

Категория: Технологии организации взаимного обучения и групповой/командной работы студентов по курсу

Название методики:

Командная игра для погружения в мир международного делового общения

Авторы

Родоманченко Аида Сергеевна

Доцент Школы иностранных языков НИУ ВШЭ в Москве, arodomanchenko@hse.ru

Сорокина Елена Владимировна

Преподаватель Школы иностранных языков и ВШБ НИУ ВШЭ в Москве, evsorokina@hse.ru

ОП и дисциплина

Данная командная игра использовалась в курсе “Английский в сфере деловой коммуникации” на 4 курсе программы “Иностранные языки и межкультурная коммуникация” в московском кампусе НИУ ВШЭ.

Программа учебной дисциплины

<https://dp.hse.ru/#/program/common?programId=888760>

[Развернутый план](#) программы курса, который использовался преподавателями.

Средний балл итоговых оценок студентов по курсу, в рамках которого применялась описываемая практика: 6.4

Цифровые инструменты, использующиеся в данном курсе

- [SmartLMS](#) для обмена информацией, проведения контрольных работ, сбора выполненных заданий;
- Google Jamboard для организации синхронной командной работы в классе ([Неделя 7: работа с вокабуляром, подготовка к представлению продукта](#); [Неделя 10: подготовка к написанию письма-жалобы](#); [Подготовка к экзамену](#));
- Google Forms для организации асинхронной работы, саморефлексии и взаимооценивания (см. [Приложение 3](#) или [ссылку](#));
- [Quizlet](#) для изучения лексики и подготовки к заданиям устной части;
- Chat GPT для развития письменно-речевых умений учащихся;
- Приложения для аудиозаписи ролевых игр и обсуждений (см. пример [обсуждения внутри компании](#) и [встречи с партнерами \(аудио-файлы\)](#)), созданных во время курса самими студентами. Аудио записи были дополнительным инструментом для рефлексии и последующей работы как над языковыми средствами, так и коммуникацией с участниками игры. Также для преподавателя они дали возможность сконцентрироваться на фасилитации процесса игры, а оценку провести позже, т.к. есть запись каждой группы и обсуждения могли проводиться одновременно. Учитель в данном случае не вмешивается в процесс, что развивает автономность студентов и снижает аффективный фильтр (в данном случае стресс из-за постоянного контроля преподавателя).

Описание разработки

Данная разработка представляет собой цикл заданий, направленных на погружение студентов в среду деловой коммуникации на английском языке. Деловая игра состоит из батареи заданий, выполняемыми студентами на протяжении всего курса в одной команде. Задания включают в себя моделирование ситуаций внутрикорпоративного общения и общения с партнерами по бизнесу с целью достижения поставленных перед компанией/группой индивидуальных предпринимателей задач (модель PBL). При этом, в данном случае командная работа является как эффективным инструментом взаимного обучения студентов, так и инструментом самооценивания.

Помимо увеличения языкового багажа студентов, предлагаемые в рамках методики задания были активно направлены на развитие умений общения в деловой среде, работы в команде, выстраивания планомерного взаимодействия с партнерами, развитие таких личностных качеств студентов как лидерство, взаимообучение, взаимоконтроль, ответственность за собственное обучение.

Деловая игра строится на сочетании моделей EMI (язык как средство медиации), PBL (обучение на основе проектов), ESP (преподавание английского для специальных целей), а также предполагает внедрение искусственного интеллекта как инструмента создания контента и развития письменных языковых умений.

Модель EMI

Задания, направленные на работу в классе, предполагают формат делового общения в группах:

- Сотрудники компании объединяются в рабочую группу, придумывают название компании, ее сферу деятельности, распределяют свои позиции (например, менеджер проектов, бухгалтер, юрист, и т.д.) и, как результат, круг ответственности ([Приложение 1](#)). Несмотря на командную доминанту, как и в любой реальной деятельности, каждый должен внести индивидуальный вклад в общее дело.
- На занятиях студенты выстраивают тактику работы, определяют основные векторы сотрудничества и обсуждают детали. Кроме того, они представляют свою деятельность, проводят совещания и круглые столы с партнерами по бизнесу.

Вся работа ведется на английском языке, что предполагает использование английского языка как средства достижения поставленных задач, а не самоцель.

