршала Полубоярова  
д. 2, кв. 103,  
Москва, 109156

Уважаемый Эдуард Филиппович!

Управлением государственной службы и кадров Правительства Москвы внимательно рассмотрено Ваше обращение.

Мы воспринимаем Ваше письмо как важный общественный контроль со стороны граждан за работой чиновников.

Информацию о неудовлетворительной работе управы района Выхино-Жулебино города Москвы мы обязательно передадим префекту ЮВАО г. Москвы Зотовы В.Б. в качестве очень важной обратной связи с жителями округа.

Для удобства граждан Правительством Москвы были открыты сайты, где жители в простой и удобной форме могут обозначить проблему или высказать предложение по той или иной теме.

Мы будем Вам признательны, если конкретные факты нарушений Вы будете публиковать на открытых сайтах Правительства Москвы, которые ежедневно мониторятся: <http://gorod.mos.ru> и <http://doroga.mos.ru>.

Благодарим Вас за безразличное и внимательное отношение к проблемам города, активную гражданскую позицию.

С уважением,

Начальник управления

И.О.Ф.

**Тема 2. Формы и способы речевого воздействия в работе государственного служащего. Логическая и паралогическая аргументация, эффективная композиция монолога и диалога.**

**Выступите по одной из указанных тем, используя как можно больше аргументов, построенных по различным схемам:**

Необходимо придерживаться жесткой политики в бизнесе.
Решая любую проблему, нужно посоветоваться со всеми, кто в ней заинтересован.
Руководитель должен интересоваться частной жизнью сотрудников.
Для успешного ведения бизнеса обязательно знать иностранный язык.
В российском бизнесе необходимо применять принципы восточной философии.
В российском бизнесе необходимо ориентироваться на западные стандарты.
Офис должен отражать личность того, кто в нем работает.
В бизнесе необходимо идти на компромисс всегда, когда это возможно.
Необходимо уделять семье больше времени, чем работе.
Сотрудники фирмы не должны сильно отличаться друг от друга в возрасте.
В офисе обязательно должно быть помещение для отдыха.
Рабочий день не должен быть слишком долгим.
Фирма должна выпускать как можно больше предметов со своей символикой.
Сотрудники не должны понимать глобальных целей компании, их задача – быть просто исполнителями.
Человек не должен жить слишком далеко от работы, дорога должна отнимать не более получаса.

**Выступите с монологом, построенным по одной из композиционных схем, изученных вами на занятии, по одной из предложенных тем:**

ПИРСИНГ И ТАТУИРОВКИ
СОВРЕМЕННЫЕ МУЛЬТФИЛЬМЫ
СТИЛЬ «УНИСЕКС»
ГРАЖДАНСКИЕ БРАКИ
НЕОБЫЧНЫЕ ПИТОМЦЫ
ВТОРОЕ ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ПОЛУФАБРИКАТЫ
ПЕРЕДАЧИ, СОЗДАЮЩИЕ «ЗВЕЗД»
ВОСТОЧНЫЕ ЕДИНОБОРСТВА
ЭКСТРЕМАЛЬНЫЙ СПОРТ
ОБЩЕСТВЕННЫЙ ТРАНСПОРТ

**Тема 3. Культура восприятия коммуникативных действий партнера по общению. Техника активного слушания.**

**Прочитайте диалог (один из вариантов). Кто из собеседников является «трудным»? Какой стратегии он придерживается? Как можно было бы его нейтрализовать и перевести диалог в конструктивное русло?**

- 1 -

*Крупная корпорация скупала земельные участки в городе, чтобы построить сеть гостиниц. Владелец старого отеля, стоявшего на одном из участков, очень долго сопротивлялся, и его землю удалось выкупить только со скандалом. Спустя год журналист приезжает в новую гостиницу и пытается узнать на reception что-нибудь о старом отеле (по материалам романа Х. Мураками «Дэнс, дэнс, дэнс»).*

- Извините... Можно вопрос? Раньше на этом месте стоял совсем маленький отель, который тоже назывался «Дельфин», не так ли?
- Видите ли... Это было еще до открытия нашего отеля, поэтому... Информацией такого рода мы, как бы сказать... Мне очень жаль.
- Ну хорошо, а от кого здесь я мог бы получить «информацию такого рода»?
- Одну секунду!

*<появляется менеджер>*

- Добро пожаловать! Мне сообщили, вы интересуетесь информацией о нашем отеле? Прошу меня извинить... Но нельзя ли узнать, что заставляет вас интересоваться отелем, который был здесь ранее? Если это возможно, хотелось бы знать причину...
- Однажды я останавливался в отеле, что был здесь раньше, и подружился с его хозяином. Теперь вот заехал его проведать, смотрю – все теперь по-другому. Хотелось бы узнать, что с ним стало. Совершенно частный, не касающийся ничьего интереса бизнес.
- Должен признаться, мы также не в курсе никаких подробностей на этот счет... Могу лишь сообщить, что земельный участок с тем... предыдущим отелем «Дельфин» выкупила наша фирма и на месте старого здания было построено новое. Название действительно осталось прежним, но сам отель – совершенно другое предприятие и ничего общего с тем, что было здесь ранее, не имеет.
- А зачем тогда оставлять название?



