

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

## **ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

**сборник учебно-методических материалов**

для направления подготовки 42.03.01- Реклама и связи с общественностью

Благовещенск, 2017

*Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
факультета математики и информатики  
Амурского государственного  
университета*

*Составитель: Лагута Н.В.*

Деловая коммуникация: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 42.03.01. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

© Амурский государственный университет, 2017

© Кафедра русского языка, коммуникации и журналистики, 2017

© Лагута Н.В., составление

## Содержание

Материалы к лекционным занятиям по дисциплине	4
Планы и задания для подготовки к практическим занятиям	27
Методические рекомендации для преподавателя	46
Методические указания для самостоятельной работы студентов	48

## Материалы к лекционным занятиям по дисциплине

### 1. Сущность понятия «деловая коммуникация»

Вопрос о сходстве и различии двух широко употребляемых понятий «общение» и «коммуникация» далеко не праздный. В английском языке, «communication» имеет несколько значений. Они базируются на различных значениях глагола communicate. В соответствии с первым значением глагола (сообщать, передавать): 1) передача, сообщение (мыслей, сведений, новостей); 2) распространение, передача; 3) общение, связь; коммуникация. В соответствии со вторым (сноситься, поддерживать связь, общаться): □ сообщение, известие. Есть и перевод: 1) связь, сообщение, коммуникация; 2) средство связи; 3) сообщение, соединение.

**Человеческое общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (Краткий психологический словарь. М., 1985).

Общение включает, как минимум, три различных процесса:

- обмен информацией, ее уточнение, обогащение;
- обмен действиями, построение общей стратегии взаимодействия;
- восприятие и понимание партнера, его психологических особенностей и особенностей поведения.

В процессе такого обмена субъективный мир одного человека раскрывается для другого. Общение предполагает установление взаимопонимания между его участниками. Участвующие в общении люди оказывают взаимное влияние на намерения, мысли, чувства друг друга, линию поведения.

**Коммуникация** – специфическая форма взаимодействия людей в их трудовой и познавательной деятельности, означающая общение, передачу информации от человека к человеку.

Не менее распространенным является другое значение этого термина – «путь, сообщение (связь) одного места с другим».

Коммуникация - понятие более узкое, чем общение. Коммуникация - это передача информации. Коммуникативная сторона - одна из сторон общения. Но, помимо коммуникативной, в общении существует еще и перцептивная сторона, означающая восприятие людьми друг друга. Это значит, что общение - это не просто передача информации, но и процесс, во время которого происходит приспособление собеседников друг к другу, взаимовлияние, взаимопереживание.

Под **деловыми коммуникациями** понимается взаимодействие, обеспечивающие успех какого-либо общего дела, создающие условия для сотрудничества людей для достижения определенных целей.

Деловые коммуникации происходят между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, конкурентами.

Итогом деловых коммуникаций является взаимное влияние их участников друг на друга.

В деловых коммуникациях выделяются: содержание, цели, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.

### 2. Процесс коммуникаций

В формализованном виде процесс коммуникаций представляет собой взаимодействие двух сторон: отправителя и получателя информации.

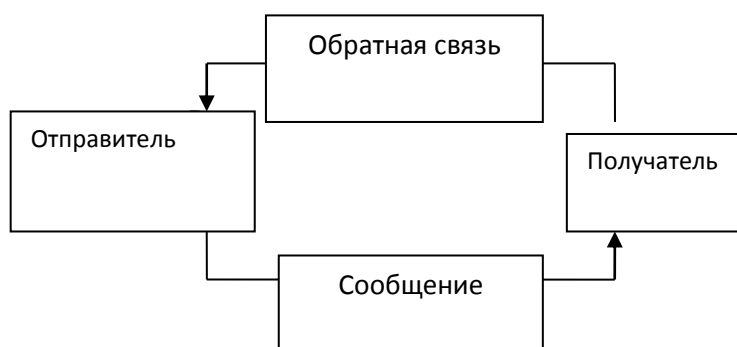


Рисунок 1. Коммуникационная рамка

*Отправитель* формулирует сообщение в уме, кодирует его с помощью определенных символов (звуки, знаки, жесты и т.д.) и передает через соответствующие каналы (провода, эфир, бумага).

Содержание сообщения зависит от отношения отправителя к получателю. Если отправитель знает, что получатель находится на одинаковом с ним интеллектуальном и профессиональном уровне, он передает сообщение в том виде, в каком сформулировал его в уме.

Если уровень получателя отличается, то для адекватного восприятия текст сообщения должен быть скорректирован.

*Получатель* принимает сообщение, декодирует, осмысливает и отправляет ответ.

По содержанию ответа отправитель может понять полностью ли дошло сообщение, правильно ли было понято и какова реакция на него. То есть с помощью ответов устанавливается обратная связь между отправителем и получателем.

Восприятие сообщения зависит от отношения получателя к отправителю. Исследования показали, что одна и та же информация по-разному воспринимается, если была получена от:

- начальника или коллеги
- друга или врага
- незнакомого или близкого человека.

Эту особенность восприятия можно использовать, привлекая к передаче сообщения посредника.

Эффективность коммуникаций зависит от отношения обеих сторон к содержанию сообщения.

Исследования показали, что положительная информация легче формулируется в сообщении, быстрее и полнее воспринимается получателем.

При передаче негативной информации отправитель может быть слишком краток или наоборот слишком многословен, а у получателя могут возникнуть психологические барьеры восприятия.

### 3. Цели деловых коммуникаций

По целям человеческое общение разделяется на биологическое и социальное.

Биологическое – общение, необходимое для поддержания жизнедеятельности организма. Оно направлено на удовлетворение физиологических потребностей.

Социальное – направлено на установление и развитие межличностных контактов. Частным случаем социального общения и являются деловые коммуникации в процессе какой-либо совместной продуктивной деятельности людей.

*Цели деловых коммуникаций* – это то, ради чего люди вступают в общение. Соответственно, наиболее очевидные цели:

- обмен информацией между субъектами и объектами управления;
- создание информационных каналов для обмена информацией между сотрудниками и группами для координации их действий;

- регулирование и оптимизация информационных потоков для повышения оперативности управления;
- установление межличностных отношений в процессе работы.

#### 4. Содержание деловых коммуникаций

Человеческое общение многопредметно. Оно может быть:

- материальным, т.е. обмен продуктами или предметами деятельности;
- когнитивное, т.е. обмен знаниями;
- деятельное, т.е. обмен действиями, умениями, навыками.

Когнитивное и деятельное общение происходит, например, в процессе обучения.

- кондиционное, т.е. обмен психическими или физиологическими состояниями (улыбкой поднять настроение, гримасой разозлить);
- мотивационное, т.е. обмен побуждениями, целями, потребностями, установками (давай, давай!).

Содержание деловых коммуникаций представлено информацией, передаваемой от одного человека другому.

Деловые коммуникации применяются для организации и оптимизации того или иного вида деятельности (профессиональной, производственной, научной, коммерческой, политической и т.д.). И поскольку коммуникация – это предметно-целевая деятельность, то содержание каждой коммуникативной формы (лекции, доклада, дискуссии, беседы) зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата. Так, если цель коммуникации – разъяснить что-либо, то содержание и форма подачи информации будут инструктивными (инструктаж), повествующими (консультация) или рассуждающими (комментарий). Если же необходимо опровергнуть чьи-либо аргументы, то будут использованы доказательства, критические замечания.

Кроме того, на содержание деловой коммуникации могут влиять и особенности складывающейся ситуации и личностные качества партнера. Например, для передачи информации вы хотели использовать метод дедукции (от общего к частному), но в ходе общения убедились, что для данного делового партнера более целесообразен метод индукции (от частных случаев, примеров к обобщению и выводам).

#### 5. Средства деловых коммуникаций

*Средствами деловых коммуникаций* являются способы кодирования, передачи и декодирования (расшифровки) информации.

Кодирование – способ передачи информации от одного человека другому. Кодирование происходит с помощью символов и знаков (буквы, схемы, звуки, жесты).

Передача закодированной информации происходит через каналы. В качестве каналов могут выступать эфир, провода, бумага.

#### 6. Функции деловых коммуникаций

*ФУНКЦИЯ [от лат. functio - исполнение] - обязанность, круг деятельности; назначение, роль.*

Таким образом, речь пойдет о *назначении деловых коммуникаций*.

Различаются следующие *основные функции* деловых коммуникаций:

- инструментальная, т.е. как средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- интегративная, т.е. как средство объединения людей, деловых партнеров;
- самопрезентация, т.е. как средство самовыражения, демонстрации личных целей, интересов;
- трансляционная, т.е. как средство передачи информации (приказов, указаний, инструкций, отчетов, оценок);

- социального контроля, т.е. как средство регламентации поведения и деятельности сотрудников;
- социализации, т.е. как средство развития навыков культуры делового общения в коллективе;
- экспрессивную, т.е. как средство выражения эмоциональных переживаний.

## 7. Типы межличностных коммуникаций

Основными типами межличностных коммуникаций являются императив, манипуляция и диалог.

**Императив** – это авторитарная директивная форма воздействия на партнера по общению с целью контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям и решениям. Партнер выступает в пассивной роли. Средствами влияния являются приказ, указание, предписание, требование.

**Манипуляция** – воздействие на партнера с целью достижения скрытых намерений. Роль партнера также пассивная. Отличие от императива в том, что партнер не информируется об истинных целях общения. Средства влияния – транзакции (пристройки «сверху» (родитель), «снизу» (дита), «рядом» (взрослый)).

И императив, и манипуляция – это разновидности монологического общения. Человек рассматривает партнера как объект своего воздействия, действует, исходя из своих целей и интересов, игнорируя цели и интересы другого человека.

**Диалог** – двухстороннее общение. Условия диалогового общения;

- 1) общение по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, мотивов и физического состояния на данный момент;
- 2) восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение;
- 3) персонификация общения, т.е. разговор от своего имени, презентация своих целей, чувств и желаний.

Для диалогового общения важно умение задавать вопросы.

## 8. Формы деловых коммуникаций

Человеческое общение разнообразно по своим формам.

Так различаются:

- прямое и косвенное общение.

Прямое – непосредственные контакты с помощью вербальных (речевых) и невербальных средств. Косвенное – через посредника.

- непосредственное и опосредованное.

Непосредственное – через органы человека (голосовые связки, руки, голова). Опосредованное – при помощи технических средств (ТВ, радио, телефон), письменно.

- межличностное и массовое.

Межличностное – в группах или парах. При этом подразумевается знание индивидуальных особенностей партнеров, понимание, опыт совместной деятельности. Массовые – множественные непосредственные контакты незнакомых людей или через средства массовой информации.

Для деловых коммуникаций наиболее характерно прямое непосредственное межличностное общение.

Коммуникации могут происходить в устных или письменных формах.

**Письменные коммуникации** осуществляются с помощью приказов, отчетов, справок, писем и т.п. Формальная их часть представлена организационным документооборотом.

**Устные коммуникации** происходят при непосредственных контактах между людьми или по телефону.

### **Устные коммуникации**

В процессе устных коммуникаций проявляется коммуникативное поведение сотрудников.

*Типы коммуникативного поведения:*

1) *Конкуренция*

Один из участников коммуникаций сознательно или бессознательно пытается решить свои проблемы за счет ущемления или полного игнорирования интересов другого участника.

2) *Конфронтация*

Один из участников коммуникаций всеми возможными способами пытается противодействовать другому в попытках решить его проблемы

3) *Корпорация* (вынужденное сотрудничество)

Участники коммуникаций, понимая невозможность достичь своей цели в одиночку, договариваются о согласовании действий.

4) *Кооперация* (добровольное сотрудничество)

Когда участники коммуникации стараются понять интересы друг – друга и найти лучшие способы взаимодействия и сотрудничества для достижения целей обеих сторон.

5) *Контакт*

Целью взаимодействия является общение ради общения, для поддержания связей.

Эффективное коммуникативное поведение не возможно без **коммуникативных навыков**. К ним относятся:

- навыки слушания;
- навыки речи;
- навыки невербального общения.

***Навыки слушания***

Слушание может быть:

- пассивным
- активным.

При *пассивном слушанье*: человек слушает, но не вникает в услышанное. Поэтому его восприятие может быть неадекватным, а реакции неожиданными.

*Активное* слушание имеет следующие признаки:

- 1) выслушивается полностью все, что собеседник говорит. Причем, обращается внимание не только на содержание слов, но и на чувства и эмоции.
- 2) проявляется реакция на чувства и эмоции, чтобы собеседник видел, что его слушают и понимают.
- 3) обращается внимание на все сигналы, которые использует собеседник (жесты, взгляды).

Активное слушание можно развивать в процессе научения поведения.

При организации коммуникаций необходимо учитывать возможность возникновения *барьеров, препятствующих активному слушанию*.

Барьеры:

- физический дискомфорт (усталость, головная боль, духота);
- прерывание и посторонние звуки;
- занятость другими мыслями;
- заранее подготовленные ответы;
- разговоры о самом себе (перевод разговора на свои проблемы);
- персонализация (перевод разговора с общих проблем на личности);
- предвзятое отношение к собеседнику;
- избирательное слушание (человек слышит только то, что хочет слышать).

***Навыки речи***

Навыки речи означают умение выражать свои мысли. Умение выражать свои мысли подразумевает:

- 1) умение заинтересовать собеседника.



2) умение излагать свои мысли.

3) умение аргументировать.

Типичной ошибкой в общении является ориентация на себя, не позволяющая довести свою мысль до собеседника.

Ориентация на себя проявляется в следующем:

- человек не организует свою мысль прежде, чем ее высказать.
- человек выражается неточно, двусмысленно.
- человек говорит слишком длинно, так что к концу фразы собеседник уже не помнит, что было в начале.
- человек говорит, не обращая внимание на реакцию собеседника.