Модель PBL

В отличие от курсов, где проект является средством контроля знаний, полученных в рамках курса, при обучении на основе проекта (PBL) проект является средством получения знаний и отработки навыков. В самом начале деловой игры, студенты узнают о ее конечной цели - заключении договора с контрагентом и разрешении конфликтных ситуаций. Они делают осознанный выбор о том, как будут участвовать в ней: с позиции сотрудника компании или же индивидуального предпринимателя. Выбранная траектория определяет их уровень ответственности и порядок взаимодействия с другими участниками.

Так, индивидуальные предприниматели могут объединяться в разные группы и подгруппы в рамках проекта. Они, так же как и сотрудники компании, определяют свою сферу деятельности и профессиональный уровень в самом начале деловой игры. В данном случае

индивидуальный вклад доминирует, однако, задания курса невозможно выполнить без участия в партнерском взаимодействии с другими студентами. (Приложение 5. [ролевая игра решение конфликтной ситуации](#))

В процессе работы над проектом студенты могут осознать, что успешный результат различных стадий проекта зависит от степени их вовлеченности или эффективной работы команды. Как следствие, студенты прилагают больше собственных усилий, а также осознанно работают над улучшением коммуникации и ответственности в своей команде. Результат работы над каждой стадией проекта уникален, и зависит от решений и выбора сделанных командой или лидером команды (см. [Приложение 2](#): Ролевая игра-дискуссия (внутренняя коммуникация) и [Приложение 5](#): Ролевая игра: решение конфликтной ситуации (внешняя коммуникация)) и Презентация продукта услуги потенциальным партнерам/клиентам (внешняя коммуникация).

Работая над проектом, студенты понимают, что данные знания и навыки применимы в реальной жизни и очерчивают для себя зоны дальнейшего развития.

Модель ESP

- На каждом занятии у студентов есть языковой инпут, когда вводится лексика и языковые средства, позволяющие студентам использовать наиболее точные языковые средства для достижения поставленных задач.
- Введение лексических средств осуществляется через аудио-видео записи и/или текстовые материалы УМК (Business Result) и актуальные (2022-2023 гг) статьи из аутентичных газет и журналов (The Economist, The New York Times).
- Проверка усвоения знаний с использованием возможностей SmartLMS, выполнения домашних заданий и участия в презентациях и дискуссиях.
- Проверка усвоения знаний с использованием взаимоконтроля при проведении дискуссий. ([Приложение 4.1](#))

Контроль и оценивание

В рамках курса студенты создают документы деловой переписки с учетом поставленных в партнерском взаимодействии задач. Письменные задания могут быть выполнены индивидуально или в команде, но, обязательным элементом каждого из них является проведение внутренней и/или внешней деловой встречи с постановкой общих задач, распределением зоны ответственности и вклада каждого участника (для объективности оценивания знаний).

Оценка включает два компонента: командный (единая оценка за содержание и формат документа) и индивидуальная (языковое наполнение и индивидуальная зона ответственности в зависимости от роли в команде). Так, например, для создания меморандума, студенты обсуждают и информируют остальных участников команды о текущем положении дел в компании с позиции ранее распределенных ролей (каждый участник отвечает за определенный аспект). На этом этапе вводится взаимное оценивание и обратная связь между студентами (Приложение 2). Студенты заполняют опрос по итогам проведенной встречи, в которой помимо саморефлексии определения зон дальнейшего развития, студенты оценивают вклад и и эффективность остальных участников команды.

На следующем этапе деловой игры, студенты проводят анализ потребностей своих потенциальных партнеров и/или клиентов (другие команды) и генерируют идею продукта/услуги и создают презентацию, целью которой является «продажа» идеи другой команде. Те, в свою очередь, оценивают как эффективность презентации, так и целесообразность и экономический потенциал идеи. Команды оценивающие презентации,

дают обратную связь на месте и предлагают возможные корректировки для финальной версии «продукта». На основе презентации и обратной связи, студенты проводят внутреннюю встречу перед написанием делового предложения. Содержательное наполнение делового предложения обсуждается совместно на внутренней встрече, студенты делают заметки, однако, сам текст пишется индивидуально. Деловое предложение рассматривается участниками другой команды и является базовым документом для создания контракта.

Контракт создается и редактируется синхронно в едином документе всеми членами команды. В дальнейшем условия контрактов и внесение правок обсуждаются партнерами в парах и тройках, после чего группы снова возвращаются «в офис компании» для доработки финальной версии документа. Так студенты лучше осознают, что контракт является неотъемлемым инструментом делового взаимодействия и контрагенты согласятся его подписать только на взаимовыгодных условиях.