- Вы извините, но... Подобные детали, увы...
- И куда делся старый хозяин, вы тоже не знаете?
- Мне очень жаль, но...
- Ну а кого мне лучше об этом спрашивать?
- Как вам сказать... Видите ли, мы – служебный персонал, и нас не посвящают в вопросы того, что было до открытия предприятия. Поэтому и на ваш вопрос, кого лучше об этом спрашивать, нам ответить, мягко говоря...

- 2 -

*Ипполит Матвеевич Воробьянинов приходит к Авессалому Изнуренкову, чтобы забрать у него стул. Когда, не застав хозяина, он сам пытается унести этот стул, входит хозяин (по материалам романа И. Ильфа и Е. Петрова «Двенадцать стульев»).*

- Вы с ума сошли! Я протестую! Вы не имеете права! Есть же, наконец, закон! Хотя дуракам он и не писан, но вам, может быть, понаслышке известно, что мебель может стоять еще две недели!.. Я пожалуйю прокурору!.. Я заплачу, наконец! Поймите же, ведь я не могу на это согласиться. Это не я виноват. Виноват сам Музпред. Да, я сознаюсь. Я не платил за прокатное пианино восемь месяцев, но ведь я его не продал, хотя сделать это имел полную возможность. Я поступил честно, а они пожульнически. Забрали инструмент, да еще подали в суд и описали мебель. У меня ничего нельзя описать. Эта мебель – орудие производства. И стул тоже орудие производства. Отпустите стул! Слышите? Вы! Бюрократ!
- Простите, недоразумение, служба такая.
- «А поутру она вновь улыбалась перед окошком своим, как всегда»... Так вы не возьмете сегодня мебель?.. Хорошо!.. Ах! Ах! Подождите! Вы когда-нибудь видели такого кота? Скажите, он в самом деле пушист до чрезвычайности? Высокий класс!.. Ах!.. Ах!.. Девушки из предместий! Лучший плод!.. Высокий класс!.. Ах!.. А по утру она вновь улыбалась перед окошком своим, как всегда...
- Так я пойду, гражданин.
- Подождите, подождите! Одну минуточку!.. Ах!.. А котик? Правда он пушист до чрезвычайности?.. Подождите!.. Я сейчас!.. Простите, душечка. <дает 50 копеек> Нет, нет, не отказывайтесь, пожалуйста. Всякий труд должен быть оплачен.
- Премного благодарен,
- Спасибо, дорогой, спасибо, душечка!..

- 3 -

*Полиграф Полиграфович Шариков спорит с доктором Борменталем и профессором Преображенским (по материалам романа М.А. Булгакова «Собачье сердце»).*

- Борменталь!
- Нет, уж вы меня по имени и отчеству, пожалуйста, называйте!
- Ну и меня называйте по имени и отчеству!
- Нет! По такому имени и отчеству в моей квартире я вас не разрешу называть. Если вам угодно, чтобы вас перестали именовать фамильярно «Шариков», и я и доктор Борменталь будем называть вас «господин Шариков».
- Я не господин, господа все в Париже!

- Швондерова работа! Ну, ладно, посчитаюсь я с этим негодяем. Не будет никого, кроме господ, в моей квартире, пока я в ней нахожусь! В противном случае или я или вы уйдете отсюда и, вернее всего, вы. Сегодня я помешу в газетах объявление и, поверьте, я вам найду комнату.
- Ну да, такой я дурак, чтобы я съехал отсюда.
- Как? Вы, знаете, не нахальничайте, мосье Шариков!
- Вот. Член жилищного товарищества, и площадь мне полагается определенно в квартире номер пять у ответственного съемщика Преображенского в шестнадцать квадратных аршин. Благоволите.
- Клянусь, что я этого Швондера в конце концов застрелю. Имейте в виду, Шариков... господин, что я, если вы позволите себе еще одну наглую выходку, я лишу вас обеда и вообще питания в моем доме. 16 аршин – это прелестно, но ведь я вас не обязан кормить по этой лягушечьей бумаге!
- Я без пропитания оставаться не могу, где же я буду харчеваться?
- Тогда ведите себя прилично!