Разговор без ориентации на собеседника принимает форму монолога. При таком общении теряется до 50% информации.

Более эффективной формой устных коммуникаций является диалог. В основе диалога – умение задавать вопросы. Сам факт вопроса уже демонстрирует интерес и желание общаться.

Возможность диалогового общения расширяется, если используются следующие *виды вопросов*:

- *открытые*, т.е. подразумевающие развернутые ответы (на закрытые вопросы обычно отвечают «да» или «нет»).

- *зеркальные*, т.е. содержащие повторение в вопросительной форме части высказывания собеседника. Тем самым можно заставить его обратить внимание на сказанное, заметить и исправить ошибки, пояснить, уточнить.

- *эстафетные*, т.е. опережающие высказывания собеседника, направляющие разговор в нужную сторону.

Особую специфику имеют коммуникации по телефону. Основные *правила коммуникации по телефону*:

- поднимая трубку по звонку, необходимо представиться, назвать организацию или подразделение.

- прежде, чем набрать номер, надо продумать свою речь, сформулировать вопросы, подготовить необходимую информацию.

- нельзя задавать несколько вопросов подряд, надо делать паузы, чтобы услышать ответы.

- необходимо помнить, что телефонный разговор усугубляет недостатки речи, поэтому надо говорить внятно и не слишком быстро.

Задача руководителя – научить своих подчиненных правильному общению по телефону.

### ***Навыки невербального общения***

Подразумевают умение использовать жесты, взгляды, позы, пространства, время, внешний вид для передачи информации.

Невербальные сигналы могут поддерживать или опровергать сказанные слова в зависимости от того, что хочет сказать говорящий, и как это истолковывает слушающий.

Невербальные сообщения воспринимаются, интерпретируются и сохраняются в памяти практически бессознательно. Иногда также бессознательно человек использует невербальные средства (бывает, что во вред себе).

Человек, понимающий язык жестов, может лучше понять истинные чувства собеседника, может намеренно вводить в заблуждение, манипулировать.

Эффективными *средствами невербальных коммуникаций* могут быть:

- пространство
- время
- внешний вид.

При *использовании пространства для передачи информации* особое значение имеют:

- 1) место, где происходит общение;
- 2) взаиморасположение участников коммуникации.

При использовании времени для передачи информации особое значение имеют:

- 1) пунктуальность;
- 2) скорость реакции на сообщение, полученное от собеседника.

При использовании внешнего вида как средства невербальных коммуникаций необходимо помнить, что внешний вид человека говорит не только о его отношении к себе, но и к собеседнику, и к предмету общения.

Коммуникативные навыки необходимы в таких управленческих ситуациях как:

- постановка целей и задач подчиненным;
- коллективное принятие решений;
- переговоры;
- разрешение конфликтов.

Общепринятыми **формами устных деловых коммуникаций** являются *деловые встречи и беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции.*

Есть и более современные, **инновационные формы**:

- *презентация* – это официальное представление чего-либо вновь созданного (предприятия, проекта, продукта);

- *«круглый стол»* - это собрание в рамках более крупного мероприятия, используется как свободная конференция разнородных участников для непосредственного обсуждения определённых проблем. Эта форма коммуникаций характеризуется следующими признаками:

- 1) цель обсуждения — обобщить идеи и мнения относительно обсуждаемой проблемы;
- 2) все участники круглого стола выступают в роли пропонентов (должны выразить мнение по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников);
- 3) все участники обсуждения равноправны; никто не имеет права диктовать свою волю и решения.

В процессе круглых столов оригинальные решения и идеи рождаются достаточно редко. Более того, зачастую круглый стол играет скорее информационно-пропагандистскую роль, а не служит инструментом выработки конкретных решений.

- *пресс-конференция* – мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности;

### **Технология проведения пресс-конференции**

Обычно в ходе пресс-конференции её участники отвечают на вопросы журналистов прямо или косвенно связанные с темой пресс-конференции.

1) Примерно за неделю до ожидаемой пресс-конференции необходимо оповестить те СМИ, чьё присутствие необходимо на пресс-конференции, в зависимости от её темы. Как правило, это делается путём рассылки пресс-релизов (официальных сообщений для прессы) по электронной почте или по факсу.

2) После рассылки пресс-релизов необходимо убедиться в получении, позвонив по телефону.

3) Накануне перепроверяется количество принявших приглашение, тех, кто посетит пресс-конференцию.

4) Важно присутствие «узнаваемых персонажей». Поэтому нужно заранее наладить с ними контакт и пригласить, заинтересовав их.

Для того, чтобы заинтересовать как можно большее количество важных (и нужных) людей, необходимо поставить во главе обсуждения тему, общую и актуальную для всех приглашаемых (так, чтобы в названии не фигурировало название компании или организации). Пригласить следует представителей различных общественных слоев.

Оптимальное время проведения пресс-конференции — с 11.00 до 16.00.

Время проведения пресс-конференции обычно от 30 минут до 3 часов в зависимости от темы и количества журналистов.

Функции ведущего:

- 1) Объявить о начале и конце мероприятия;
- 2) принять вопрос;
- 3) отвести нежелательный вопрос, т.е. оставить без ответа, ссылаясь на отклонение от нежелательной темы;
- 4) выбрать кандидата на очередной вопрос;

- *брифинг* – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу; от пресс-конференции отличается отсутствием презентационной части, то есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов. Кроме того, брифинг носит закрытый характер, на него приглашаются только определенные заранее представители СМИ. На брифинге озвучивается информация "не для всех" и происходит обсуждение и даже выработка совместных решений.

- *выставка* – это показ, публичная демонстрация достижений в одной или нескольких областях деятельности.

- *ярмарка* – ежегодно повторяющаяся распродажа товаров. Часто ярмарки проводятся в рамках тех или иных выставочных мероприятий. В отличие от обычной выставки, посетители ярмарки имеют возможность сразу купить понравившиеся им экспонаты.

## 9. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций

*Деловая беседа* – это разговор преимущественно между двумя собеседниками. Это специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач.

В отличие от деловых переговоров, которые гораздо более структурированы, и, как правило, ведутся между представителями разных организаций (или подразделений одной организации), деловая беседа чаще происходит между представителями одной организации. Она более неформальна и лично ориентирована.

*Цели деловой беседы:*

- 1) оказать определенное влияние на собеседника, побудить к действию, создать новые деловые отношения;
- 2) понять суть возникшей проблемы;
- 3) выработать решение на основании высказывания и анализа мнений сотрудников.

Беседа проходит в форме диалога. Поэтому необходимо так формулировать вопросы, оценки, рассуждения, чтобы они прямо или косвенно побуждали собеседника высказывать свое личное отношение к обсуждаемому предмету.

Ход беседы контролирует спрашивающий, поэтому для направления ее течения в нужное русло уместно использовать открытые и эстафетные вопросы.

*Виды деловых бесед:*

1. *Беседа при приеме на работу (отборочное собеседование).*

Цели беседы – определить:

- а) справится ли кандидат с данной работой и сможет ли выполнять ее лучше других;
- б) соответствуют ли личностные качества кандидата условиям организационной культуры, и сможет ли он успешно взаимодействовать с другими работниками.

Результат беседы – решение о пригодности кандидата к данной работе.

2. *Беседа при увольнении (выходное интервью).*

Цели зависят от причин увольнения работника.

а) если человек увольняется по собственному желанию, можно выяснить истинные причины увольнения с целью получить представление о проблемах в организации. Если причиной был трудовой конфликт, важно постараться смягчить ситуацию с целью не допустить выход негативной информации за границы организации. Результаты – дополнительная информация об условиях организации и поддержание положительного имиджа организации на рынке труда.

б) если работник увольняется по инициативе работодателя можно разъяснить причины такого решения, при необходимости оказать психологическую или консультационную поддержку также с целью сохранить репутацию организации как работодателя на рынке труда. Результат беседы – поддержание положительного имиджа организации.

### *3. Проблемные и дисциплинарные беседы.*

Проводятся при появлении сбоев в работе сотрудника, по фактам нарушений дисциплины. Чтобы эта беседа имела *конструктивный характер* (а не просто «разнос»), рекомендуется соблюдать следующие правила:

- предварительно собрать все необходимые сведения о сотруднике и его работе;
- соблюдать следующую последовательность сообщений:

1) положительная информация о работе сотрудника;

2) критика;

3) научение, как можно исправить ситуацию, с высказыванием уверенности в способностях и мотивации сотрудника.

- высказывать замечания максимально конкретно;

- критиковать выполнение работы, а не личность.

Для принятия решения по результатам беседы необходимо понять причину нарушений, допущенных сотрудником. Решением может быть и наложение дисциплинарного взыскания, и оказание помощи (например, назначение наставника).

### ***Структурная организация деловой беседы***

Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов: подготовительный этап; начало беседы; обсуждение проблемы; принятие решения; завершение беседы.

*Подготовительный этап.* В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы.

Например, при выборе места проведения беседы полезно учесть следующие рекомендации специалистов: в своем кабинете вы будете чувствовать себя увереннее, если инициатива разговора исходит от вас. В кабинете своего собеседника вам будет легче решать вопросы, по которым вы занимаете объективно более выгодную позицию. Если необходимо выработать совместное решение, программу совместных действий, имеет смысл назначить встречу «на нейтральной территории», где ни одна из сторон не будет иметь преимуществ.

*Начало беседы.* Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору. Именно от первых фраз каждого участника встречи зависит их дальнейшее отношение к предмету разговора и своему собеседнику как личности.

Перечислим ряд методов, использование которых эффективно в начале беседы:

• *Метод снятия напряженности:* использование личного обращения, комплиментов, шуток для установления более тесного контакта с собеседником.

• *Метод «зацепки»:* использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы, обсуждению которой должна быть посвящена беседа.

• *Метод стимулирования игры воображения:* постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы.

*Метод «прямого подхода»:* непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения – краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

*Основная часть беседы* нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.

*Препятствиями* к созданию откровенной, конструктивно-критической атмосфере деловой беседы могут быть:

- бестактное обрывание на полуслове;
- неоправданное решение собеседника возможности высказать свое мнение;
- навязывание мнения ведущего беседу;
- игнорирование или высмеивание аргументов собеседника;
- грубая реакция на высказывание партнерами противоположных точек зрения;
- подтасовка фактов;
- необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики за критику;
- давление на собеседника голосом, манерами.

*Заключительная часть беседы* служит своеобразной общей ее оценкой. Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченные цели. Задачами этого этапа являются: подведение итогов по достижению цели; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником.

Важно отделить завершение беседы от других ее фаз; для этого используются выражения типа: «Давайте подведем итоги» или «Мы подошли к концу нашей беседы».

## 10. Деловое совещание

*Деловое совещание* - форма организованного, целенаправленного взаимодействия, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц

Совещания занимают значительную часть рабочего времени менеджера. При этом, чем выше положение человека в организации, тем чаще ему приходится принимать участие в совещаниях. Между тем большинство людей испытывает острую неприязнь к этому виду профессиональной деятельности. Она вызвана крайне низкой эффективностью большинства встреч и совещаний, что объясняется незнанием простейших принципов подготовки и проведения совещаний.

*Деловое совещание* - это деятельность, связанная с принятием решений *группой* заинтересованных лиц. Соответственно на организацию совещания влияют такие особенности группового поведения, как распределение статусов и ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление и т.п.

Проводить совещания *целесообразно*, когда необходимо:

- довести информацию до нескольких сотрудников одновременно;
- коллегиально принять решение;
- достигнуть согласия с решением путем вовлечения сотрудников в его обсуждение;
- использовать совещания для профессионального роста сотрудников.

Соответственно, проводить совещания *нецелесообразно*, когда:

- информация может быть распространена в письменной форме или устно по телефону;
- решение уже принято;
- нет времени на коллегиальное обсуждение решения.

*Условия успеха совещания:*

1. Руководитель должен выработать собственное мнение по поводу решения проблемы и заранее продумать тактику ведения совещания.

2. Приглашённые должны быть заранее оповещены о повестке совещания для того, чтобы заранее обдумать проблему и прийти на совещание со своими предложениями. Среди приглашённых должны быть:

- те, кто готовил информацию (специалисты, эксперты);
- те, кого касается проблема;
- те, кто предположительно будет исполнять решение.

3. Совещание должно быть хорошо организовано, чтобы не возникало споров и конфликтов, так как возможно, что каждый присутствующий будет отстаивать свою точку зрения.

4. Необходимо выслушать мнение всех присутствующих, причём снизу-вверх по служебной иерархии.

5. Результатом совещания должно быть решение, одобренное большинством участников (должен быть найден компромисс).

Совещания бывают разных типов: для обмена информацией, для формулировки проблем, для решения проблем, для принятия решений.