На финальном этапе участия в проекте, студентам предлагается решить проблему, которая возникла в рамках выполнения обязательств по контракту, к примеру, превышение бюджета, отставание по срокам, утечка персональных данных, и проч.). Решение сложной ситуации не имеет очевидного решения и зависит только от навыков дипломатии, использования языковых средств для убеждения и желания решить конфликт мирным путем без обращения в суд. После завершения данного этапа переговоров, студенты дают друг другу обратную связь, в которой оценивают конструктивное разрешение конфликтной ситуации и эффективность использования языковых средств.

При этом, в рамках курса предполагается взаимооценивание письменных работ друг друга с целью анализа работы на предмет соответствия поставленной задаче, требуемому жанру и использованию необходимого вокабуляра. Так, при написании делового предложения, адресат обращает внимание на то, насколько оно соответствует их потребностям (содержание), его удобочитаемость (логическое построение текста) и убедительность (соответствие жанру). При получении письма-жалобы, адресат дает обратную связь по содержанию (понятность претензий и предлагаемых решений) и языку (соответствие нормам этикета).

Использование для предоставления **взаимной обратной связи** разнообразных аспектов единых критериев оценивания, позволяет студентам развить навыки анализа текста, сфокусироваться на самых значимых моментах различных жанров деловой переписки, а также не заскучать. Простая шкала (+/+-/-) взаимооценивания ([Приложение 4](#)) письменных работ интуитивно понятна как при оценивании, так и при считывании обратной связи. При желании студенты могут оставить письменные комментарии или дать быстрый устный ответ.

Финальная оценка выставляется преподавателем с учетом результатов взаимной оценки, предоставленной студентами после раундов внутренней и/или внешней коммуникации. Как уже указывалось ранее, большую часть формальных переговоров (на оценку), студенты записывают на диктофон и предоставляют преподавателю для удобства проведения оценочных мероприятий и саморефлексии для определения зон дальнейшего развития. Основной упор делается на контроле следующих моментов:

- Содержательное наполнение (логика построения и прозрачность / понятность высказывания)
- Языковое наполнение (лексическая и грамматическая сторона речи)
- Взаимодействие с другими участниками (soft skills)
- Достижение поставленной цели

Все задания оцениваются по четким, прозрачным критериям, которые высылаются студентам вместе с требованиями к выполнению заданий. Предложенные шкалы адаптированы под

систему оценивания, используемую в НИУ ВШЭ и могут быть использованы без изменений на любых образовательных программах НИУ ВШЭ.

С какими трудностями вы столкнулись при реализации методики и как их преодолели?

Основные сложности и пути их преодоления:

1. В рамках курса могут возникать конфликты и проблемы с распределением ролей и обязанностей, в частности у студентов, которые посещают занятия sporadически.

Решение: Таким студентам предлагается участвовать в бизнес-игре в роли индивидуального предпринимателя, определяя свою роль в зависимости от своих сильных и слабых сторон.

2. У студентов разная степень мотивации и заинтересованности в проекте. Кто-то не проявляет достаточной активности, пытаясь выехать за счет команды.

Решение: Мы старались использовать в курсе задания максимально разнообразными и при этом практически ориентированными, чтобы участники видели реальную пользу от своей работы. Кроме того, использовалась система поощрений - так за курс нельзя получить итоговые 9 и 10 баллов, если выполнялся только необходимый минимум заданий и не было активного включения в процесс.

3. Организация взаимооценивания между участниками не всегда проходит гладко, иногда возникали субъективные оценки или конфликты.

Решение: В решение данной сложности помогает разработка четких критериев оценивания, известных заранее всем участникам; а также общая конструктивная обратная связь, помогающая подсветить плюсы и показать возможные пути решения проблемных моментов.

Образовательные результаты, на которые нацелена описываемое нововведение

Используемая модель позволяет познакомить студентов с бизнес-процессами в различных организациях через решение бизнес-кейсов и создания собственного продукта с соблюдением строгих лингвистических стандартов. Симуляция деловой среды и ситуаций дает студентам ощущение актуальности командной работы и взаимооценивания, так как отражает реалии деловой жизни. В зависимости от того, насколько предложенный продукт/услуга соответствуют целям бизнес-партнерам, выстраивается деловое взаимодействие - студенты "голосуют кошельком" - одна компания (группа студентов) может к концу курса заключить несколько договоров, в то время как другая останется лишь с проектом потенциального, но никем не подписанного, контракта. Работа внутри команды и с партнерами повышает уровень вовлеченности при условии получения конструктивной обратной связи, что влечет последующую работу над ожидания и требованиями своей компании и под ожидания другой команды.