- 4 -

*Обитатель первого этажа видит, как кто-то выпадает из окна второго (по материалам рассказа А. Аверченко «Рыцарь индустрии»).*

- Не могу ли я быть вам чем-нибудь полезным?
- Почему не можете? Конечно же можете.
- Зайдите ко мне в таком случае.
- Цацкин.
- Очень рад. Не ушиблись ли вы? Послушайте... ваше лицо кажется мне знакомым. Вы – агент по страхованию жизни? Чем же я могу быть вам полезен?
- Вы мне можете быть полезны одним малюсеньким ответиком на вопрос: как вы хотите у нас застраховаться – на дожитие или с уплатой премии вашим близким после – дай вам Бог здоровья – вашей смерти?
- Никак я не хочу страховаться. Ни на дожитие, ни на что другое. А близких у меня нет... Я одинок.
- А супруга?
- Я холост.
- Так вам нужно жениться – очень просто! Могу вам предложить девушку – пальчики оближете! Двенадцать тысяч приданого, отец две лавки имеет! Хотя брат шарлатан, но она такая брюнетка, что даже удивительно. Вы завтра свободны? Можно завтра же и поехать посмотреть. Сюртук, белый жилет. Если нет – можно купить готовые. Адрес – магазин «Оборот»... Наша фирма...
- Господин Цацкин. Ей-богу же, я не хочу и не могу жениться! Я вовсе не создан для семейной жизни... Не такая у меня наружность, чтобы внушить к себе любовь. На голове порядочная лысина, уши оттопырены, морщины, маленький рост...
- Что такое лысина? Если вы помажете ее средством нашей фирмы, которой я состою представителем, так обрастете волосами, как, извините, кокосовый орех! А морщины, а уши? Возьмите наш усовершенствованный аппарат, который можно надевать ночью... Всякие уши как рукой снимет! Рост? Наш гимнастический прибор через



каждые шесть месяцев увеличивает рост на два вершка. Через два года вам уже можно будет жениться, а через пять лет вас уже можно будет показывать! А вы мне говорите – рост...

- 5 -

*Молодой человек, приехавший в Петербург, чтобы сделать карьеру, хочет получить поддержку и совет у своего более опытного дяди (по материалам романа И.А. Гончарова «Обыкновенная история»).*

- Я только что из театра.
- Как жаль, что вы не сказали мне давеча, дядюшка: я бы пошел вместе с вами.
- Я был в креслах, куда ж ты, на колени бы ко мне сел?
- Одному грустно в толпе, дядюшка; не с кем поделиться впечатлением...
- И незачем! Надо уметь и чувствовать, словом, жить одному; со временем понадобится. Да еще тебе до театра надо одеться прилично.
- У меня, дядюшка, много платья, шил Кенигштейн; он у нас на губернатора работает.
- Нужды нет, все-таки оно не годится; на днях я завезу тебя к своему портному; но это пустяки. Есть о чем важнее поговорить. Скажи-ка, зачем ты сюда приехал?
- Я приехал... жить.
- Жить? То есть если ты разумеешь под этим есть, пить и спать, так не стоило труда ездить так далеко: тебе так не удастся ни поесть, ни поспать здесь, как там, у себя; а если ты думал что-нибудь другое, так объяснись...
- Пользоваться жизнью, хотел я сказать. Мне в деревне надоело – все одно и то же...
- Вот один мой знакомый недавно приехал сюда, ему тоже надоело в деревне; он хочет пользоваться жизнью, так тот привез пятьдесят тысяч и ежегодно будет получать по столько же. Он точно будет пользоваться жизнью в Петербурге, а ты – нет! Ты не за тем приехал.
- По словам вашим, дядюшка, выходит, что я как будто сам не знаю, зачем я приехал.
- Почти так; это лучше сказано: тут есть правда; только все еще нехорошо. Неужели ты, как собирался сюда, не задал себе этого вопроса: зачем я еду? Это было бы не лишнее.

- 6 -

*Филолог собирается работать экскурсоводом в Пушкинских горах и разговаривает с директором музея (по материалам повести С. Довлатова «Заповедник»).*

- Вы любите Пушкина?
- Люблю.
- А можно спросить – за что?
- То есть как?
- За что вы любите Пушкина?



- Давайте прекратим этот идиотский экзамен. Я окончил среднюю школу. Потом - университет. Кое-что прочел. В общем, разбираюсь... Да и претендую всего лишь на роль экскурсовода...
- И все-таки?
- Ладно, попробую... Что ж, слушайте. Пушкин – наш запоздалый Ренессанс. Как для Веймара - Гете. Они приняли на себя то, что Запад усвоил в XV-XVII веках. Пушкин нашел выражение социальных мотивов в характерной для Ренессанса форме трагедии. Он и Гете жили как бы в нескольких эпохах. «Вертер» - дань сентиментализму. «Кавказский пленник» - типично байроническая вещь. Но «Фауст», допустим, это уже елизаветинцы. А «Маленькие трагедии» естественно продолжают один из жанров Ренессанса. Такова же и лирика Пушкина. И если она горька, то не в духе Байрона, а в духе, мне кажется, шекспировских сонетов... Доступно излагаю?
- При чем тут Гете? И при чем тут Ренессанс?
- Ни при чем! Гете совершенно ни при чем! А Ренессансом звали лошадь Дон Кихота. Который тоже ни при чем! И я тут, очевидно, ни при чем!..
- Успокойтесь, какой вы нервный... Я только спросила: «За что вы любите Пушкина?..»
- Любить публично - скотство! Есть особый термин в сексопатологии... Вы-то сами любили кого-нибудь? Когда-нибудь?!..
- Пушкин - наша гордость! Это не только великий поэт, но и великий гражданин...