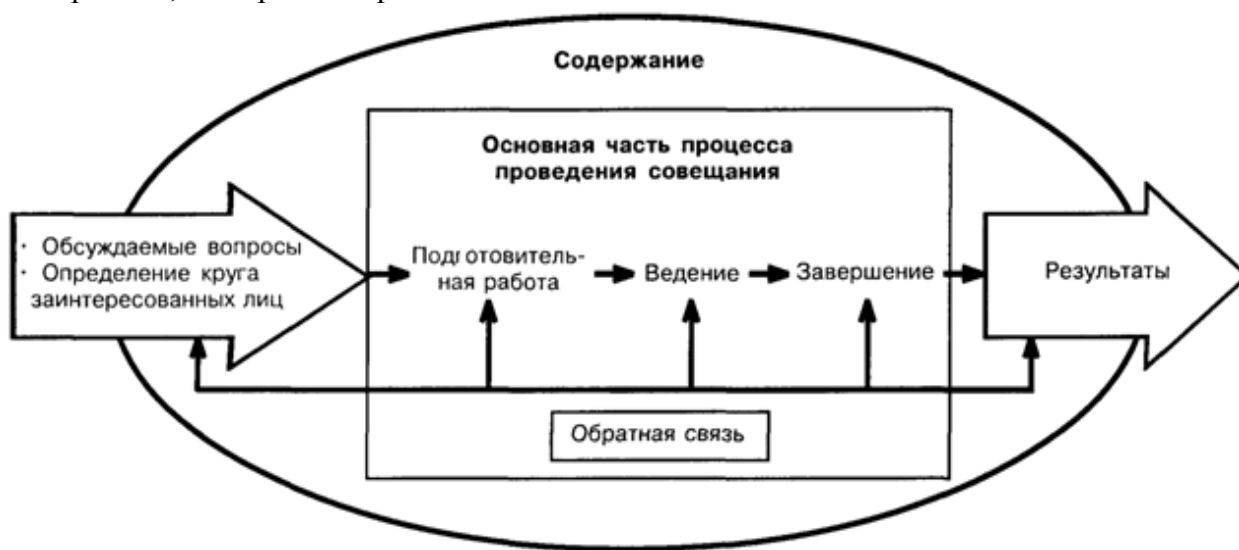


Рисунок 1. Процесс организации совещания

#### *Виды деловых совещаний*

Деловые совещания классифицируются по следующим критериям:

1. *По принадлежности к сфере общественной жизни:* деловые административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных и других общественных организаций, объединенные совещания;

2. *По масштабу привлечения участников:* международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние (в масштабе одной организации или ее подразделений);

3. *По месту проведения:* местные, выездные;

4. *По периодичности проведения:* регулярные, постоянно действующие (собираются периодически, но без устойчивой регулярности);

5. *По количеству участников:* в узком составе (до 5 человек), в расширенном составе (до 20 человек), представительные (более 20 человек).

6. *По целям проведения:* инструктивные, оперативные (диспетчерские), проблемные.

*Цели инструктивных совещаний* - передача необходимых сведений и распоряжений сверху вниз по схеме управления для скорейшего их выполнения. До сведения участников совещания доводятся принятые руководителем предприятия или организации решения, распределяются задачи с соответствующим инструктажем, разъясняются неясные вопросы, определяются сроки и способы выполнения поручений.

*Цели оперативных (диспетчерских) совещаний* - получение информации о текущем состоянии дел. В отличие от инструктивных совещаний информация поступает снизу вверх по схеме управления. Участники такого совещания сообщают сведения о ходе работы на местах. Оперативные совещания проводятся регулярно, всегда в одно и то же время, список участников постоянный, специальной повестки дня не имеется, они посвящаются неотложным задачам текущего и последующих 2–3 дней.

*Цели проблемных совещаний* – поиск наилучших решений определенной проблемы в кратчайшие сроки.

В управленческой практике совещания обычно ведет руководитель. Это обстоятельство часто снижает их эффективность, поскольку руководителю приходится играть три роли одновременно: он является и средоточием власти, и организатором процесса обсуждения, и несет

ответственность за результаты совещания. Анализ роли руководителя на совещании привел к разработке метода *фасилитации*.

*Фасилитаторство* означает использование третьей, нейтральной стороны, непредвзято относящейся к обсуждаемому вопросу, для осуществления такого процесса, который повысит вероятность выработки взаимоприемлемого соглашения.

*Фасилитатор* - специалист по организации процесса взаимодействия участников совещания.

Фасилитатор может быть полезен, в частности

- при проведении встреч, направленных на разрешение спорных вопросов или конфликтов;
- при проведении встреч, направленных на установления отношений партнерства;
- при проведении внутриорганизационных и многосторонних встреч, когда ситуация, в которой кто-либо из участников имеет большую власть, чем другие, и существует риск подавления ими мнения остальных участников.

## 11. Переговоры

**Переговоры** – коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения.

*Функции переговоров:*

- 1) поиск совместного решения проблемы;
- 2) информационная функция
- 3) коммуникативная функция
- 4) регулятивная функция
- 5) пропагандистская функция
- 6) решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач

В целом же следует отметить, что любые переговоры многофункциональны и предполагают одновременную реализацию нескольких функций. Но при этом функция поиска совместного решения должна оставаться приоритетной.

*Виды переговоров:*

Существуют две основные разновидности переговоров – позиционные и принципиальные:

- *позиционные*, стратегия которых ориентирована на спор о конкретных пунктах (позициях) в решении конфликтного вопроса. Например, спор о конкретных пунктах договора, спор о цене в процессе купли-продажи. Данную стратегию чаще называют позиционным торгом;

- *принципиальные* (или переговоры по существу) предполагают максимальный учет интересов сторон и совместную выработку на этой основе общего соглашения.

Описанные выше две разновидности переговоров также могут проходить как:

- *мягкие переговоры*, когда стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу, что, в конце концов, приводит к принятию неэффективного для обеих сторон решения;

- *жесткие переговоры*, т.е. настаивание любой ценой на своей, обычно крайней позиции, большей частью игнорирующей интересы другой стороны.

Относительно других классификаций переговоров, то они могут различаться по числу и уровню участников, по кругу обсуждаемых вопросов, по механизмам принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений.

*Стадии переговоров:*

1. Подготовка к переговорам;
2. Переговорный процесс;
3. Завершение переговоров и анализ их результатов.

*Подготовительный этап* включает информационную и организационную подготовку.

*Информационная подготовка включает:*

- 1) анализ проблем, диагноз ситуации;
- 2) формирование общего подхода к переговорам, их целей, задач, позиций;

- 3) прогноз развития ситуации, определение возможных вариантов решения;
- 4) подготовку предложений и их аргументацию, составление необходимых документов.

*Организационная подготовка включает:*

- 1) определение состава делегации и ее руководителя.

Типичная ошибка для российских участников переговоров - слишком большой количественный состав делегаций;

2) установление рабочих отношений с предполагаемым партнером: демонстрация заинтересованности в участии в переговорах, запрос (если необходимо) дополнительной информации (например, технической документации).

3) согласование с партнером организационных моментов предстоящих переговоров (уровень ведения переговоров (кто глава делегации: руководитель предприятия, его заместитель и т. д.?), место проведения переговоров, количественный состав делегации (сколько человек примет участие в переговорах?).

4) внесение предложений по повестке дня (какие вопросы и в какой последовательности вы намерены обсуждать).

Важно также обратить внимание на *тактическую подготовку*, которая сориентирована на выбор методов и способов ведения переговоров, распределение ролей между участниками команды, на отладку рабочих, деловых отношений с партнером.

*Процесс переговоров*

*Рассадка:* глава делегации садится в центре, напротив него - глава партнерской делегации; справа от главы - второе лицо в делегации, слева – переводчик (при необходимости).

*Непосредственно беседа*

Первый этап - уточнение интересов, позиций, целей и т. д. участников переговоров. (Внимание: как бы хорошо ни была проведена подготовка, всегда остается ряд невыясненных моментов).

Второй этап - обсуждение позиций; главное на этом этапе - аргументация предлагаемых решений.

Третий этап - согласование позиций. Целесообразно сначала согласовать общие контуры соглашения (выработать общую формулу), затем обсудить детали. Эта тактика экономит время. На заключительном этапе стороны приступают к редактированию текста.

*Рекомендации по проведению беседы:*

- спокойный тон, даже в том случае, если партнер раздражен или агрессивен, необходимо внимательно выслушивать собеседника до конца, не перебивая;
- через 5–7 минут после начала подается чай, кофе;
- через час беседы чай, кофе предлагается вторично;
- по окончании переговоров (подписания протокола о намерениях, контракта, договора) устраивается протокольное мероприятие (например, прием).

*Анализ результатов переговоров.*

В частности необходимо проанализировать:

- 1) какие действия способствовали успеху (неуспеху) переговоров;
- 2) какие возникали трудности, как эти трудности преодолевались;
- 3) что не было учтено при подготовке к переговорам, почему;
- 4) какие возникли неожиданности в ходе ведения переговоров;
- 5) каково было поведение партнера на переговорах;
- 6) какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах.

Целесообразно по окончании переговоров *подготовить отчет* об их проведении, в котором дать анализ итогам и ходу переговоров.



В случае возможного срыва выполнения договоренностей, необходимо заранее поставить партнера в известность, предложив варианты компенсации (если они не оговорены в договоре).

#### *Тактики ведения переговоров*

*Тактика переговоров* - набор конкретных действий (в том числе речевых), которые совершаются в определенном порядке и в определенные сроки для достижения промежуточных целей переговоров.

Например, возможно использование следующих тактических приемов:

1. *Постепенное повышение сложности решаемых вопросов*, когда сначала партнерам предлагают решить менее важные, менее проблемные вопросы, на которые довольно легко получить положительный ответ. Это создает благоприятный психологический климат, показывает, что проблема решаема. Далее следует поиск «общей зоны решений» и «общей формулы решений». Чтобы добиться от партнера соглашения по менее важным вопросам, можно «разложить» проблему на составляющие и добиваться соглашения по каждому элементу. Положительное решение ряда легких вопросов помогает убедить партнера в том, что решаемы и более сложные проблемы.

2. *«Пакетирование» предложений*, когда малопривлекательные предложения увязываются с рядом привлекательных и предлагаются партнеру, заинтересованному в быстрой реализации последних. Такая тактика ускоряет договоренность и дает приоритет инициатору пакета предложений.

3. *Тактика постепенных уступок*; эта тактика не обязательно ослабляет позицию партнера. Согласие пойти на уступку скорее рассматривается как желание избежать затруднений для обеих сторон.

#### *Методы ведения переговоров:*

1. *Вариационный метод* может быть реализован на подготовительном этапе переговоров. Он заключается в распределении предполагаемого результата на:

- идеальное решение проблемы;
- оптимальное решение и то, какими аспектами в решении проблемы можно пренебречь;
- вынужденное решение и его сроки;
- предложение партнера, которое обязательно следует отклонить.

Все эти варианты продумываются заранее, как и варианты стратегии при каждом из них.

2. *Метод интеграции* целесообразно использовать в том случае, если партнер не отступает от своих узких интересов, ведет позиционный торг.

При использовании этого метода главное — убедить партнера в необходимости учета общественных взаимосвязей, потому что они сулят взаимную выгоду. Метод интеграции, как и метод уравнивания, требуют от общающихся высокого уровня лингвистической компетентности, свободного использования тактик и приемов убедительной речи при соблюдении ортологических и этических норм.

3. *Метод уравнивания* сосредоточивает внимание участников переговоров на пристальном анализе системы контраргументов партнера. К этому методу обращаются в двух случаях. На подготовительном этапе, когда смоделировать ход переговоров невозможно без анализа позиций партнеров, и в ходе переговоров, когда партнер «тянет время», не хочет рисковать или недостаточно компетентен.

Фаза переговоров, требующая обращения к методу уравнивания, может быть переломной, решающей. Принцип его применения – четкая эмоциональная и информационная реакция на контраргументы партнера с использованием цифр, фактов, результатов расчетов и т.д.

4. *Компромиссный метод* проявляется в готовности партнеров учитывать интересы друг друга и идти на уступки. Это предполагает отказ от исходных требований и формулировку новых.

Сложность компромиссного метода, с одной стороны, заключается в том, что предлагаемое компромиссное решение может превышать полномочия и компетенцию участника и вызывать так

называемое условное соглашение. С другой стороны, сложности метода обусловлены психологически: продвижение к решению вопроса на основе уступок требует от представителей фирм с несовпадающими интересами колоссального терпения в преодолении инерции упорства.

#### *Типичные ошибки участников переговоров*

1. *Иррациональная эскалация.* Эскалация характерна для аукционов, забастовок, маркетинговых кампаний, ценовых войн и конкурентных приобретений. В процессе переговоров сторона/стороны ведут торг, стремясь добиться успеха, но иррационально не принимает во внимание возможную реакцию другой стороны/сторон.

2. *Постановка на якорь.* Исходная позиция сторон при начале переговоров выступает как якорь, который будет тормозить переговоры при изменении обстоятельств и мешать достижению соглашения.

3. *Использование преимущественно легкодоступной информации.* Переговорщики склонны опираться на более доступные данные, чем на действительно нужные для принятия решения. Требуется тщательный поиск соответствующей информации и анализ данных.

4. *Чрезмерная уверенность.* Чрезмерная уверенность в успехе выгодной для вас позиции. Переоценка вероятности доминирования, самонадеянность, недооценка роли другой стороны ведут к утрате гибкости, что препятствует достижению желаемого соглашения.

## **12. Телефонные коммуникации**

**Телефонный разговор** – контактное по времени, но удаленное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

Специфика телефонных коммуникаций состоит в том, что значительная часть невербальных сигналов говорящего не доходит до слушателя, он не видит выражения лица, жестов. По этой причине затруднено управление телефонными коммуникациями, вследствие чего они могут неоправданно затягиваться. Отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства коммуникаций.

Статистики утверждают, что бизнесмены, чья деятельность связана с необходимостью установления деловых контактов, тратят на разговоры по телефону от 25 до 75% рабочего времени.

#### *Преимущества телефонных коммуникаций:*

- скорость передачи информации (выигрыш во времени);
- немедленное установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии;
- непосредственный обмен информацией в форме диалога и возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи;
- конфиденциальность контакта;
- сокращение документооборота;
- экономия средств на организацию контактов других видов.

Для освоения правила эффективного ведения телефонных переговоров, необходимо выделить *отличительные характеристики* этого вида коммуникаций:

- *коммуникативная установка* – ориентация на расположение собеседника к дальнейшим деловым контактам; получение, передачу достоверной информации.