Модель деловой игры позволяет достичь следующих образовательных результатов, которые, в свою очередь, позволяют развить у студентов такие компетенции 21 века как коммуникация, командная работа (коллаборация), а также самоорганизацию и саморефлексию:

- отточить умения внутренней и внешней коммуникации, включая представление продукта, ведение обсуждения и участие в обсуждении, смену коммуникативных ролей, запрос необходимой информации/разъяснения, предоставление разъяснений и отзывов и т. д;

- научиться оценивать потребности своих потенциальных партнеров и, как результат, предлагать продукты/услуги, удовлетворяющие их потребности;
- представляя свои продукты в устном и письменном общении, использовать определенные стилистические приемы и языковые средства, помогающие донести сообщение до целевой аудитории;
- научиться работать в команде и понять как координировать свои действия с работой участников команды для достижения общих целей;
- научиться дипломатично давать обратную связь, разрешать проблемы и конфликтные ситуации без использования вербальной агрессии и манипуляций.

Достижение планируемых результатов обучения благодаря использованию описываемой практики

Во время участия в деловой игре, студенты выступают как создателями продукта, так и заказчиками, оценивая актуальность продукта или услуги для удовлетворения потребностей своего бизнеса. Таким образом, они более активно вовлекаются в процесс игры и учатся видеть ситуацию с обеих сторон. После завершения деловых встреч с товарищами по команде или же проведения переговоров с партнерами, студенты анонимно заполняют форму анализа эффективности встречи в целом и вклада каждого участника (в том числе, собственного) в достижение поставленной цели (см. [Приложение 3](#)).

Понимание тонкостей жанра деловой коммуникации оценивается преподавателем на протяжении всего курса через критерий “Коммуникативная задача”, а также самими студентами, ведь если письмо было написано без учета целевой аудитории и с нарушениями жанра, то оно будет оставлено без ответа партнерами по деловой игре, а контракт не будет подписан. Написанные в рамках курса сопроводительные письма, отправляются вместе с резюме в реальные компании и студенты получают предложения о работе. Достижение образовательных результатов, на которые направлена описываемая практика, подтверждается и самими студентами в отзывах по курсу.

Оценка эффективности использования описываемой практики по итогам реализации курса

В рамках СОП, курс традиционно получает высокие баллы по критериям “Полезность курса для Вашей будущей карьеры” (4.2 в 2022/23 уч.г., 4.3 в 2021/2022 уч.г.), “Полезность курса для расширения кругозора и стороннего развития” (4.2 и 4.3 соответственно), “Новизна полученных знаний” (4 оба года).

Отзывы студентов

Вопрос: Что показалось Вам полезным в содержании и организации данного курса (эффективные подходы, интересные темы, формы контроля, значимость для определенных практических задач и т.д.)

Знания можно применить при будущем трудоустройстве, полезный набор лексики

Интересная структура курса и его содержание, темы и вокабуляр реально применимы к жизни.

интересно было узнать много нового о корпоративной культуре (особенно тем, кто не на МКК), теперь я знаю как вести себя на собеседованиях и как правильно общаться в рабочей среде

Интересные темы, проекты, необычный формат, особенно полезный для студентов не с МКК (различные договоры, бизнес-письма и т. д.)

Курс организован логически, понятным образом; Могу отметить, что курс вдохновил на дальнейшее изучение английского языка в сфере бизнеса

Много интересных и полезных тем

Очень понравился формат разделения на проектные группы и взаимодействие как будто в деловой среде: обсуждение и подписание контрактов, поиск решений "внутри компании", "запуск продукта". Также особенно полезной была работа с лексикой по контракту.

Практичность заданий

"I really enjoyed the course and especially its structure and contents, it was very relevant to our studies and rich in information. Nonetheless, I would appreciate more efficient time management with assigning homework and quicker responses to questions from students."

"The vocabulary of the course might be useful while working with foreign partners. Moreover, it gave me the knowledge of company's internal processes that will enable to understand the ecosystem of a company better."