**Упражнение в паре. Узнайте у своего партнера по диалогу указанную информацию, не используя ни подчеркнутые слова, ни их синонимы**

Что он(а) сегодня ел(а) на <u>завтрак</u> .
Какой <u>запах</u> ему(ей) нравится.
Что он(а) предпочитает – <u>чай</u> или <u>кофе</u> .
Какой <u>иностранн</u> ый язык он(а) знает.
Какие <u>автомобили</u> ему (ей) нравятся.
Какой <u>вид спорта</u> ему(ей) нравится.
<u>Курит</u> он(а) или нет.
Какие <u>животные</u> ему(ей) нравятся.
Какой <u>цвет в одежде</u> он(а) предпочитает.
Кем он(а) <u>работал(а)</u> в начале своей <u>карьеры</u> .
Какие <u>фильмы</u> он(а) любит
Какой <u>сон</u> ему (ей) запомнился
Какой <u>актер (актриса)</u> ему (ей) нравится
Бывали ли с ним (с ней) <u>мистические случаи</u>
Какой <u>подарок</u> в его(ее) жизни был самым неудачным
Какая <u>компьютерная игра</u> ему(ей) нравится
Как он(а) <u>познакомился(-ась)</u> со своей <u>девушкой (своим парнем)</u>
Какие люди у него (нее) <u>вызывают отвращение</u>
В <u>каком районе Москвы</u> он(она) живет
Что он(а) <u>хочет получить в подарок</u>
Какая <u>книга</u> ему(ей) особенно запомнилась
Что он(а) ни за что не стал(а) бы <u>кушать</u>
Какой <u>предмет в школе</u> был у него(нее) любимым

**Выделите некорректные аргументы в диалоге (в одном из вариантов). Как бы вы их нейтрализовали?**



### *Вариант 1. Кофе*

- Кажется, ты сейчас в очень хорошем настроении?
- Да. Голова перестала болеть.
- Мне не очень понравился кофе, который ты мне налила. Он был горький.
- Это я попробовала новый сорт. Больше я не буду его брать, раз тебе не нравится, милый.
- Половина девятого. Пора идти в подвал и приниматься за работу.
- О нет еще. Давай подождем до девяти часов.
- Нет, девочка моя. Уже половина девятого, я планировал на это время. Да и ты сможешь раньше лечь спать.
- Но мне хочется подождать до девяти.
- Ты же знаешь, что я всегда твердо держусь своего распорядка. Идем, Аликс. Я не собираюсь ждать ни одной минуты.
- Нет-нет! Джеральд... постой... я должна тебе что-то сказать... признаться...
- Признаться?
- Да, признаться.
- Наверное, бывший любовник.
- Нет. Другое. Ты бы назвал это... да, ты бы назвал это преступлением. ... Ты бы лучше снова сел. Когда мне было двадцать два года, я встретила человека, пожилого, с небольшим капиталом. Он влюбился в меня и попросил выйти за него замуж. Я приняла его предложение. Мы поженились. Я уговорила его застраховать на меня свою жизнь. Во время войны я некоторое время работала в аптеке при госпитале. Там я имела доступ к редким лекарствам и ядам. Существует такой яд, в виде мелкого белого порошка. Щепотка его означает смерть. Может быть, ты знаешь что-нибудь о ядах?
- Нет. Я о них очень мало знаю.
- Ты, конечно, слышал о гиосциамине? Этот яд не оставляет никаких следов. Любой врач признает разрыв сердца. Я украла немного яду и держала его у себя.
- Продолжай.
- Нет. Я боюсь. Я не могу рассказать тебе. В другой раз.
- Нет, сейчас.
- Мы были женаты уже месяц. По вечерам я всегда сама делала ему кофе. Однажды вечером, когда мы были одни, я положила в его чашку щепотку смертоносного порошка... Через некоторое время он был мертв.
- Сколько ты получила по страховому полису?
- Около двух тысяч фунтов. Я играла на бирже и потеряла все. Я встретила другого человека. Фамилия у меня была снова девичья, он не знал, что я уже была замужем. Он, как и первый муж, любил, чтобы я сама готовила ему кофе. Я делаю очень хороший кофе. В деревне, где мы жили, у меня было несколько друзей. Они очень жалели меня, когда мой муж внезапно умер от разрыва сердца однажды после ужина.
- Кофе! Боже мой! Кофе! Теперь я понимаю, почему он был горьким! Ты дьявол! Снова взялась за свои фокусы! Ты меня отравила!

### *Вариант 2. Фальшивомонетки*

- Ну ладно-ладно. Видно, с вами, мистер Холмс, мне не тягаться. Сразу разгадали всю мою махинацию и оставили меня в дураках. Ну, признаю, сэр, ваша взяла, а раз так...