- *роли участников коммуникаций* - отправитель и получатель, однако дополнительное преимущество получает инициатор разговора, так как он заранее продумывает свое поведение, выбирая удобный ему момент и манеру ведения разговора.

- *невербальными средствами телефонных коммуникаций* могут быть:

паузы (их продолжительность), интонация (выражающая энтузиазм, согласие, настороженность и т.д.), шумовой фон, а кроме того, быстрота снятия трубки (после гудка), параллельное обращение к другому собеседнику и т.д.

#### *Основные правила коммуникации по телефону:*

1) поднимая трубку по звонку, необходимо представиться, назвать организацию или подразделение.

2) прежде, чем набрать номер, надо продумать свою речь, сформулировать вопросы, подготовить необходимую информацию.

3) нельзя задавать несколько вопросов подряд, надо делать паузы, чтобы услышать ответы.

4) необходимо помнить, что телефонный разговор усугубляет недостатки речи, поэтому надо говорить внятно и не слишком быстро.

### 13. Коммуникативные барьеры

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения *коммуникативных барьеров*. В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к реципиенту. Можно выделить следующие барьеры, затрудняющие обмен информацией между людьми в ходе делового общения: сенсорные, информационные, психологические, социальные и организационные.

К *сенсорным барьерам* относятся

- физические помехи (шум, большое расстояние, физические преграды и др.),
- отвлекающие моменты (телефонные звонки, посетители, плохое самочувствие и др.),
- дефекты органов чувств (плохие слух, зрение или нечеткая речь).

К *информационным барьерам* относятся:

- недостаток информации (может быть механический обрыв информации и отсюда её искажение);
- неясность передаваемой информации;
- информационные перегрузки (передача слишком большого объема информации, который нормальный человек не в состоянии воспринять и запомнить);
- передача слишком сложной информации;
- давление времени (чтобы принять взвешенное решение).

К *психологическим барьерам* можно отнести:

- 1) индивидуально-психологические особенности восприятия (например: неприязнь)
- 2) социально-психологическую корректировку информации (например: при передаче негативной информации, человек ее смягчает)
- 3) организационно-психологическое расстройство каналов передачи информации (например: эффект глухого телефона)
- 4) вербально-психологическую форму общения (например: при непосредственных контактах могут использоваться обман или манипуляции)

*Эмоциональные барьеры* означают, что люди, получив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом, причём не столько сами слова (символы), сколько ассоциации, которые они порождают в человеке. Слова имеют первичное (буквальное) значение и вторичное (эмоциональное).

*Языковой барьер* возникает, когда участники общения говорят на различных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искажённый грамматический строй речи. Так возможны:

- *барьер фонетического непонимания*, порождаемый невыразительной быстрой речью, речью-скороговоркой и речью с большим количеством слов и звуков-паразитов;
- *семантический барьер непонимания*, связанный, в первую очередь, с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения.
- *стилистический барьер*, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др.
- *логический барьер*, он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему неверной, противоречит присущей ему манере доказательства.

К *социальным барьерам* можно отнести разный статус участников коммуникаций: коммуникация с вышестоящими руководителями является более сдержанной и осторожной; взаимодействие с нижестоящими часто определяется стремлением не подорвать свой авторитет.

*Организационные барьеры* связаны с политикой организации, организационными регламентами, стилем управления, т.е. факторами, мало зависящими от отдельных работников.

#### 14. Деловая переписка

*Деловая переписка* – основная форма письменных речевых коммуникаций.

*Письма* – одно из самых распространенных средств общения в сфере деловых коммуникаций. Они составляют до 80% общего объема документов любой организации. Письмо является своего рода «визитной карточкой» организации. Грамотно составленное и оформленное деловое письмо говорит о высоком уровне культуры делового общения, что, несомненно, характеризует организацию с лучшей стороны.

Особенность деловой переписки заключается в том, что в ней употребляется стилистически нейтральная лексика, широко используются стандартные выражения и фразы, т.к. точность и лаконичность – основные требования к содержанию деловых писем.

*Стадии подготовки деловых писем:*

##### 1. Определение цели составления письма.

На этом этапе необходимо продумать, что надо довести до адресата или на какую реакцию рассчитывает отправитель. Можно переслать информацию, чтобы ее приняли к сведению, а можно побудить адресата к совершению каких-либо действий, принятию решений и т.п. Целевая установка во многом определяет стиль, характер изложения текста, его структуру.

2. Изучение государственных правовых актов и ведомственных нормативных и нормативно-методических документов, которые регулируют соответствующие вопросы.

Под законодательной и нормативно-методической базой деловой переписки понимается комплекс правовых положений, требований и методов, которые в совокупности устанавливают нормы создания и обработки документов. Этот комплекс включает в себя:

- федеральные законы;
- нормативно-правовые акты федеральных органов власти РФ;
- нормативно-правовые акты субъектов РФ;
- государственные стандарты;
- межотраслевые нормативно-методические документы, регламентирующие работу с документами.

Изучение этого комплекса является важным этапом, т.к. текст делового письма отличается не только информационной составляющей - часто он является юридическим доказательством при решении различных вопросов. Кроме того, знание правовых основ позволяет грамотно составить текст письма, детально проанализировать ситуацию, аргументировано обосновать свое мнение.

3. Сбор информации по существу вопроса, в том числе изучение ранее изданных документов, затрагивающих данную проблему.

Этот этап позволяет избежать дублирования, противоречий и акцентировать внимание на действительно нерешенных вопросах.

##### 4. Составление проекта письма.

Служебное письмо, как правило, посвящено одному вопросу. Его содержание может касаться и нескольких вопросов, но тогда они должны быть взаимоувязаны. Если же вопросы разнородны, целесообразно составлять несколько писем.

Текст письма не должен превышать одной - двух страниц. Более длинное письмо будет трудным для восприятия. Если материала больше, и он не укладывается в указанное количество страниц, оставшуюся часть данных представить в виде приложения к письму

Основные вопросы необходимо четко сформулировать и расположить их в последовательности наиболее оптимальной для восприятия. Наиболее важные и сложные вопросы рекомендуется располагать в начале письма.

Крайне важно определить *характер письма* и *отношение к адресату*.

*Характер письма* определяется его целью, это может быть письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-ответ и т.п.

*Отношение к адресату* определяет стилистику его изложения, характер этического наполнения. Если адресат – это более высокопоставленный, более сильный, и независимый представитель структур управления, то это должно быть отражено в письме. Если адресат менее влиятелен, чем фирма-отправитель, то это также неизбежно должно найти отражение в письме. При этом тот, кто готовит письмо, должен решить, какое впечатление необходимо оставить о своей организации у адресата.

Может быть, необходимо убедить его в растущей силе своей фирмы, ее надежности и т.п., может быть, необходимо сетование на недостаток средств и возможностей по развитию фирмы и т.п.

С учетом изложенного составляется *план письма*. Обычно это этическое вступление, знакомство с фирмой, основные вопросы и просьбы, пожелания и заключение. Аргументация в письме должна быть не столько исчерпывающей, сколько достаточной. Деловые письма пишутся в нейтральном тоне изложения, в них не допускаются эмоционально-экспрессивная окраска и нелитературные обороты, даже если между сторонами существует серьезная конфликтная ситуация. Одна из особенностей деловой речи - широкое употребление *языковых формул*.

*Языковые формулы* - устойчивые (шаблонные, стандартные) языковых оборотов, используемых в неизменном виде.

Кроме выражения типового содержания языковые формулы нередко являются юридически значимыми компонентами текста, без которого документ не обладает достаточной юридической силой, или являются элементами, определяющими его видовую принадлежность.

Например в письме-претензии: «...в противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции»; «...в противном случае дело будет передано в арбитражный суд».

*Текст* - основной элемент каждого документа, а значит, и делового письма. От того, каким будет содержание письма, как излагается информация, зависит достижение цели его автором. Текст письма должен быть таким, чтобы оно служило средством коммуникации, могло побуждать к действию, помогать принимать нужные решения.

*Общие требования к тексту делового письма:*

- достоверность и объективность информации;
- полнота информации и кратность изложения;
- актуальность информации;
- аргументированность сведений и доказательств;
- точность, рациональность построения текста;
- логичность изложения;
- простота стиля.

*Состав реквизитов делового письма*

*Реквизит* – обязательный элемент, присущий определенному виду документа. К реквизитам делового письма относятся 16 из 30, указанных в ГОСТе.

Реквизит 01 – Государственный герб Российской Федерации;

Реквизит 02 – герб субъекта Российской Федерации;

Реквизит 03 – эмблема организации или товарный знак;

Реквизит 08 – наименование организации;

Реквизит 09 – справочные данные об организации;

Реквизит 11 – дата документа;

Реквизит 12 – регистрационный индекс (номер) документа;

Реквизит 13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;

Реквизит 15 – адресат;

- Реквизит 18 – заголовок к тексту;
- Реквизит 20 – текст документа;
- Реквизит 21 – отметка о наличии приложения;
- Реквизит 22 – подпись;
- Реквизит 25 – печать;
- Реквизит 27 – отметка об исполнителе;
- Реквизит 28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

#### *Виды деловых писем*

Письма систематизируются по следующим группам:

1. Информационные письма (письма-сообщения, рекламные письма, письма-извещения, письма-уведомления, сопроводительные письма);
2. Просьбы, запросы, предложения.
3. Согласие, отказ, разъяснение.
4. Коммерческие письма (заключение договоров, запросы, предложения, поиск компромисса, исполнение договоров, заказы, подтверждение, подтверждение заказа, получение и экспертиза образцов, оплата счетов);
5. Гарантийные письма.
6. Письма-претензии, письма-рекламации.
7. Письма по вопросам участия в выставках, ярмарках.
8. Приглашения, визиты.
9. Письма, содержащие выражения внимания, участия (поздравления, приветствия, соболезнования, извещения о происшедших изменениях).

#### *Содержание делового письма*

*Содержание делового письма* - это связной текст, который состоит из следующих частей: вступление, основная часть (основное содержание) и заключение.

*Вступление делового письма* вводит адресата в тему письма. Оно может предваряться *обращением к адресату*.

Следует отметить, что в нормативных документах, регламентирующих требования к переписке, не указывается необходимость оформления обращения. Однако в современной деловой переписке обращение стало неотъемлемым элементом любого письма. Обращение непосредственно к адресату не только вопрос этикета, оно привлекает внимание, помогает установить контакт. Начиная письмо с обращения, необходимо учитывать служебное положение корреспондента, сферу его деятельности.

*Формы обращения к адресату:*

1. Наиболее распространенная форма – обращение по фамилии.

*Уважаемый господин Петров!*

*Уважаемая госпожа Моргунова!*

Запятая после обращения придает письму будничный характер. Восклицательный знак, напротив, подчеркивает особое значение, придаваемое обращению его составителем.

2. Если неизвестно имя конкретного получателя письма, употребляют обращение:

*Уважаемые господа!*

3. В менее официальных письмах возможно использование обращения к имени и отчеству адресата:

*Уважаемый Николай Сергеевич!*

*Уважаемая Нина Георгиевна!*

Такое обращение, как правило, используется в письмах-приглашениях, письмах-извещениях или письмах, содержащих благодарность автора за проявленное внимание, оказанные услуги и т.д.

4. В письмах, адресованных высшим должностным лицам органов государственной власти и управления, указывается должность, а не фамилия:

*Уважаемый господин Министр!*

Такая же форма может применяться и при обращении к руководителям (президентам, директорам, председателям и т.п.) организаций, обществ:

*Уважаемый господин председатель!*

*Уважаемый господин директор!*

5. При обращении к лицам одного профессионального круга возможно использование следующей формы:

*Уважаемые коллеги!*

Это же обращение может носить более эмоциональный характер при употреблении выражения *Дорогие коллеги!* Нейтральный тон письма сохраняется, если оно начинается таким обращением: *Коллега, ...*

*Во вступлении*, как правило, формулируется причина составления документа, указываются основания подготовки письма. Другими словами, вступление содержит ссылку либо на документ, являющийся поводом или юридическим основанием для письма, либо на факты и события.

Действенность писем во многом определяется именно вступлением, оно либо пробуждает интерес корреспондента, или не затрагивает его. Очень важно эту особенность психологии человека учитывать при составлении писем, направляемых впервые, т.е. без предшествующей истории деловых отношений. Например:

*На основании Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ, утвержденного постановлением Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг № 03-33/по от 16 июля 2003 г.*

Обратите внимание на то, что при упоминании в тексте письма другого документа (пример), следует приводить данные об организации-авторе, дате составления, регистрационном номере, заголовке к тексту. Это сразу дает понять, о каком конкретном документе идет речь.

*Основная часть делового письма* содержит доказательства, описанные события, его анализ и т.д. Иначе говоря, в основной части обосновывают вопрос, изложенный в письме. Аргументы, которые содержатся в этой части письма, позволяют в заключении сделать выводы, сформулировать предложение, просьбу, согласие или отказ в зависимости от назначения письма. Например:

*При проведении проверки расчетов по платежам в бюджете с ГНИ № 26 обнаружилось, что по состоянию на 17 июля 2017 года Вами не уплачен налог. Задолженность составляет...*

или:

*Мы изучили возможности нашей будущей совместной деятельности в регионе и хотели бы отметить, что годовой оборот товаров может составить лишь...*

*Заключение делового письма* включает в себя выводы, просьбы, предложения, рекомендации и т.д. Часто именно по заключению можно определить разновидность письма. Например, в заключении письма-просьбы будет содержаться ключевое слово «*просим*», письма-предложения – «*предлагаем*» или более развернутое выражение «*будем рады, если Вы примете наше предложение...*» и т.д.

Заключительную часть письма заканчивает *формула вежливости*. Она располагается на 2-3 интервала ниже текста перед подписью.