"It's great that now I know more about handling job interviews, conflicts, and I know how to behave during the negotiations. Thus, this will definitely help me in future professional work as I will be acquainted with this. Plus, I've learnt a great deal of new words. "

"I gained more knowledge on many aspect of business that I was interested in, so I think this course is beneficial for my future work."

"The topics and techniques we have covered definitely contributed to my understanding of the way the business environment functions. Apart from learning new things (vocabulary, approaches, business strategies, negotiation tactics), I've identified my weak points, and working on them in the future will be of high importance to succeed as a professional. "

"The course provides the information (regarding business English topics) that is really difficult to find and to learn on the Internet. "

Средний балл СОП дисциплины, в рамках которого применялась описываемая практика: 4.2

Средний балл СОП преподавателей, которыми применялась описываемая практика: 4.69
Родоманченко А.С., 4 Сорокина Е.В.



Welcome to 'in-company' team



- You work for a publishing house / B2B PR agency / furniture company / you-name-it
- You work in an international environment
- You can both sell your products / provide your services and buy products or use services of other companies / groups of freelancers

© Elena Sorokina, Aida Rodomanchenko

1



Your team project

- Define your target audience (their social background, supposed habits, lifestyle, preferences, pains)
- What you can offer your TA to help them and what may motivate them to buy your product/service*
- Describe **the product/service** your company offers
- Design your brand symbol (justify your choice)*
- Plan the visual aids (mostly, the pictures of your product/service)*



*optional. Consider covering if you aim at 9-10.

© Elena Sorokina, Aida Rodomanchenko

2



Assignment



- Prepare a **1-3-minute talk** about your company, the product/service it offers, and your roles within a company
- Work out your Unique Selling Proposition (what makes you different from your competitors on the market)
- Tell the story of your brand and its success*
- Make a plan of posts (mainly describing your product)*

*optional. Consider covering if you aim at 9-10.

© Elena Sorokina, Aida Rodomanchenko

3

Приложение 2. Ролевая игра-обсуждение (внутренняя коммуникация)

Set 1

In COMPANY

Lead-in	
<p>You've cut into the bottom line in your company over the last few months. You would like to sound out the situation with the employees and bounce around the ideas on what can be done to get back on track.</p>	
Chairperson (<i>highlight the situation</i>)	Card 2 (<i>state the position</i>) <i>OPTIONAL CARD</i>
<p>Your company has experienced a downturn in sales (which might cause further redundancies and layoffs). You have been put a great strain on.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describe the current market situation in the required market sector; <p>Run a team meeting to figure out the ways to resolve the issues.</p> <ul style="list-style-type: none"> -ask your team member for suggestions -lead the discussion - deal with interruptions - summarize and make the final decision 	<p>Your suggestion:</p> <p>Launch an advertising campaign to increase the sales. Come up with support of this idea Provide some statistics and hard facts (google it!) Challenge other suggestions: provide evidence why they might be ineffective;</p>
Card 3 (<i>state the position</i>)	Card 4 (<i>state the position</i>)
<p>Your suggestion:</p> <p>Launch new products that will increase the sales (<i>example of an idea</i>). Come up with support of this idea Provide some statistics and hard facts (google it!) Challenge other suggestions: provide evidence why they might be ineffective;</p>	<p>Your team leader has given you a task to research the following area (google it!) and come up with some suggestions with regard to it:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analyse your competitors <ul style="list-style-type: none"> ○ What they offer (do you offer the same); ○ In what way you're better ○ How they advertise <p>Listen to the findings of other team members and think how it correlates to your area. Ask the questions and clarify other suggestions. Challenge other ideas.</p>

Compote

B *I* U  

Peer Assessment form

Please, write brief feedback on your peers' performance. The form is anonymous - be truthful, so that I could use this information to provide a selective appraisal to each student as a way to help each one of you improve your communication and interpersonal skills within this course and for real life communication.

In the space for your name, please, write self-assessment on your performance. This type of reflection will help you to become aware of your strengthes and weknesses and pave the way for further growth.

Arina 

Развернутый ответ

Irina 

Развернутый ответ

Assess the level of success of your meeting

	1	2	3	4	5	
complete failure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	absolute success

Was this activity useful in developing your communicative competence

	1	2	3	4	5	
useless	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	extremely useful

How are you planning to prepare for and improve you performance in a similar activity in the future?