*<выстрел>*

- Вы не ранены, Ватсон? Скажите, ради Бога, вы не ранены?
- Пустяки, Холмс. Простая царапина.
- Да, правда, слава Богу! Только кожу задело. Счастье твое, негодяй, не то, клянусь... Если бы ты убил Ватсона, ты бы живым отсюда не вышел. Ну, сэр, что вы можете сказать в свое оправдание? ... Печатный станок... Весь арсенал фальшивомонетчика.
- Да, сэр. Здесь работал величайший артист, какого только знал Лондон. Вон то – его станок, а пачки на столе – две тысячи ассигнаций работы Прескотта. Каждая стоимостью в сотню и



пригодна к обращению в любом месте. Ну что ж, забирайте, джентльмены, все ваше. А меня отпустите...

- Мы такими делами не занимаемся. Нет, мистер Эванс, в Англии вам укрыться негде. Убийство Прескотта чьих рук дело?
- Да, сэр, это я его прихлопнул, верно. Ну что ж, я за то отсидел пять лет, а свару-то затеял он сам. Пять лет! А меня следовало бы наградить медалью размером с тарелку! Ни одна живая душа не могла отличить ассигнацию работы Прескотта от тех, что выпускает Английский банк, и, не прикончи я парня, он наводнил бы своими бумажками весь Лондон. Кроме меня, никто на свете не знал, где он их фабрикует. И что ж удивительного, что меня тянуло добраться до этого местечка? А когда я проведал, что этот выживший из ума собиратель козявок, можно сказать, сидит на самом тайнике и никогда носа из комнаты не высовывает, что ж удивительного, что я стал из кожи вон лезть, придумывать, как бы выпихнуть его из дому? Может, оно было бы поумнее прихлопнуть старика – и все, и труда бы никакого. Но такой уж я человек, сердце у меня мягкое, не могу стрелять в безоружного. А скажите-ка, мистер Холмс, на каком основании думаете вы отдать меня под суд? Что я совершил преступного? Денег не брал, старикана пальцем не тронул. Прицепиться не к чему!
- Не к чему? Конечно! Всего-навсего вооруженное покушение на жизнь. Но мы вас, Эванс, судить не собираемся, это - дело не наше, этим займются другие. Пока нам требуется только сама ваша очаровательная особа. Уотсон, позвоните-ка в Скотленд-Ярд. Наш звонок, я полагаю, не будет для них сюрпризом.

### *Вариант 3. Монастырь*

- Выходит, ты последний, кто видел Адельма в живых.
- Я? Какое у вас право так говорить, я видел его перед сном, как и все остальные!
- Неправда, вы виделись еще раз, и ты знаешь больше, чем пытаешься показать. Но сейчас речь идет уже о двух убийствах! И тебе не удастся отмолчаться! Ты прекрасно знаешь, что есть много способов развязывать языки!
- Да, да. Да, в тот вечер я видел Адельма, но уже мертвого!
- Где, под откосом?
- Нет, нет, здесь, наверху, на кладбище. Он двигался между могил, призрак среди призраков, червь среди червей...
- И что он сказал?
- «Коснись меня рукой, любезный мой наставник», - так сказал он мне – и он тронул меня своим огненным перстом, и мне на руку пала капля плавающего пота и проггла мне руку чуть не до кости, так что много дней затем я укрывал язву от сотоварищей. И он ускользнул и скрылся за могилами, а на следующее утро я узнал, что тело того, с кем говорил я в ночь на кладбище, в означенный час уже валялось под скалою...
- А почему он звал тебя милым наставником? Вы ведь сверстники. Ты что-то ему преподавал?
- Не знаю, не знаю, отчего он так меня называл, я ничему его не учил! Я боюсь, отче, я умоляю – исповедайте меня, смилуйтесь надо мною, нечистый терзает мне внутренности!
- Нет, Беренгар. Не проси меня об исповеди, не запечатывай мои уста, отвержая собственные. Все, что мне от тебя нужно, ты расскажешь и так. А если не расскажешь, я сам дознаюсь. Можешь молить меня о милости, но о молчании не моли. Слишком многие в этом аббатстве только и делают что молчат. Ответь-ка лучше, как ты мог видеть его бледность, если была глухая ночь, как ты обжег руку, если шел дождь, снег и град, и что ты делал на кладбище? Ну же! Скажи хоть это!
- Не знаю, что я делал на кладбище, не помню. Не знаю, как я мог видеть его лицо... Наверное, у меня был фонарь... Нет, фонарь был у него, был какой-то светильник... Но я точно видел его лицо... оно было освещено...
- Какой еще светильник в дождь и снег?
- Снег еще не шел, он начался позже... Я помню, что метель начиналась, когда я бежал с кладбища. Я бежал к спальням, а призрак уходил в обратную сторону... И больше я ничего не знаю, умоляю, не допрашивайте меня больше, если отказываетесь исповедать!



- Ладно, теперь ступай, ступай в хор, говори с Господом, раз с людьми говорить не желаешь, или поди поищи монаха, который согласится тебя исповедать, ибо если ты до сих пор не покайся в своих деяниях и тем не менее приближаешься к таинствам – ты святотатец. Торопись! Мы тебя найдем.