Наиболее распространенная формула вежливости: «*С уважением*». Например:

*С уважением,*

*Генеральный директор /подпись/ А.Г.Григорьев*

Следует отметить, что в последнее время многие фирмы используют элементы стиля, характерные для переписки с зарубежными партнерами. Такой стиль вполне оправдан, т.к. предполагает, в частности, большее разнообразие формул вежливости. Могут быть использованы, например, такие их формы:

*Надеемся на продолжение нашего сотрудничества;*

*Мы заинтересованы в Вашем положительном ответе;  
Будем благодарны за быстрый ответ;  
Искренне признательны за Ваше содействие;  
Заранее благодарю за скорый ответ  
и т.д.*

Текст письма может содержать не три, а две части или же состоять из одной. Например:

*Мы провели анализ условий нашей посреднической деятельности по реализации Ваших товаров в регионе. Ваши предложения нас заинтересовали, однако мы хотели бы получить дополнительные данные.*

*Просим уточнить сроки поставки товаров и форму расчета с потенциальными покупателями.*

В отдельных случаях письмо может состоять из одной заключительной части. В этом случае не даются пояснения, обоснования, а сразу излагается просьба, предложение, напоминание или отказ. Например:

*Напоминаем, что для включения Вашей фирмы в число участников выставки необходимо до 15.10.2017 направить в оргкомитет следующие документы...*

Нужно сказать, что нет строгих и однозначных требований к порядку расположения составных частей делового письма. В ряде случаев письма начинаются с заключительной части, т.е. с существа вопроса, а затем объясняют или обосновывают свои предложения, решения и т.д. Считается, что такой прием даже облегчает восприятие текста письма. Например:

*Просим Вас ускорить отправку оборудования в соответствии с договором от 08.05.2017 № 17/9.*

*Если условия договора не будут выполнены, мы будем вынуждены предъявить штрафные санкции в размере...*

Текст писем делится на абзацы, которые являются его простейшими компонентами. Абзацем должна выделяться каждая отдельная мысль (аргумент) или тема текста. Она служит показателем перехода от одной мысли или темы к другой и значительно облегчает восприятие информации.

Средняя длина абзаца - 4-6 предложений. Однако в тексте деловых писем часто встречаются абзацы, состоящие из одного предложения. Независимо от длины абзаца следует помнить, что он является внутренне замкнутой смысловой единицей. Каждое последующее предложение абзаца должно быть связано с предыдущим. В середине абзаца не может быть фразы, логически не вытекающей из предыдущего контекста. Нарушение этого требования затрудняет процесс письменной коммуникации.

Каждый абзац выделяется в документе абзацным отступом. Абзацы связного текста не нумеруют.

Содержание делового письма может быть представлено не только связным текстом. Иногда авторам приходится аргументировать свои предложения, просьбы и т.п. с помощью систематизированных данных. Они могут иметь как словесное, так и числовое выражение. Такие данные рекомендуются представлять в виде таблицы.

*Таблица* – перечень сведений (числовых данных), приведенных в определенную систему и расположенных по графам.

Форма таблицы используется при изложении цифровой или словесной информации о нескольких объектах по ряду признаков. Табличная форма позволяет представить информацию в более компактном виде, её применяют для лучшей наглядности и удобства использования данными.

*Электронные письма*

Правила деловой электронной переписки (*сетикет*) устанавливают ограничение на размер письма. Электронное сообщение должно быть в половину короче написанного на бумаге. Важная информация, имеющая большой объем отправляется в виде вложения к письму. Наличие в электронном письме вашей электронной подписи – правило хорошего тона в деловой переписке.



На все электронные письма обязательно нужно отвечать. Если же письмо содержит вложение, необходимо в ответе подтвердить то, что вложение вами получено и доступно для просмотра.

Сетикет основан на правиле телефонного этикета, то есть, кто начинает, тот и заканчивает переписку. Явным отказом от общения является ваше «молчание» на протяжении 7 дней.

Важной особенностью деловой переписки является то, что на любые письма – бумажные и электронные – следует оперативно отвечать. Если это не соблюдается, то ваша деловая репутация может значительно пострадать.

## 15. Деловой этикет и культура поведения делового человека

Деловой этикет и культура поведения делового человека Этикет деловых отношений - – это свод правил поведения в бизнесе, кот. представляют внешнюю сторону деловой коммуникации. Культура поведения в деловой коммуникации немыслима без соблюдения правил вербального этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом и т.п., важно соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида, правила поведения в различных видах транспорта. Этикет – это богатство, и его надо умело использовать как средство эквивалентного обмена. Тот, у кого хорошие манеры, кто умеет быть любезным, может извлечь из этого большую пользу, укрепить свою репутацию, а это равносильно обладанию рекомендациями на все случаи жизни. (Ф. Бэкон).

### Комплименты

Комплименты любят все. Использование их поможет приобрести вам много добрых друзей, успех и уважение. Но фальшивый, «дежурный», вынужденный комплимент может лишь обидеть собеседника, закрепить у него трудно преодолимое впоследствии мнение о вас как о человеке двуличном и ненадежном.

Основное правило — его максимальная искренность. Будьте максимально дружелюбны и естественны. Недопустимо сделать один и тот же комплимент двум рядом стоящим людям.

Делая комплименты, соблюдайте чувство меры и такт. Так, чрезмерные комплименты молодого мужчины молодой девушке в присутствии ее жениха или друга могут поставить всех троих в неудобное положение.

Принимая комплимент в свой адрес, кратко поблагодарите и дайте понять, что это вам приятно. Постарайтесь ответить добрыми словами, в то же время и не навязываясь на дальнейшую похвалу.

Особую роль играют комплименты в официальной переписке. В ряде случаев, например, в дипломатической переписке обязательным считается наличие устоявшихся комплиментов в начале и в конце официального письма. Отсутствие какого-либо из этих обязательных атрибутов может быть воспринято как намеренное оскорбление.

### Критика

Критика должна быть направлена на позитивные изменения в будущем, а не на поиск виноватых или ошибок в прошлом: «Наша задача в том, чтобы понять, как можно улучшить ситуацию, повысить твою эффективность, как избежать в будущем ошибок. Поэтому мы не будем разбирать прошлое, а наметим план действий на будущее»

Критика должна предполагать возможность сотрудника высказаться по поводу ситуации и ее возможного исправления: «Как ты видишь ситуацию? Что мы можем сделать? Какие у тебя предложения?». Именно это позволяет нам добиться большего чувства ответственности сотрудника за последующие действия и решение ситуации в будущем.

Критикуя, необходимо отметить и позитив (еще лучше – с него начать): «Я вижу, что очень старался, часть проекта получилась отлично, а вот как мы можем изменить ситуацию в...?». Важно и закончить критику на позитивной ноте – ноте уверенности в том, что ситуация будет разрешена и в дальнейшем будет развиваться позитивно.

Критиковать можно действия, но никак не качества человека и черты личности. То есть мы можем сказать человеку, что он не смог сосредоточиться при выполнении задачи и в будущем ему

стоит выделять более удобное время для сложных дел, но не говорим, что он вообще рассеянный. Применительно к данному правилу вспомните, как критиковали многие школьные учителя и сделайте наоборот.

Критика должна быть конкретна, избегайте формулировок «всегда» и «никогда»: это не может быть правдой, при этом дает возможность сотруднику чувствовать, что вы придираетесь, а он морально прав. Поэтому, готовясь к мотивационной критике, продумайте, какие конкретно факты и особенности поведения человека вы будете приводить как пример того, что необходимо улучшить или исправить.

Очень хорошо использовать прием объединения: «Когда я начинал работать, у меня тоже часто бывали ситуации, когда я не мог самостоятельно решить сложную ситуацию с клиентами. Это нормально, когда работаешь недавно. А как ты видишь, какие могут быть пути выхода из этой ситуации...». Этот прием позволяет нам, с одной стороны, на своем примере или примере другого человека ненавязчиво подсказать путь решения вопроса, а с другой – морально поддержать человека, позволить ему сохранить адекватную самооценку.

Бывает полезна метафорическая критика. С метафорической критикой мы все сталкивались, читая басни. Только в жизни надо позволить слушателю самостоятельно сделать вывод. Мы рассказываем о ситуации, которая произошла в другой организации или с другими людьми, и привела к не очень позитивным последствиям. Затем мы даем возможность сотруднику самому провести параллели и сделать самостоятельный вывод: «Ты знаешь, несколько лет назад у нас довольно часто случались ситуации, когда сотрудник вместо того, чтобы предложить решения сложной ситуации, сразу сдавался и ожидал решения от руководителя. В итоге это приводило к потере отношений с клиентом для этого сотрудника и, как следствие, к снижению заработка». В целом, надо отметить, что метафорическое влияние – очень эффективный метод управленческого общения и позволяет не только эффективно осуществлять критику, но и формировать определенные убеждения, побуждать к конкретным действиям и моделям поведения.

Очень важна предупреждающая критика. Она актуальна ДО вхождения сотрудника в сложную ситуацию и предполагает демонстрацию возможных типичных ошибок с объяснением того, как их можно избежать. Такая критика позволяет нам избежать лишних потерь и упущенных возможностей. Как говорят: «Умный учится на чужих ошибках».

Критика должна как можно больше опираться на факты, как можно меньше – на эмоции. Поэтому старайтесь избегать критики тогда, когда вы находитесь в состоянии гнева, раздражены, расстроены. Только успокоившись, начинайте продумывать и заранее готовить структуру критической беседы, обязательно подберите понятные и однозначные факты, на которые сможете опираться во время разговора.

Важно придерживаться темы и переходить к последующему вопросу, только решив предыдущий. Несоблюдение этого правила, кстати, – одна из самых типичных ошибок при проведении критики (сейчас я показываю пример предупреждающей критики). Иногда руководитель сам увлекается и уходит от темы, иногда подчиненный старается переключить внимание на что-то более для него позитивное. Четко помните, с чего вы начали, и какую цель преследуете в итоге, возвращайте собеседника к теме, которая должна быть полностью обсуждена.

Один проступок – одно наказание, то есть надо осуществлять критику за одно нарушение один раз. Постоянное возвращение к один раз совершенной ошибке существенно демотивирует сотрудника и снижает значимость критики как таковой. Поэтому стоит один раз осуществить критику и больше к этому вопросу не возвращаться, если ошибка не повторяется.

Закончить критику всегда лучше позитивом и подведением итогов по планам действия по улучшению ситуации: «Я думаю, что мы сможем убедить клиента продолжить с нами сотрудничество, для этого мы делаем такие-то шаги».

## ПЛАНЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### Практическое занятие №1

#### Основные принципы этики и характер деловой коммуникации

##### План.

1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика делового общения в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.

2. Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.

3. Этика делового общения «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики делового общения «снизу-вверх», «по горизонтали».

4. Деловая этика и ее специфика (предпринимательство - соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность - главные составляющие деловой этики.

##### Литература.

###### а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

###### б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>

2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

##### Ответьте на вопросы.

1. Дайте определение коммуникации.

2. Каковы условия общения? Что такое коммуникационный процесс и каковы его основные функции?

3. Назовите основные виды общения. Охарактеризуйте их.

4. Как вы считаете, общение какого вида у нас чаще встречается – официальное или неофициальное? Зависит ли объем того и другого от пола, возраста, профессии людей, их социального положения? Приведите примеры.

6. Какие цели преследует деловая коммуникация? Объясните разницу между этими целями.

Выполните практические задания.

1. **Дейл Карнеги писал в 1936 году:** «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от умения общаться с людьми».

- Почему Д. Карнеги придает такое большое значение умению вести деловое общение?
- Возрастают ли требования к деловому общению в условиях рыночной экономики?
- Только ли людям, занятым в финансовой сфере, необходимо деловое общение или оно необходимо любому человеку?

2. **Какие высказывания могут быть отнесены к сфере деловой коммуникации, а какие – нет?**

- Который час?
- Классный фильм!
- Выходи за меня замуж!
- Хочется с тобой поболтать о чем-нибудь.
- Как мы давно с вами не виделись!
- Приходи ко мне вечером!
- Я бы хотел у вас работать.
- Хотите салату?
- Сколько лет, сколько зим!
- Здравствуйте!

3. **Закончите фразы:**

*Деловая коммуникация всегда...*

*Деловая коммуникация никогда...*

4. **Смягчите категоричность:**

- В таком виде нельзя приходить на работу.
- Так с клиентами не разговаривают.
- Вы не имеете права так со мной разговаривать.
- Что вы на меня кричите?
- Что за глупости вы говорите?
- Вас обманули.
- Мне надоело вас слушать.
- Сколько раз можно говорить об одном и том же?

### *Практическое занятие №2*

#### **Речевая коммуникация: понятие, формы и типы**

##### План

1. Понятия: «коммуникация», «язык», «речь», «мышление», «речевая деятельность». Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация.

2. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека.

3. Классические правила ведения диалога. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи при деловом общении.

4. Риторика. Воздействие на аудиторию. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.

##### Литература

а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>

2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

Ответьте на вопросы.

1. Что называется функциональным стилем речи?
2. Какие стилеобразующие факторы вы знаете?
3. Назовите книжные функциональные стили. Какие стили им противопоставлены и почему?
4. Как соотносятся стили со сферами общения?
5. Почему нейтральная (межстилевая) лексика составляет основу любого функционального стиля?
6. Какая лексика называется стилистически окрашенной? Приведите примеры употребления таких слов.
7. Охарактеризуйте официально-деловой стиль по плану:
  - 1) цель
  - 2) сфера употребления
  - 3) функция
  - 4) стилеобразующие черты
  - 5) языковые средства, формирующие данный стиль
  - 6) подстили
  - 7) жанры.