Your answer

Submit

Clear form

Arina [REDACTED]

4 ответа

The overall performance was very professional and up to the point, however a certain passive aggression at one moment was not really necessary, it could discourage other members of the group from sharing or asking questions.

Arina presented really great ideas for us to implement into the project, and defended them with well thought arguments. Her way of presenting was very confident, yet she appeared a bit over the top with being oppressive towards her own team members.

Well, I could have structured my part in a better way, but I got excited and it might have complicated the process of understanding for my "colleagues". Furthermore, I feel like my speech was lacking active vocabulary, could have paid more attention to this aspect.

The speech was clear and coherent. She provided many ideas for improving coworking, for example, the presence of a station with power banks and a library, and she justified this choice with advantages, convincing employees that it would be necessary. However, at times, her intonation was high, when she was talking to colleagues, which could create some tension within the team.

Irina [REDACTED]

4 ответа

The performance was structured and thought through, she tried to coordinate the process, however, some of her actions (like switching to other topics) were not very clear, which could confuse other members of the group.

Ira navigated the conversation greatly, she listened attentively to every speaker, asked appropriate questions and collected/analysed all the provided information.

Used active vocabulary, followed the plan and executed the functions she was assigned. Well done, I suppose.

Ira organized the discussion process for our business so that everyone had the opportunity to ask a question to a colleague and express their opinion. In addition, she asked questions to everyone to clarify this or that question and made her suggestions. In the end, she presented the results, noting all the ideas of colleagues and made it clear what gaps remained after the meeting.

Marina [REDACTED]

4 ответа

Marina's presentation of the results of her research was well structured and informative, however, she lacked confidence, which negatively influences the way other's perceive her speech.

In my own performance I could pinpoint the quality of research, I found and analysed enough of information for us to develop the promotion strategy further. When presenting, I highlighted all the necessary data, though I could've used more active vocabulary and been more engaged with the conversation.

Marina conducted a thorough research, presented it in a cohesive way and generally participated in the discussion. Great work overall.

Marina competently analyzed the competitors' data to understand what our business needs in order not to be worse than others. I liked how she clearly answered questions and noted the predominant features of innovations. Her arguments were specific and made it clear what the person meant.

Daria [REDACTED]

4 ответа

Daria participated a lot and brought forward several valuable ideas and point of view, but there is still lack of confidence in her speech, which makes it hard to listen.

Daria was active during the discussion, she presented the result of their collective work and answered our questions. Their research could've been more thorough.

Was trying to explain their point, but was lacking understanding of the topic. I would have really appreciated a little more involvement.

Dasha offered a discount system for our coworking. She explained what assets the coworking partners would have. She has a coherent speech, but was a little confused in the discussion of attracting a new audience.

Anna

4 ответа

Anna was active and followed the presentation as well as tried to bring forward ideas, however lack of foundation for her research led to uncertainty and a lot of unresolved questions.

Anna was active during the discussion, she presented the result of their collective work and answered our questions. Their research could've been more thorough.

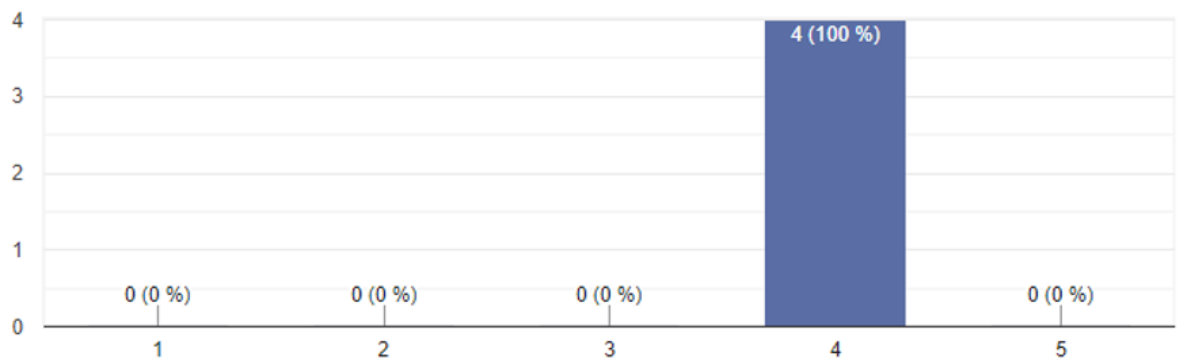
Got kind of lost in the assigned topic along with Daria, but apart from defending a not very well developed point she came up with a really good idea at some point, so I would consider it a valuable contribution to the meeting.