#### *Вариант 4. Роза*

- Говорят, что ты можешь, вооружившись своей наукой, сжечь розу и затем возродить ее из пепла. Позволь мне быть свидетелем этого чуда. Вот о чем я тебя прошу, и я отдам тебе мою жизнь без остатка.
- Ты слишком доверчив. Я не нуждаюсь в доверчивости. Мне нужна вера.
- Именно потому, что я недоверчив, я и хочу увидеть воочию исчезновение и возвращение розы к жизни.
- Ты доверчив. Ты утверждаешь, что я могу уничтожить ее?
- Каждый может ее уничтожить.
- Ты заблуждаешься. Неужели ты думаешь, что возможен возврат к небытию? Неужели ты думаешь, что Адам в Раю мог уничтожить хотя бы один цветок, хотя бы одну былинку?
- Мы не в Раю. Здесь, под луной, все смертно.
- А где же мы тогда? Неужели ты думаешь, что Всевышний мог создать что-то, помимо Рая? Понимаешь ли ты, что Грехопадение – это неспособность осознать, что мы в Раю?
- Роза может сгореть.
- Однако в камине останется огонь.
- Стоит тебе бросить эту розу в пламя, как ты убедишься, что она исчезнет, а пепел будет настоящим.
- Я повторяю, что роза бессмертна и что только облик ее меняется. Одного моего слова хватило бы чтобы ты ее вновь увидел.
- Одного слова? Сосуд для перегонки стоит без дела, а колбы покрыты слоем пыли. Как же ты вернул бы ее к жизни?
- Сосуд для перегонки стоит без дела, и колбы покрыты слоем пыли. Чем я только не пользовался на моем долгом веку; сейчас я обхожусь без них.
- Чем же ты пользуешься сейчас?
- Тем же, чем пользовался Всевышний, создавший небеса, и землю, и невидимый Рай, в котором мы обитаем и который сокрыт от нас первородным грехом. Я имею в виду Слово, познать которое помогает нам Каббала.
- Я прошу, чтобы ты продемонстрировал мне исчезновение и появление розы. К чему ты при этом прибегнешь – к сосуду для перегонки или к Слову, - для меня не имеет значения.
- Если бы я это сделал, ты мог бы сказать, что все увиденное – всего лишь обман зрения. Чудо не принесет тебе искомой веры. Поэтому положи розу. А кто дал тебе право входить в дом учителя и требовать чуда? Чем ты заслужил подобную милость?
- Я сознаю свое нынешнее ничтожество. Я заклинаю тебя во имя долгих лет моего будущего послушничества у тебя позволить мне лицезреть пепел, а затем розу. Я ни о чем больше не попрошу тебя. Увиденное собственными глазами и будет для меня доказательством.  
<бросает розу в камин>
- Все врачи и аптекари Базеля считают меня шарлатаном. Как видно, они правы. Вот пепел, который был розой и который ею больше не будет.

#### *Вариант 5. Мумия*

- На мой взгляд, вам давно бы следовало помереть.
- Что вы! Ведь мне немногим больше семисот лет! Мой папаша прожил тысячу и умер молодец молодцом.
- Мое замечание вовсе не относилось к вашему возрасту в момент захоронения. Готов признать, что вы еще сравнительно молоды. Я просто имел в виду тот огромный промежуток времени, который, по вашему же собственному признанию, вы пролежали в асфальтовых смолах.

- В чем, в чем?
- В асфальтовых смолах.
- А-а, кажется, я знаю, что это такое. Их, вероятно, тоже можно использовать. Но в мое время употреблялся исключительно бихлорид ртути, иначе – сулема.
- Вот еще чего мы никак не можем понять. Каким образом получилось, что вы умерли и похоронены в Египте пять тысяч лет назад, а теперь разговариваете с нами живой и, можно сказать, цветущий?
- Если б я действительно, как вы говорите, умер, весьма вероятно, что я бы и сейчас оставался мертвым, ибо, я вижу, вы еще совершенные дети в гальванизме и не умеете того, что у нас когда-то почиталось делом пустяковым. Но я просто впал в каталептический сон, и мои близкие решили, что я либо уже умер, либо должен очень скоро умереть, и поспешили меня бальзамировать. Полагаю, вам знакомы основные принципы бальзамирования?
- М-м, не совсем, знаете ли.
- Понятно. Плачевная необразованность! Я имею счастье принадлежать к роду Скарабея и поэтому был забальзамирован живым, как вы можете теперь убедиться.
- К роду Скарабея?
- Да. Скарабей был своего рода наследственным гербом одной очень знатной и высокой фамилии. Принадлежать к роду Скарабея означало просто быть членом этой фамилии.
- Я думал, что Скарабей – один из египетских богов.
- Из египетских богов?
- Да.
- Мистер Глиддон, вы меня удивляете. Ни один народ на земле никогда не поклонялся более чем одному богу. Скарабей, ибис и прочие были для нас (как иные подобные существа для других) всего лишь символами при поклонении Создателю, который слишком велик, чтобы обращаться к нему прямо.