Выполните практические задания

**1. Образуйте устойчивые словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, добавив к именам существительным необходимые глаголы.**

Приказ, контроль, должностные оклады, выговор, порицание, ошибка, содействие, порядок, выполнение, дисциплина, совещание, обязанности, обследование, меры.

**2. Замените нейтральные слова и выражения такими, которые имеют окраску официально-делового стиля.**

Поблагодарить, сообщить, из-за болезни, дали творческий отпуск, просьба, участвовали.

**3. Найдите 6 ошибок в данном заявлении. Отредактируйте текст.**

Декану экономического факультета  
Технологического университета  
проф. С.С. Инину  
от Иванцова Н.Ю.

Заявление.

В связи с тем что я устроился на работу в филиал фирмы «Стронг», прошу перевести меня на вечернее отделение, так как я не могу учиться в дневное время.

С уважением.

11 сентября 2007 г.

\_\_\_\_\_ Н.Ю. Иванцов

## СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### *Правила составления деловых документов*

#### **АВТОБИОГРАФИЯ**

Автобиография – это документ, представляющий человека. В автобиографии кратко перечисляются основные события жизни человека в их временной последовательности. Автобиография нужна при поступлении на работу и учебу.

Слово *автобиография* пишется в верхней части листа посередине.

Обычно в автобиографии указываются:

фамилия, имя, отчество (полностью); начинается автобиография так: Я, Семенов Игорь Петрович,....

дата и точное место рождения;

образование (где учился, когда и какое учебное заведение окончил);

трудовая деятельность, включая службу в армии;

краткие сведения о родителях, братьях, сестрах;

краткие сведения о семейном положении (женат, холост, замужем, не замужем; дети);

дата;

подпись.

Следует помнить, что автобиография пишется от руки в одном экземпляре; она не заверяется никаким должностным лицом. В автобиографии недопустимы самооценки.

#### **ХАРАКТЕРИСТИКА**

Характеристика дает общее представление о человеке и содержит отзыв о чьей-либо учебной, трудовой, общественной деятельности.

В «шапке» характеристики указываются фамилия, имя, отчество, должность, место работы или учебы характеризуемого. Следует помнить, что литературной норме соответствует родительный падеж: «характеристика кого».

Дальнейшее содержание зависит от цели ее составления. Если характеристика нужна для перевода сотрудника на руководящую должность, то оцениваются его организаторские способности, уровень профессиональной подготовки. Если, например, характеристика дается для поступления в аспирантуру, то в ней следует отметить исследовательские интересы характеризуемого, оценить его научную работу. Если это характеристика для милиции, то, в первую очередь, следует отметить продолжительность работы на одном месте, поощрения по работе (кем, за что), взыскания (кем, за что), отношение к работе, участие в общественной жизни, какими сведениями располагает предприятие о поведении в быту и т.д.

В конце характеристики указывается цель выдачи характеристики, например: Характеристика выдана для предоставления в райвоенкомат.

В отличие от автобиографии характеристика печатается и заверяется руководителем учреждения. На его подпись ставится печать.

#### **ЗАЯВЛЕНИЕ**

Заявление – это документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу. Это один из самых распространенных типов деловых бумаг. Заявление пишется обычно от руки в одном экземпляре. Правда, всегда лучше оставлять себе копию заявления, чтобы знать, когда и о чем вы просили и кого.

Наименование адресата помещается традиционно в правой трети листа. Если адресат – должностное лицо, то следует указать его должность, фамилию и инициалы в дательное падеже (Директору...). Если адресат - учреждение, то по нормам литературного языка его наименование

необходимо писать в винительном падеже с предлогом «В» (В бухгалтерию...). Однако в канцелярской практике встречается и именительный падеж.

Под наименованием, адресата помещается наименование заявителя в форме родительного падежа без предлога с указанием должности, фамилии, имени, отчества полностью (например, Иванова Петра Ивановича).

Если заявитель – постороннее лицо для данной организации, то вместо должности указывается его домашний адрес (... проживающий по адресу...).

После наименования адресата и заявителя перед словом «заявление» не ставится никаких знаков.

Слово «заявление» пишется посередине страницы и после него ставится точка.

Текст просьбы пишется с красной строки и обосновывается. Существует два варианта построения основного текста: а) прямое изложение просьбы плюс ее обоснование, (например: *Прошу вас разрешить мне ... в связи с...*); б) обоснование просьбы плюс изложение просьбы (*В связи с ... прошу разрешить мне ...*). Если к заявлению прилагаются документы, они перечисляются в тексте отдельным абзацем (после слов: *К заявлению прилагаются ...*).

В конце заявления указывается дата подачи заявления (слева) и подпись заявителя (справа).

#### Образец заявления

Декану филологического факультета

Лейфа И.И.

студента 490 группы

Иванова Сергея

заявление.

Прошу разрешить мне досрочную сдачу экзаменов за III семестр в связи с отъездом на лечение.

16 декабря 2017 г.

Иванов С.Н.

#### **ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА**

Докладная записка представляет собой обращение сотрудника (студента, школьника и т.п.) к руководителю учреждения, организации с целью сообщить (предложить) что-либо.

Оформление докладной записки такое же, как и заявления. Однако вместо слова «ЗАЯВЛЕНИЕ» ставятся слова «ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА». Докладная записка обычно начинается со слов: «Довожу до вашего сведения...».

Помимо информационной части докладная записка может содержать заключительную часть с высказыванием предложения, просьбы.

#### **ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Под объяснительной запиской понимают несколько деловых писем разного вида. Во-первых, объяснительной запиской называют документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта). Однако чаще объяснительной запиской называют сообщение, представляемое вышестоящему должностному лицу, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие и т.п. Помимо «шапки», названия документа, даты и подписи объяснительная записка содержит как бы две части: сообщение о факте, происшествии и т.п. и объяснение причин происшедшего. Указанные части связывают при помощи слов и выражений: *в связи с тем, что..., в связи с ..., так как..., потому что..., поскольку..., по причине...*

## РАСПИСКА

Расписка составляется в подтверждение передачи материальных ценностей их получателем. Она включает наименование документа: РАСПИСКА, фамилию, имя, отчество, должность получателя, фамилию и инициалы передающего (или название передающей организации), наименование полученного с точным указанием количества, срок, на который передаются материальные ценности, основание передачи (на основании какого документа, распоряжения получены ценности), подпись получателя, дату. Если передается крупная сумма денег, то рядом с подписью указывается адрес, серия и номер паспорта получателя.

## ДОВЕРЕННОСТЬ

Доверенность – это документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя (получение денег или других материальных ценностей, ведение дела и др.). В доверенности указывается:

1. Кто доверяет (фамилия, имя, отчество в именительном падеже).
2. Кому доверяет (фамилия, имя, отчество в дательном падеже).
3. Что доверяет (например, получить заработную плату, за какой период и где).
4. Дата выдачи.
5. Подпись выдавшего доверенность.
6. Заверение подписи ответственным лицом учреждения.
7. Печать учреждения.

На практике, особенно если речь идет о получении крупной суммы денег, требуют указать также серию и номер паспорта получателя; это указывается после его фамилии, имени, отчества (паспорт серия №).

### *Примеры написания отдельных деловых писем и других документов*

#### Образец письма,

#### посылаемого вместе с послужным списком

Руководителю АО «Российская мебель»

Москва, ул. Тверская 25

ген. дир. Иванову И.И.

22 января 2002 г.

*Уважаемый Иван Иванович,*

прошу рассмотреть мою кандидатуру на должность секретаря-референта.

Мне 25 лет, имею высшее образование, знаю делопроизводство, оргтехнику, деловой этикет, деловой английский язык. Владеею навыками работы на компьютере (Windows, Excel, Power Point, data bases), печатаю со скоростью 180 уд./ мин.

Я закончила экономический факультет МАИ, курсы секретарей-референтов и английского языка.

Была бы рада получить приглашение на собеседование, чтобы при личной встрече обосновать свои возможности приносить организации значительную пользу благодаря своей квалификации и высокой заинтересованности в работе.



Приложение: резюме на русском и английском языках (на 2 листа каждое).

С уважением

Н.А. Петрова

Адрес: Москва, 101500

Ул. Степная, д.9., кв. 110

Телефон: (095) 111-11-11

**Образец резюме**

**Петрова Наталья Андреевна**

**Адрес:** Москва, 101500, ул. Степная, д.9, кв. 110

**Телефон:** (095) 111-11-11

**Дата и место рождения:** 01.01.1975 г.

Гражданство Российской Федерации

**Семейное положение:** Замужем, имею сына трех лет

**Цель:** Получение должности секретаря-референта

**Квалификация:** Квалифицированный секретарь-референт с высшим образованием, свободным знанием делового английского языка и компьютера

**Образование:**

1994 – 1999	Московский авиационный институт, экономический факультет, диплом инженера-экономиста
2000 – 2002	Курсы английского языка (2 года)

2001	Курсы секретарей-референтов (6 мес.)
------	--------------------------------------

**Опыт работы:** Механический завод,  
экономический отдел, экономист

**Дополнительные сведения:** Имею водительские права категории В  
Увлекаюсь выращиванием цветов  
Общительна, энергична, собрана и целеустремленна

22 января 2002 года

**Образец письма-отказа**

*Дорогая г-жа Петрова Н.А.*

Всем нам было очень приятно познакомиться с Вами на минувшей неделе. Глубокое впечатление произвели на нас Ваше умение прекрасно ориентироваться в сложных профессиональных проблемах, Ваша образованность, прекрасные деловые и личные качества.

Нелегко Вам отказывать, но мы все-таки остановились на претенденте, чей опыт работы наиболее соответствует специфике производства нашей организации.

Желаем Вам удачи во всех Ваших делах.

С уважением,

Иванов Иван Иванович  
Ген. директор  
АО «Российская мебель»

Выполните практические задания.

**1. Отредактируйте следующий документ:**

**АВТОБИОГРАФИЯ**

Я, ЛЕПЕНДИН М.Е., родился 14 мая 1971 г. в г. Москве. С 1978 года по 1988 год учился в средней школе и окончил десять классов. С 1989 года работаю на стройках г. Москвы. Имею 3 разряд. В 1993 году окончил вечерний техникум. С 1994 г. назначен бригадиром каменщиков. Работу свою люблю.

К автобиографии прилагаю характеристику.

Лелендин Михаил.

20 сентября 1995 г.

**2. Прочитайте следующий отрывок из автобиографии и объясните пунктуацию:**

Мой отец, Лелендин Егор Иванович, работает прорабом в СМУ-1. Мать, Лелендина Вера Семеновна, - повар столовой № 6.

**3. Выберите правильный вариант начала автобиографии. Объясните свой выбор.**

- 1) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в Воронежской области в 1961 году.
- 2) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в селе Андреевка Нижнедевицкого района Воронежской области 15 февраля 1961 года.

**4. Напишите автобиографию.**

**5. Напишите доверенность вашему другу (подруге) на получение денег.**

**6. Напишите заявление:**

- а) о принятии вас на работу (решите, где бы вы хотели работать);
- б) об оказании вам материальной помощи (в связи с чем?);
- в) о предоставлении академического отпуска по состоянию здоровья.

*Практическое занятие №3*

**Невербальные аспекты делового общения**

План.

1. Общение вербальное и невербальное. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Виды жестов: жесты открытости, жесты подозрительности и скрытности, жесты защиты, жесты размышления и оценки, жесты сомнения и неуверенности, жесты несогласия и др.
2. Проксемические особенности невербального общения. Дистанция и взаимная ориентация людей в пространстве.
3. Визуальный контакт. Виды взглядов, их трактовка.
4. Межнациональные различия невербального общения.

Литература.

а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>
4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

Ответьте на вопросы.

1. Какую информацию мы обычно передаем вербально, а какую невербально?
2. Какое общение называется невербальным?
3. Что такое невербальный сигнал? Какие виды невербальных сигналов вы знаете? А используете?
4. Что такое неконгруэнтность?
5. Какие жесты называют открытыми, какие закрытыми и почему?
6. Каковы кинесические особенности невербального общения в деловом общении?
7. Расскажите о проксемических особенностях невербального общения.
8. В чем заключаются межнациональные различия невербального общения?

Выполните практические задания.

### 1. Прочитайте текст.

Княжна Марья, сидя в гостиной и слушая эти толки и пересуды стариков, ничего не понимала из того, что она слышала; она думала только о том, не замечают ли все гости враждебных отношений ее отца к ней...

Княжна Марья с рассеянным, вопросительным взглядом обратилась к Пьеру, который, последний из гостей, с шляпой в руке и с улыбкой на лице подошел к ней после того, как князь вышел, и они одни оставались в гостиной.

- Можно еще посидеть? – сказал он, своим толстым телом валясь в кресло подле княжны Марьи.

- Ах, да, - сказала она. «Вы ничего не заметили?» - сказал ее взгляд.

(Л.Н. Толстой. «Война и мир»)

• **Найдите места в отрывке, где информация передается невербально. Как именно она передается?**

• **Есть ли в отрывке несоответствия между словами и невербальными средствами (неконгруэнтность)? Подтвердите текстом. Чем обусловлено это несоответствие?**

2. **Выразите невербальными средствами следующие значения (ваши товарищи должны объяснить значение показанного жеста):**

- предоставьте мне слово, я хочу сказать;
- подвезите меня;
- молчите;
- позвоните мне;

- напиши мне;
- тише;
- не торопись, не спеши;
- давай это мне, сюда;
- заканчивай, закругляйся;
- пойдём пешком;
- очень прошу;
- сдаюсь;
- подумай;
- деньги нужны.