Anna has also developed a profitable discount strategy for coworking visitors, but at some points of the discussion she needed to be more specific in her ideas. She should think more about introducing a new target audience for our coworking, so that it also becomes available not only to employees, but also for other who do not work. She needs to be more confident so as not to get lost during colleagues' questions.

Assess the level of success of your meeting

 Копировать

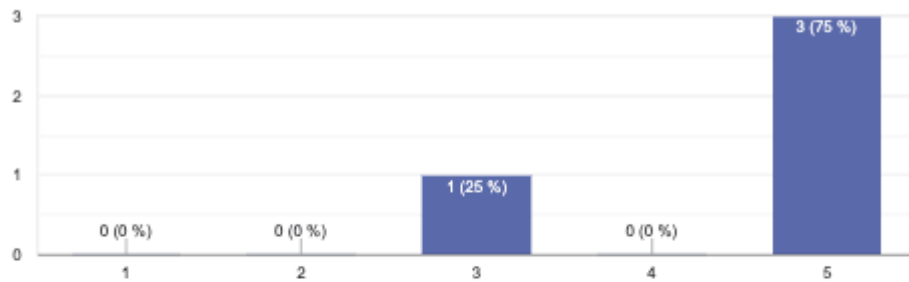
4 ответа



Was this activity useful in developing your communicative competence

Копировать

4 ответа



How are you planning to prepare for and improve your performance in a similar activity in the future?

4 ответа

I plan on trying different negotiation styles in order to understand clearly what speech practices are best to apply to which situation and not get lost in the free flow of the meeting.

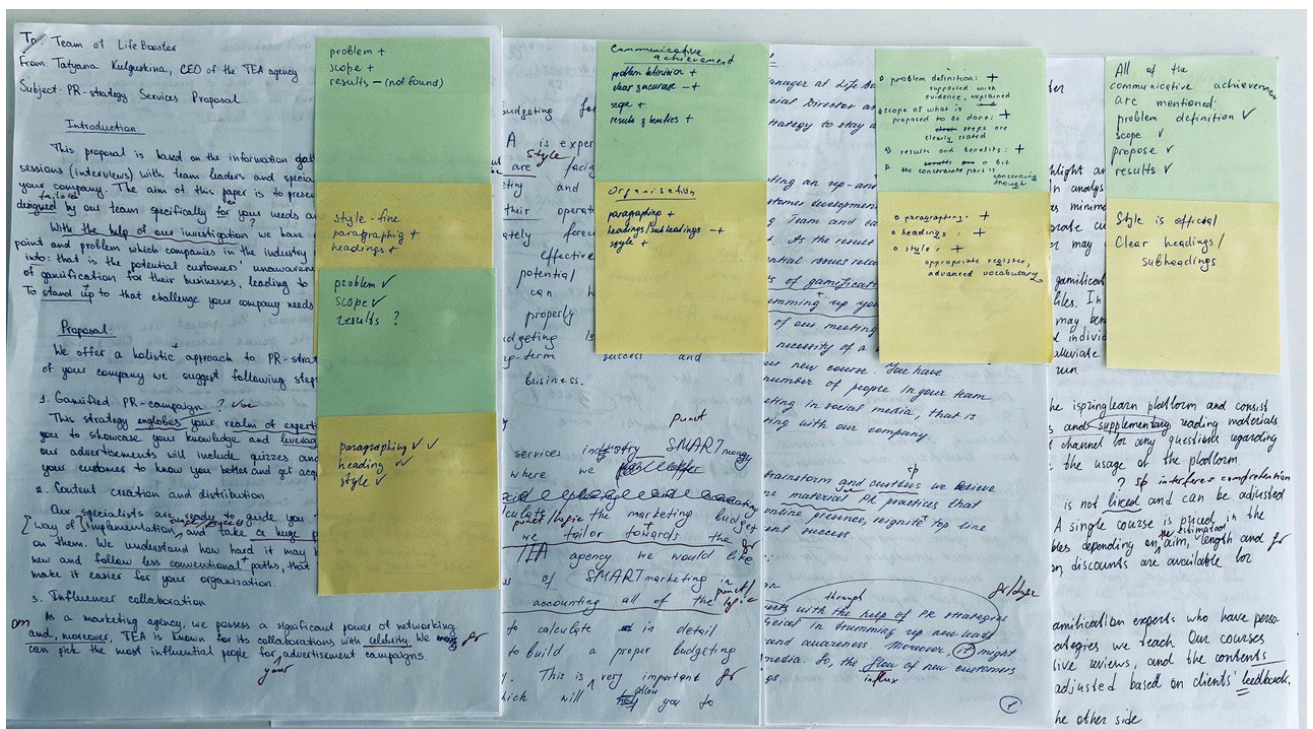
I would try to participate more actively in a group discussion and propose more ideas.