**Тема 4. Значение эмоций в коммуникации. Методы разрешения напряженных и конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии и общении. Техника снятия эмоционального напряжения.**

**Выступите с монологом, формируя у целевой аудитории эмоцию. Называть эмоцию открыто перед началом выступления или в его процессе нельзя**

ГРУСТЬ
РАДОСТЬ
СМЕЛОСТЬ
СМЕХ
ЖАЛОСТЬ
ЗАВИСТЬ
ГОРДОСТЬ
СТРАХ
ГНЕВ
УМИЛЕНИЕ
ОТВРАЩЕНИЕ
РАЗДРАЖЕНИЕ
ОТЧАЯНИЕ
СКУКА
ПРЕЗРЕНИЕ



СКЕПСИС
ЛЮБОПЫТСТВО
СТУПОР
УСТАЛОСТЬ
СТЫД
ВОСХИЩЕНИЕ
ЖАДНОСТЬ
НЕТЕРПЕНИЕ
ВООДУШЕВЛЕНИЕ
УЖАС

### **Итоговая аттестация**

#### **Вариант 1**

**Вставьте в пробелы слова, которые, в сочетании с уже имеющимися словами, сделают текст связным и содержательным.**

Телеканал \_\_\_\_\_ суд \_\_\_\_\_ ,  
вынесенное \_\_\_\_\_ в связи с \_\_\_\_\_ эфир  
\_\_\_\_\_, " \_\_\_\_\_ содержались \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ законодательства, \_\_\_\_\_ пропаганда  
\_\_\_\_\_ средств". \_\_\_\_\_ связей  
\_\_\_\_\_ удовлетворение \_\_\_\_\_  
суда. \_\_\_\_\_ второй \_\_\_\_\_ последнее  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ суд \_\_\_\_\_ службы.

**Переделайте этот текст трижды, сохранив смысл и заменив все слова, кроме служебных, синонимами.**

Чтобы лучше сфокусировать свою психическую энергию, не забудьте занять удобную физическую позу, пробудить в себе интерес и поставить перед собой конкретные достижимые задачи.

**Переделайте трижды конструкцию данного предложения, сохраняя его основной смысл.**

Удачное разрешение конфликта, возникшего между сотрудниками, может часто явиться источником повышения эффективности работы данного коллектива.

#### **Вариант 2**

**Вставьте в пробелы слова, которые, в сочетании с уже имеющимися словами, сделают текст связным и содержательным.**

В четверг \_\_\_\_\_ ресурсов ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ Федеральное  
\_\_\_\_\_ недропользованию ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ не  
допускать \_\_\_\_\_ по крупнейшим \_\_\_\_\_  
ископаемых \_\_\_\_\_ или компании, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, в уставном \_\_\_\_\_ превышает \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, сообщает \_\_\_\_\_ .

**Переделайте этот текст трижды, сохранив смысл и заменив все слова, кроме служебных, синонимами.**

Добивайтесь свежести ума, расслабляя свое тело: устройтесь в удобной позе, расслабьте все мышцы, которые вы не собираетесь использовать и равномерно и погрузитесь в ваши ощущения.

**Переделайте трижды конструкцию данного предложения, сохраняя его основной смысл.**

Профессионально компетентные в процедурах ведения переговоров люди знают, что явные или скрытые угрозы могут усложнить переговоры, либо их сорвать.

### Вариант 3

**Вставьте в пробелы слова, которые, в сочетании с уже имеющимися словами, сделают текст связным и содержательным.**

Лучшим \_\_\_\_\_ изобретений, \_\_\_\_\_  
дешево \_\_\_\_\_ доступно \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_  
шариковая \_\_\_\_\_ сообщает \_\_\_\_\_ ,  
за нее \_\_\_\_\_ тысяч \_\_\_\_\_ ,  
проходящей \_\_\_\_\_ Музее \_\_\_\_\_. А профессионалы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ области \_\_\_\_\_ и элегантность \_\_\_\_\_  
, \_\_\_\_\_ в 1930-х \_\_\_\_\_ журналистом  
\_\_\_\_\_ .

**Переделайте этот текст трижды, сохранив смысл и заменив все слова, кроме служебных, синонимами.**

Сконцентрируйтесь на окружающей вас действительности, найдите наиболее удобный для вас способ собирать все ваше внимание и фокусировать его в любое время и в любом месте.

**Переделайте трижды конструкцию данного предложения, сохраняя его основной смысл.**

Уровень благосостояния – степень обеспеченности граждан страны товарами, услугами и условиями жизни, необходимыми для комфортного и безопасного существования.

### Вариант 4

**Вставьте в пробелы слова, которые, в сочетании с уже имеющимися словами, сделают текст связным и содержательным.**

В четверг \_\_\_\_\_ из центральных \_\_\_\_\_  
был \_\_\_\_\_ автомобиль, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Press. \_\_\_\_\_ теракта, \_\_\_\_\_  
данным, \_\_\_\_\_ человека, \_\_\_\_\_ получили  
\_\_\_\_\_ устройство, \_\_\_\_\_  
автомобиле, \_\_\_\_\_ в действие \_\_\_\_\_ .