**3. Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите его аудитории. Для введения слушателей в курс дела можно сначала словами назвать то, о чем пойдет речь. Поймет ли аудитория ваш рассказ? Пусть они расскажут словами то, что вы показали невербально.**

**4. Определите, какое расстояние оптимально для вас при разговоре:**

- с однокурсниками,
- с преподавателем,
- с родителями,
- с незнакомым человеком.

**Результаты запишите.**

**5. Посмотрите выступление какого-либо политического деятеля по телевидению. Запишите, какие жесты он делает. Это открытые или закрытые жесты? Есть ли конгруэнтность в его выступлении? Кратко расскажите о своих наблюдениях, покажите отмеченные вами жесты и объясните их значение.**

**6. Завершите фразы:**

- Сжатые кулаки говорят о...
- Опущенный подбородок говорит о том, что...
- «Руки в боки» говорят о ...
- Скрещенные на груди руки говорят о том, что...
- Прикрывание рта ладонью говорит о том, что...
- Отведение взгляда в сторону говорит о том, что...
- Наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что...
- Постукивание пальцами по столу говорит о том, что...

#### *Практическое занятие №4*

### **Конфликтные ситуации в деловом общении.**

План.

1. Понятие о конфликте. Сущность и структурные элементы конфликта, его социальная роль.
2. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
3. Причины и последствия конфликтов.
4. Конфликтные ситуации делового общения.
5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
6. Прогнозирование и предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Литература.

а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС

АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>

2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

Ответьте на вопросы.

1. Что такое конфликт? Какова его социальная роль?
2. Почему часто ссорятся именно близкие люди, друзья, коллеги? Почему с незнакомыми и малознакомыми людьми мы почти не ссоримся?
3. Как вы думаете, почему так часто хочется повысить голос на собеседника, когда не удается его в чем-либо убедить, когда он в чем-либо с нами не соглашается?
4. Почему одним людям удается легко и быстро, без конфликтов и ссор, без нажима и крика договариваться с другими, а у иных это никак не получается?
5. Что значит *владеть искусством бесконфликтного общения*?
6. Какие слова называются *конфликтогенами*?
7. Какие могут быть конфликты по
  - объему?
  - длительности протекания?
  - источнику возникновения?
8. Назовите основные причины конфликтов. Приведите свои примеры.
9. В чем суть каждого из перечисленных типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях:
  - стиля конкуренции?
  - стиля уклонения?
  - стиля приспособления?
  - стиля сотрудничества?
  - стиля компромисса?

Какой стиль предпочтительнее?

Выполните практические задания.

**1. Объясните, какими приемами можно реализовать следующие правила бесконфликтного общения:**

- Не пытайтесь переделывать вашего собеседника в момент разговора.

- Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику (то есть заранее сформировавшееся к нему негативное отношение).

- Произведите максимально приятное внешнее впечатление.
- Демонстрируйте уважительную манеру общения.
- Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится.
- Индивидуализируйте собеседника.
- Укрупняйте собеседника.
- Говорите меньше собеседника.
- Не упоминайте плохое, не упрекайте собеседника.

## 2. Прочитайте текст.

У Нади позвонил телефон. Надя сняла трубку.

- Алло? Москва?

- Позовите, пожалуйста, Лукашина, - попросил женский голос.

- Это Галя? А Женя уже ушел на аэродром, - сообщила Надя.

- Кто вы такая? – с вызовом поинтересовалась Галя.

- Случайная знакомая! – ответила Надя.

- А как он оказался у вас в квартире?

- Сейчас я вам все объясню. Женя вчера пошел в баню...

- В какую баню? – переспросила Галя. – У него дома есть ванная!

- Это у них традиция. Женя и его школьные друзья каждый год тридцать первого декабря ходят в баню.

- Откуда вы это знаете? Значит, вы знакомы много лет?

- Нет, мы познакомились несколько часов назад. Вы поймите, мой адрес в Ленинграде такой же, как у него в Москве: Третья улица Строителей, 25, квартира 12. Он по ошибке попал в Ленинград и пришел ко мне, как к себе домой...

Галя не верила ни одному слову.

- Я все поняла. Вы даже знаете его московский адрес...

- Галя... Галя...- торопливо говорила Надя. – Только не вешайте трубку. Вы ничего не поняли... Ваш Женя славный, добрый... Он ни в чем не виноват... И я вам немного завидую... Вы знаете, он мне очень понравился... Простите его...

- Почему вы его защищаете? – спрашивала Галя. – Вы замужем?

- Какое это имеет значение? – уклонилась от ответа Надя.

- Значит, не замужем... - с чисто женской мудростью заключила Галя. – И он улетел в Ленинград встречать с вами Новый год.

- Все было не так, - волновалась Надя. – Вчера Женя вместе с друзьями пошел в баню и там...

- Мне надоело слушать про баню, - перебила Галя и добавила неожиданно: - Сколько вам лет?

- Много... - после паузы тихо ответила Надя.

- Последний шанс?

- Как вам не стыдно!

- Это мне –то стыдно? Я у вас жениха не крала!

- Вы все неправильно понимаете...

- Вы хищница! Но все равно у вас ничего не выйдет! В последний момент он все равно сбежит...

Галя повесила трубку. Машинально Надя еще сказала: «Алло...Алло», потом тихо положила трубку на рычаг.

(Э. Рязанов, Эм. Брагинский. «Ирония судьбы»)

- Кто из девушек демонстрирует вежливое, уважительное отношение к собеседнику?
- Что раздражает Галю в собеседнице?
- Что говорит о конфликтном характере общения?
- Есть ли желание у Гали использовать в диалоге правила бесконфликтного общения?
- У кого из девушек более уважительное отношение к Жене?
- Перечислите нарушения правил бесконфликтного общения в этом диалоге со стороны Гали, а также правила бесконфликтного общения, соблюдаемые Надей.
- Постройте данный диалог по правилам бесконфликтного общения.

**3. Определите тип конфликтных ситуаций. Установите причины их возникновения. Продумайте этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.**

а) До прихода нового руководителя в коллективе царил “застой”. Если не всех, то многих это устраивало. Новый руководитель резко повысил требования практически к каждому сотруднику, что вызвало неадекватную реакцию, тем более что заработная плата осталась той же самой.

б) Коллектив принял вновь назначенного руководителя. Большинство членов коллектива высоко оценило его организаторские, профессиональные и личностные качества. Однако уже в самом начале своей работы руководитель столкнулся с одним из членов коллектива, который также претендовал на руководящую должность. Этот “несостоявшийся руководитель” все нововведения постоянно ставит под сомнение и настраивает коллектив против их внедрения.

#### **4. Упражнение-игра “Начальник и машинистка”.**

5 - 7 участников выходят за дверь и затем по одному входят, и каждый участник вначале играет роль начальника в следующей ситуации: принося очередную работу для перепечатывания машинистке, ты должен ей сказать, что качество ее работы тебя не удовлетворяет, т.к. последнее время она стала делать слишком много ошибок и опечаток. Затем каждый участник выполняет роль машинистки с сцене разговора со следующим начальником. Роль машинистки варьируется: она усталая и болезненная; капризная и молодая дама; одинокая и замкнутая женщина; очень интеллигентная пожилая дама; боевая и языкастая женщина.

Проведите анализ “позиций” взаимодействия, соблюдения рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях, исходов сообщения, будущих результатов работы подчиненной (по оценке ее стремления улучшить результаты работы).

### *Практическое занятие №5*

#### **Деловая беседа.**

План.

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Структура деловой беседы.
3. Психологические закономерности ведения деловой беседы.

Литература.

а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>



2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>

2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

Ответьте на вопросы.

1. Дайте определение деловой беседе и назовите ее характерные особенности.
2. Какова структура деловой беседы?
3. Каковы психологические закономерности ведения деловой беседы?

Выполните практические задания.

1. **Прокомментируйте высказывание: «Управлять сейчас – это значит уметь строить общение» (В. Зигет, Л. Ланг).**

2. **Разыграйте ситуацию: вы устраиваетесь на работу в офис престижной фирмы (на предприятие), разговариваете с представителем фирмы (директором предприятия). Что вы скажете о себе, чтобы получить работу в этой фирме? Что захочет узнать о вас представитель фирмы? Как вы ответите на вопросы: «Почему вы хотите работать именно у нас?», «Что вы умеете?»**

3. **Разыграйте ситуацию: вы – коммерсант, хотите продать свой товар. Как вы будете его рекламировать, убеждать покупателя, учитывая его особенности?**

#### *Практическое занятие №6-7*

#### **Деловые переговоры**

##### **План**

1. Деловые переговоры. Стратегии ведения деловых переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса.

2. Деловые переговоры по телефону: правила общения, типичные темы. Этикет телефонных разговоров.

##### **Литература.**

а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет

систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>

2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

Ответьте на вопросы.

1. Какие психологические приемы влияния на партнера вы знаете? Охарактеризуйте их.
2. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?
3. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы их участниками?
4. Какие стадии выделяют в переговорном процессе?
5. Как участники должны готовиться к переговорам?
6. Из каких этапов состоит процесс ведения переговоров и каковы задачи, решаемые на каждом из этапов?
7. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
8. Каковы общие правила общения по телефону?
9. Расскажите о правилах этикета телефонного разговора.

Выполните практические задания.

**1. Какие фразы в телефонных диалогах передают реакцию собеседников на речь друг друга? Какие фразы вы употребите в телефонном разговоре, если вам надо проявить внимание к чужой речи?**

**2. Скажите, какой вопрос вы зададите, если вам покажется, что ваш собеседник недостаточно внимателен, немного рассеян?**

**3. Прочитайте выразительно вслух «вредный совет» Г.Остера:**

Если вас по телефону  
Обозвали дураком  
И не стали ждать ответа,  
Бросив трубку на рычаг,  
Наберите быстро номер  
Из любых случайных цифр  
И тому, кто снимет трубку,  
Сообщите – «сам дурак».

**Какой закон общения обыгран в данном отрывке? Как нужно в действительности поступать в таком случае? Что требует этикет телефонного разговора? Назовите необходимые этикетные речевые формулы.**

4. Какие правила телефонного общения, с которыми вы познакомились, были вам ранее не известны? Соблюдение каких правил представляют для вас наибольшую трудность?

5. Вам предстоит переговоры с администрацией района по поводу организации клуба для трудных подростков. Составьте примерный план проведения переговоров.

#### Практическое занятие № 8-9

#### Деловой этикет.

##### План.

1. Этикет делового человека.
2. Имидж делового человека.
3. Внешний облик делового человека (мужчины/женщины).
4. Этикет приветствий и представлений.
5. Визитная карточка. Правила оформления. Порядок вручения.
6. Этикет деловых отношений.
  - А) поведение в общественных местах;
  - Б) этикет деловых приемов;
  - В) особенности делового общения с иностранными партнерами;
  - Г) искусство комплимента;
  - Д) правила вручения подарков.

##### Литература.

###### а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

###### б) дополнительная литература

1. Данилкова М.П. Основы делового этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Данилкова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — 978-5-7782-1276-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>
4. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М.А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

##### Ответьте на вопросы.

1. В чем сущность делового этикета? Назовите его виды.
2. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека.

3. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
4. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?
5. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
6. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма?
7. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
8. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях? Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
9. Какими правилами поведения следует руководствоваться на улице? В общественном транспорте?
10. Какими правилами поведения следует руководствоваться при посещении театров, концертных залов?
11. Какие виды деловых приемов вы знаете? Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах? Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приемов?
12. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
13. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?
14. Какие основные правила использования комплиментов вы знаете? В чем состоит особенность скрытых комплиментов?
15. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения? Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?

Выполните практические задания.

**1. Прочитайте диалог. Выделите этикетные формулы. Какие правила соблюдены собеседниками, какие нарушены?**

- Здравствуйте.
- Здравствуйте. Садитесь, пожалуйста, я Вас слушаю.
- Меня зовут Иванова Ольга Николаевна. Мы договаривались с Вами о встрече.
- Да-да Я помню. Вы хотите устроиться на работу на наше предприятие? Какова ваша специальность?
- Я инженер по компьютерам. Но последний год работала переводчиком в фирме «Антар».
- Значит, Вы имеете опыт работы по переводу специальной литературы?
- Да, я делала переводы для фирмы, в которой работала.
- Так, хорошо. Оставьте нам свой телефон, мы сообщим Вам о своем решении.
- Спасибо. Я бы хотела уточнить у Вас возможность брать работу на дом.
- Почему Вас интересует этот вопрос?
- Дело в том, что я учусь на курсах и мне было бы это очень удобно.
- Это несколько меняет дело. Но мы рассмотрим вашу кандидатуру и сообщим Вам результат.
- До свидания. Спасибо за то, что Вы нашли время поговорить со мной. Буду ждать Вашего звонка.
- До свидания.

**2. Подготовьте краткий рассказ о том, как надо одеться, если вы хотите получить работу:**

- программиста;
- секретаря начальника;
- воспитателя детского сада;
- продавца частного магазина;

- руководителя отдела в большой компании.

### **3. Разыграйте завершение телефонного разговора в соответствии с правилами этикета.**

Ваш собеседник говорит вам: - *Ну, кажется все.*

**Ваша задача завершить разговор одним из следующих способов:**

- Подведите итоги: *Да, кажется, мы все обсудили. У меня тоже все. Одним словом,...*
- Поблагодарите за уделенное время, приятное общение: *Спасибо за уделенное мне время. Знаю вашу занятость, не стану вас больше/более задерживать.*
- Выразите надежду на дальнейшие контакты: *Созвонимся. Когда можно будет связаться с вами? Когда мне ждать вашего звонка? Было приятно поговорить с вами. Надеюсь, скоро созвонимся.*
- Используйте формулы прощания: *До свидания. Всего самого доброго. Всего доброго. До встречи.*

### **4. Игра «Комплимент».**

**Преподаватель или учащиеся выбирают одного из учащихся, а затем по очереди адресуют ему комплименты, подмечая истинные его достоинства. Тот, кто не находит нужного комплимента, выбывает из игры.**

*Например:*

- Лена – самая улыбчивая.
- У Лены самые длинные и красивые волосы.
- Лена лучше всех учится.
- Лена – хорошая подруга и т.д.