To do list:

1. add more active vocabulary;
2. stick to a plan
3. apparently be more collaborative
4. accept the chairperson position if offered one to avoid being annoyed by someone else being not enough

It is necessary to study more cases of various entrepreneurs in order to understand what are the features and difficulties of business organization. This will help me to be ready to answer any question and come up with new ideas for the development of the project.

Приложение 4. Деловое предложение. Взаимооценка письменной формы коммуникации.



Приложение 5. Ролевая игра 2: решение конфликтной ситуации с партнерами (внешняя коммуникация)

Protection Model LLC vs SipSpot

After the letter of complaint that you wrote to your counterparty, you've arranged a meeting to resolve the issues.

Student A

You are the General Manager of the company and:

- You received a report from your employees that your team registered a massive transfer of data from the client's computer a week ago. However, the transfer followed a security protocol and was confirmed by the security key of the CEO. A day ago, the counterparty contacted the security company and accused them of the security breach and subsequent loss of client data.
- Should take immediate steps to investigate the incident thoroughly.
- Must reach out to the departing employee for questioning and further investigation.
- Be extremely diplomatic and constructive. Suggest that both companies should work together to address the situation transparently and collaboratively. They should communicate openly about the incident and work towards finding a resolution that ensures the security of the affected data and prevents future breaches.

Student B

You are the team leader overseeing the client's incident.

- It is also possible that the departing employee may have been involved in the data transfer, either intentionally or unintentionally, before leaving the company.
- Agree that you need to conduct a comprehensive analysis of their security protocols and systems to identify any potential vulnerabilities or breaches;
- Suggest to your client that they should consider notifying their customers about the breach and take steps to mitigate any potential damage, such as offering credit monitoring or identity theft protection services.
- Consider involving legal counsel to navigate any potential legal implications and determine any necessary actions to address the breach.

SipSpot vs Protection Model LLC

After the letter of complaint that you wrote to your counterparty, you've arranged a meeting to resolve the issues.

Student A

You are the General Manager of the company and you've been facing severe issues due to the incident:

- You are facing financial penalties and legal action from their customers whose data was compromised
- This could result in a loss of trust and reputation, leading to a decrease in customer loyalty and potential business opportunities
- Try to be diplomatic to avoid legal actions since the litigation may be time consuming and you need to resolve the issue promptly.

Student B

You are the Financial Manager of the company.

- You have to invest significant resources in rectifying the situation, such as implementing stronger security measures and compensating affected customers.
- You request your counterparty to cover all your damages;
- You may be less diplomatic, but only to ensure that your counterparty fear the recourse to the court

Приложение 4.1 Ролевая игра: взаимооценивание языковых средств

- It's not clear to me what you... V X
- What did you have in mind.
- I was thinking along the lines of...
- Thinking about it, we could... V X
- I'm concerned about how... V X
- We should at least consider it. X X
- Due to that...
- For that reason...
- That's why... V (allocate responsibilities)

- I was just going to say that
- Let's go back to V
- A good point, it's absolutely true, that... V
- I just don't accept the idea X
- That's not only the case

V - ~~the~~ the first talk
X - the second talk

Putting forward an idea:

✓ I would have thought it would

✓ Can I just make sure I've understood this correctly?
Clarification: It's not clear to me what you mean by

Clarifying the idea: ✓ Well, for example,

Building on the idea:

Thinking about it, we could even

Evaluating the idea: I would certainly need to know

✓ In terms of... I think it has potential.

Internal:

✓ Can I just make sure I've understood this correctly?

✓ I'm really not happy with
look, would it help it...?

External

✓ This beyond our control.

✓ We are in a very difficult situation

✓ Let's try to find a way round this

✓ I'm afraid it is just not possible

✓ What would you say to doing... -