**Переделайте этот текст трижды, сохранив смысл и заменив все слова, кроме служебных, синонимами.**

Находите всегда время для чтения. Чтение является всегда прекрасным упражнением, развивающим живость воображения и способность сосредотачивать внимание.

**Переделайте трижды конструкцию данного предложения, сохраняя его основной смысл.**



Соблюдение всеми участниками рынка общепризнанных правил «честной игры» выгодно для деловых людей, так как снижает риск и облегчает ведение дел.

### Вариант 5

**Вставьте в пробелы слова, которые, в сочетании с уже имеющимися словами, сделают текст связным и содержательным.**

США \_\_\_\_\_ тем, \_\_\_\_\_ через  
\_\_\_\_\_ эмбарго \_\_\_\_\_ вооружений  
\_\_\_\_\_, сообщается \_\_\_\_\_ газеты  
\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ словам \_\_\_\_\_ Кондолизы  
Райс, \_\_\_\_\_ пятницу \_\_\_\_\_  
поездку \_\_\_\_\_ Европы, \_\_\_\_\_ то, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ прислушались \_\_\_\_\_ США, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ резко \_\_\_\_\_ эмбарго

**Переделайте этот текст трижды, сохранив смысл и заменив все слова, кроме служебных, синонимами.**

Поначалу это может показаться вам трудным. Но, отбросив первые назойливые ответы и размышляя подобным непривычным способом, вы заставляете себя найти нечто настоящему новое.

**Переделайте трижды конструкцию данного предложения, сохраняя его основной смысл.**

В XX веке, особенно во второй его половине, в связи с бурным развитием науки и техники, средств массовой коммуникации и информации возрастает интерес к риторике.

### Вариант 6

**Вставьте в пробелы слова, которые, в сочетании с уже имеющимися словами, сделают текст связным и содержательным.**

Машина \_\_\_\_\_ площади \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
расположено \_\_\_\_\_ магазинов. \_\_\_\_\_  
место \_\_\_\_\_ скорой \_\_\_\_\_  
пострадавших \_\_\_\_\_ больницы. \_\_\_\_\_  
очевидцев, \_\_\_\_\_ через \_\_\_\_\_  
после \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ мимо \_\_\_\_\_ военный  
\_\_\_\_\_.

**Переделайте этот текст трижды, сохранив смысл и заменив все слова, кроме служебных, синонимами.**

Обращайте внимание на повседневные зрительные образы, возникающие в вашем мозгу. Отмечайте, какие из них портят вам настроение, а какие, наоборот, вас вдохновляют.

**Переделайте трижды конструкцию данного предложения, сохраняя его основной смысл.**

Нет такой страны, которая не могла бы найти своего места на мировом рынке, используя то, чем она богата и в чем у нее есть относительное превосходство.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## *Основная литература*

Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 407 с. — ISBN 978-5-394-03253-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85152.html>

## *Дополнительная литература*

Чистякова И.Ю. Риторика ответственного поступка : монография / Чистякова И.Ю.. — Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-9926-1106-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99514.html>

## *Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <https://consultant.ru/>

## *Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства*

Комплект лицензионного программного обеспечения

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № Tr000544893 от 21.10.2020 г. MDE Windows, Microsoft Office и Office Web Apps. (срок действия до 01.11.2022 г.)

Антивирусное программное обеспечение ESET NOD32 Antivirus Business Edition договор № Tr000546600 от 27.10.2020 г. (срок действия до 01.11.2022 г.)

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (срок действия до 14.03.2022 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный оговор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор МИ-Э-ОВ-79717-5612017 от 28.12.2016, Дополнительное соглашение №4 от 12.10.2020 к договору МИ-Э-ОВ-79717-5612017 от 28.12.2016 (срок действия до 31.12.2021 г.)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRBOOKS лицензионный договор от 01.09.2021 г. №8234/21С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор от 27.01.2021 г. №SIO-3079/2021 (срок действия до 27.01.2022 г.)

Свободно распространяемое программное обеспечение

Комплект онлайн сервисов GNU ImageManipulationProgram, свободно распространяемое программное обеспечение



***Программное обеспечение отечественного производства:***

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (срок действия до 14.03.2022 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный оговор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор МИ-Э-ОВ-79717-5612017 от 28.12.2016, Дополнительное соглашение №4 от 12.10.2020 к договору МИ-Э-ОВ-79717-5612017 от 28.12.2016 (срок действия до 31.12.2021 г.)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRBOOKS лицензионный договор от 01.09.2021 г. №8234/21С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор от 27.01.2021 г. №SIO-3079/2021 (срок действия до 27.01.2022 г.)

**СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

Доктор филологических наук, доцент Шуйская Юлия Викторовна.