**5. Упражнение «Вежливый отказ». Какие из перечисленных ниже речевых формул отказа вы считаете наиболее вежливыми, не обижающими собеседника?**

Я не могу...

Нет...

Нет, не могу...

Нет, не получится...

Никак не могу...

К сожалению, я не могу...

К несчастью, я не могу...

Я не в силах это сделать.

Ни в коем случае...

Я бы с удовольствием, но не могу...

Мне бы хотелось..., но не могу...

На это я пойти не могу.

Извините, этого я сделать не могу...

Ни при каких обстоятельствах...

Об этом не может быть и речи.

Даже не заикайся об этом.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Включение дисциплины «Деловая коммуникация» в ФГОС нового поколения отвечает насущным потребностям подготовки специалистов.

Эффективная подготовка современного специалиста в разных областях предполагает в качестве необходимой базы высокую речевую компетентность субъекта образовательного процесса, без которой невозможно или затруднено освоение образовательных маршрутов. Речь становится все более и более мощным средством регуляции деятельности людей.

Интенсивное развитие гуманитарного знания, антропоцентризм современной науки предполагают особое внимание к языку и речи, так как именно в них и только через них человек может осуществиться как личность. Антропоцентрическая ориентация современной науки и современных образовательных компетенций делают особенно актуальной проблему понимания, которая, в свою очередь, неразрывно связана с языком, языковой способностью человека, языковыми знаниями. Именно знание языка дает возможность воспринимать все учебные дисциплины, реализовать творческий потенциал личности в соответствующей предметной области.

Современные образовательные программы, признающие приоритет личности обучаемого, непременно должны учитывать то, что в структуре личности «человека говорящего» значимым оказывается соотношение *знания языка и знаний о языке*. Знание языка определяет речевую деятельность носителя языка. Знания о языке основаны на том запасе лингвистической информации, который человек приобретает, получая среднее образование.

Ставшее актуальным в последние годы понятие «языковая личность» связано со способностью человека общаться, созывать устные и письменные тексты в соответствии с конкретными коммуникативными задачами, извлекать информацию из текстов, воспринимать речь в разных сферах общения.

В период обучения в вузе носитель языка в максимальной степени вовлечен в деятельность, связанную с восприятием и переработкой множества текстов разных стилей и жанров, как и в деятельность по созданию текстов. Это также требует от студентов интенсивной работы над собственными речевыми навыками.

В соответствии с этими исходными положениями и составлены методические рекомендации.

На практических занятиях предполагаются различные виды работы. Кроме выполнения практических упражнений, введены задания, требующие от студентов осмысления текстовых фрагментов из статей и выступлений известных лингвистов и писателей.

Теоретические вопросы целесообразно рассматривать, соотнося их с конкретными практическими заданиями, представляющими собой систему в каждой изучаемой теме. В течение всего времени изучения дисциплины текущий контроль осуществляется двумя группами тестов. Первая носит обучающий характер; основная задача этих тестовых заданий – контроль формирования речевой культуры студентов. Вторая контролирующая; основная задача – контроль усвоения студентами учебного материала.

Рейтинговая система контроля выполнения самостоятельной работы дает возможность активизировать самостоятельную учебно-познавательную деятельность студентов.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

На основании компетентного подхода к реализации профессиональных образовательных программ, видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), составление плана текста, конспектирование материала, выписки из текста, работа со справочниками, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника,

дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей, составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.), подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на занятии, материалов-презентаций, тестирование и др.

- для формирования умений: решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности др.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

#### **Виды внеаудиторной самостоятельной работы студентов:**

1. работа над лекционным материалом;
2. работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;
3. подготовка к практическому занятию и подготовка презентаций;
4. подготовка к тестированию;
5. подготовка к зачету.

Чтобы развить положительное отношение студентов к внеаудиторной самостоятельной работе, следует на каждом ее этапе разъяснять цели работы, контролировать понимание этих целей студентами, постепенно формируя у них умение самостоятельной постановки задачи и выбора цели.

#### **Требования к итоговой аттестации по курсу**

Осуществляется дифференцированный подход к выставлению итоговой оценки, основанный на рейтинговой шкале.

Студенты, выполнившие все предусмотренные учебным планом виды работы, набравшие за работу в течение семестра количество баллов, соответствующее оценкам «отлично», «хорошо», и не имеющие задолженностей по разным видам работ, получают соответствующую оценку по результатам текущей работы в течение семестра (на основе результатов рейтинга).

Студенты, набравшие за работу в течение семестра количество баллов, соответствующее оценке «удовлетворительно», и имеющие задолженностей по разным видам работ, итоговую оценку получают после сдачи задолженностей.

Студенты, получившие за работу в течение семестра количество баллов, соответствующее оценке «неудовлетворительно», сдают зачет в соответствии с требованиями к содержанию и уровню освоения дисциплины, а также к объему и формам выполнения аудиторной и самостоятельной работы.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**Самостоятельная работа** - индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

**Цель проведения самостоятельной работы со студентами** – освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний; систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков студентов; формирование умений по поиску и использованию справочной и специальной литературы, а также других источников информации; развитие познавательных способностей и активности студентов, творческой инициативы, ответственности и организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации; развитие научно-исследовательских навыков; формирование умения применять полученные знания на практике (профессиональной деятельности).

Изучение курса непосредственно **в аудитории** обуславливает такие содержательные элементы самостоятельной работы, как умение слушать и записывать лекции; критически оценивать лекции, выступления однокурсников на практических занятиях, групповых занятиях; продуманно и творчески строить свое выступление, доклад; продуктивно готовиться к зачету.

К самостоятельной работе **вне аудитории** относится: работа с книгой, словарем; доработка и оформление лекционного материала; подготовка к практическим занятиям.

Самостоятельная работа студентов в соответствии с ФГОС ВО и учебными планами должна способствовать более глубокому освоению этого курса, **целью** которого является повышение общей речевой культуры студентов, совершенствование владения нормами устной и письменной форм литературного языка в научной и деловой сферах, развитие навыков и умений эффективного речевого поведения в различных ситуациях общения.

Важнейшими видами самостоятельной работы являются выполнение практических заданий. В течение семестра необходимо усвоить учебный материал, который предложен на практических занятиях, в учебных и методических пособиях. Самостоятельная работа по дисциплине обеспечивает формирование умений и навыков научной организации учебного труда.

Работу следует начинать с уточнения темы и составления плана работы, в котором намечается последовательность повторения и закрепления изученного нового материала, соотнесение теории и содержания практических упражнений, для выполнения которых требуются соответствующие теоретические знания; прогнозируется и примерное время, необходимое для каждого из этих видов работы.

Повторение изученного ранее должно занимать большое место на каждом самостоятельном занятии. Именно повторение в конечном счете и обеспечивает успех всей работы по дисциплине.

### **Подготовка к лекционным занятиям**

Главное в самостоятельной работе студента – чтение материала учебных пособий по тематике лекций (см. план лекционных занятий в рабочей программе). При чтении надо ставить перед собой цель вникнуть в круг проблем, с которыми были мало знакомы, найти в данной теме полезное для себя, для своей работы. Подготовку к каждой лекции нужно начинать с обработки записи предыдущей: во-первых, подчеркнуть все заголовки, чтобы они выделялись на общем фоне страницы; во-вторых, указать в оглавлении тетради страницы, на которых раскрываются соответствующие темы; в-третьих, расшифровать те места в записи лекции которые в спешке пришлось сократить, более точными словами выразить неудачно сформулированные мысли; в-четвертых, различными средствами выделить формулировки основных понятий. Оформив запись, перейти к чтению лекционного материала и учебных пособий, рекомендованных к этой теме.

### **Подготовка к практическим занятиям**

Подготовка начинается с оформления записей, рабочих помет, дополнений, сделанных на предыдущем аудиторном занятии.



Затем изучается теоретический материал по плану практического занятия, запоминаются основные понятия и их формулировки.

Следующий этап – выполнение практических заданий. Необходимо следовать рекомендациям к каждому заданию, анализировать предлагаемые образцы, на основе которых будет выполняться задание, использовать лекционные материалы, справочники и словари при анализе языковых единиц.

Трудные темы целесообразно изучать в течение длительного времени. При этом степень трудности различных тем каждый студент определяет для себя индивидуально. Рекомендуются следующие формы работы:

- 1) продумывание заголовка темы;
- 2) чтение записей по данной теме;
- 3) первоначальное чтение материала по данной теме в других имеющихся пособиях;
- 4) составление кратких тезисов к пунктам плана практического занятия;
- 5) выполнение упражнений и заданий, представленных в плане практического занятия;
- 6) подбор собственных примеров для наиболее важных положений данной темы;
- 7) выявление связей данной темы с другими темами курса;
- 8) выявление связей данной темы с темами других курсов, изучаемых по специальности в целом, и лингвистическим дисциплинам в частности;
- 9) определение возможных путей использования знаний по данной теме в работе.

Рекомендованные формы подготовки к практическим занятиям применяются вариативно, исходя из особенности содержания конкретной темы, а также с учетом индивидуальных особенностей студентов.

#### Работа с учебной и научной литературой

Основной вид работы с книгой – *чтение*. При изучении нового надо стараться точно определить объем текста, с которым следует ознакомиться при подготовке конкретной темы и, исходя из целей, задач и объема имеющегося времени, выбрать один из видов чтения.

*Чтение учебной и научной книги должно реализовать изучающую цель.* Цель и з у ч а ю щ е г о чтения – максимально полно и точно понять содержащуюся информацию. Текст читается целиком, темп – медленный, отдельные места перечитываются.

*Чтение научного текста должно сопровождаться словарной работой:* непонятные и незнакомые слова, а также неизвестные термины в ходе чтения должны уточняться по словарям и записываться в тетрадь. В процессе чтения необходимо периодически останавливаться, вдумываясь в прочитанное.

Если непонятен какой-либо фрагмент, следует перечитать его еще раз и уяснить, что именно вам непонятно: слово, выражение, мысль. Важно получить ответы на все возникшие вопросы: либо найти ответ в словарях, либо в других книгах, либо обратиться к специалистам.

По окончании изучающего чтения каждого параграфа необходимо записать в тетрадь определения понятий, основные положения, примеры. *Чтение с записью прочитанного – условие серьезного и осознанного обучения.*

Рекомендуются следующие формы работы с учебной и научной книгой:

- 1) выделение наиболее важных понятий и повторное чтение их определений;
- 2) запись в тетрадь точных формулировок основных понятий;
- 3) составление конспекта параграфа одного из пособий;
- 4) заучивание определений наиболее важных понятий;
- 5) повторение определений наиболее важных понятий;
- 6) заучивание примеров, приводимых в пособиях для подтверждения наиболее важных положений данной темы.

#### Использование Интернета

Одним из эффективных путей совершенствования самостоятельной работы является использование студентом Интернет-ресурсов, основными достоинствами которых являются: возможность реализации принципа индивидуальной работы; наличие быстрой обратной связи;

большие возможности наглядного предъявления материала; вариативный характер и проблемность ситуаций; активность обучающихся; креативность.

Использование Интернет - ресурсов в учебно-познавательной деятельности студента в процессе самостоятельной работы является ориентированность на развитие интеллектуальных умений (владение приемами мыследеятельности, сформированность различных видов мышления: системность, проблемность, критичность, рефлексивность, гибкость, диалогичность и др.) и исследовательских умений (анализировать, сравнивать, выдвигать гипотезу, осуществлять индукцию, дедукцию) студентов. В результате организации самостоятельной работы можно выделить уровни самореализации студентов в самостоятельной работе с использованием Интернет-ресурсов:

Уровни	Характеристика
Адаптивно-репродуктивный	Самостоятельная работа является репродуктивной; отсутствует личностная ориентация на использование и развитие информационного, исследовательского, коммуникативного потенциала для решения учебно-познавательных задач и заданий; частое обращение за внешней детализирующей помощью к преподавателю или студентам; результат самостоятельной работы является более значимым, чем процесс; отсутствие устойчивой потребности в самоорганизации, самоуправлении, самореализации; обращение к Интернет-ресурсам эпизодическое.
Проектировочно-поисковый	Доминирует ситуативная активность; проектируются индивидуальные варианты организации и осуществления самостоятельной работы в зависимости от индивидуального уровня учебных и личностных достижений; обращение к Интернет-ресурсам для обеспечения субъект - субъектного диалога с преподавателем, самостоятельного нахождения научной информации, необходимой для решения задач, заданий, разрешения учебно-познавательных проблем; осуществляется поиск способов презентаций учебных и личностных достижений в образовательном процессе.
Исследовательско-креативный	Устойчивое развитие способности к перспективному целеполаганию в самостоятельной исследовательской учебно-познавательной деятельности; проявление надситуативной интеллектуальной инициативы и активности; способность вступать в конструктивный субъект - субъектный диалог с преподавателем, обеспечивающий расширение и углубление представлений о возможностях самостоятельной работы для личностного саморазвития; способность самостоятельно анализировать положительную динамику учебных и личностных достижений на основе рефлексивно-критического мышления; продуктивное использование Интернет-ресурсов.

При самостоятельной работе студент может обратиться к Интернету для поиска необходимой литературы. Желательно вести поиск в разделах: электронные библиотеки, учебная литература, научная литература, рефераты и др. Необходимо иметь в виду, что, работая с Интернет-источниками, студент должен осваивать изучаемый раздел так же, как при использовании обычной учебной литературы.