

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.07.2023 12:18:57
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине
УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ
для студентов направления подготовки
08.04.01 Строительство

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C00000043E9AB8B952205E7BA5000600000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Тема 1. Профессиональная коммуникация как механизм взаимодействия в сфере деловых отношений.	4
Тема 2. Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация.	6
Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.	9
Тема 4. Основы межкультурной коммуникации.	11
Тема 5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации.	13
Тема 6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде	15
Тема 7. Типичные коммуникативные ситуации	18
Тема 8. Ведение переговоров. Организация совещаний.	19
Тема 9. Официально-деловая письменная речь.	22
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ.	32

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ВВЕДЕНИЕ

Включение дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» в рабочий учебный план нового поколения отвечает насущным запросам общества и обусловлено осознанием необходимости гуманитаризации образования.

Коммуникативная компетентность рассматривается сегодня как одна из важнейших составляющих гуманитарной подготовки магистра. Ее формирование – важнейшая социальная и социокультурная задача, поскольку путь к профессиональному успеху личности возможен лишь через язык и с помощью языка.

Целью освоения дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» является изучение видов и форм коммуникативной деятельности, способов ее осуществления в сфере профессиональной коммуникации.

Задачи освоения дисциплины:

- совершенствование всех видов речевой деятельности;
- развитие навыков делового общения;
- формирование умения использовать психологические механизмы взаимодействия людей.

Дисциплина является профессионально-ориентированной, предназначенной для подготовки магистрантов. Дисциплина базируется на знаниях, полученных обучающимися на предшествующих уровнях образования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, консультирование, деловое письмо); использовать соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществлять профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеть речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводить в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь; оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты; понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации; соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Общение выступает как межличностное взаимодействие, т.е. связи и влияние, которые складываются в результате совместной деятельности людей.

Выделяют следующие виды взаимодействия:

- групповая интеграция (совместная трудовая деятельность, кооперация),
- конкуренция (соперничество),
- конфликт.

Для того чтобы общение было эффективным, диалогическим, необходимо соблюдать следующие условия:

1. равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
2. равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
3. равенство в психологической взаимоподдержке.

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономность и может обеспечивать саморегуляцию своих коммуникативных действий.

Р.Бейлз объединил наблюдаемые образцы взаимодействия в четыре глобальных категории, которые фиксируют форму взаимодействия:

Существует несколько теорий, объясняющих межличностное взаимодействие. К ним относятся: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория.

Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Человек осознает себя через другого человека посредством определенных механизмов межличностной перцепции. К ним относятся:

- познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
- познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

Эмпатия – эмоциональное сопереживание другому.

Аттракция (привлечение) - форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Рефлексия – механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению.

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения объекта).

Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникаций.

Межличностная коммуникация осуществляется в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели и конструктивность решений, и готовность каждого партнера к адекватному поведению. Панфилова А.П. различает пять видов коммуникации: познавательную, убеждающую, экспрессивную, суггестивную, ритуальную. Для каждого из них характерны свои цели и ожидаемый результат, условия организации, а также коммуникативные формы и средства.

Вопросы и задания:

1. Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- иметь привлекательный внешний вид
- уметь правильно говорить
- быть профессионалом в своей области
- вызывать доверие партнера
- быть вежливым
- знать национальные особенности партнера

Сертификат:	2G000000
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен:	с 19.08.2022 по 19.08.2023

- знать речевые приемы воздействия на собеседника
- правильно рассадить собеседников
- рационально определить перечень обсуждаемых вопросов
- не упускать инициативу из своих рук
- ясно представлять цель, которую нужно достигнуть
- создать удобные условия для беседы
- не спорить с партнером.

Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения (на первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное).

2. Опишите ситуацию, когда вы испытывали трудности в общении с собеседником. Каковы были причины этих трудностей? Удалось ли их преодолеть в процессе беседы (переговоров)? Какие затруднения Вы испытываете чаще всего в процессе а) бытового общения, б) делового общения.

Практическое занятие №2: Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация.

Цель: охарактеризовать виды речевой деятельности. Изучить пути совершенствования навыков устной речи, особенности невербальных средств общения.

В результате освоение темы студент должен

знать основные виды речевой деятельности; иметь представление о вербальной и невербальной коммуникации;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения; пользоваться средствами вербальной и невербальной коммуникации.

владеть навыком распознавания жестов, мимики, пантомимики участников общения.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения обучающимися компетенцией УК-4.

Теоретическая часть:

Виды вербальной коммуникации: устная, письменная речь, слушание. Устная речь: диалог как одна из форм речевого общения. Виды диалога: информационный, фатический, манипулятивный, полемический. Коммуникативные барьеры непонимания и способы их преодоления.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык. К основным *функциям языка* в процессе коммуникации относятся: коммуникативная (функция обмена информацией); конструктивная (формулирование мыслей); апеллятивная (воздействие на адресата); эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию); фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами); метаязыковая (функция толкования. Используется при необходимости проверить, пользуются ли собеседники одним и тем же кодом).

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов. В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний: сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ.

Речь делится на внешнюю и внутреннюю. Внутренняя речь понимается как общение человека с самим собой. Но такое общение не является коммуникацией, так как не происходит обмена информацией. Внешняя речь включает в себя диалог, монолог, устную и письменную речь. Проблема диалога является основной для изучения процесса

общее назв. таких ритмико-интонц. сторон речи, как высота, громкость тона, тембр, сила удара. Экстралингв. система – это включение в речь пауз, а также разл. рода психофизиолог. проявл. чел.: плача, кашля, смеха, и т.п.. К такесическим средствам общ. относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. К проксемич. характеристикам отн. ориентац. партнеров в момент общ. и дистанция между ними. На эти характеристики прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Невербальные знаки: реальность понимания и использования.

При любом контакте мы посылаем партнеру два вида сигналов –словесную информацию, выражающую содержание, и сопутствующие ей невербальные знаки, выражающие наше отношение к существу дела и к партнеру. Психологи установили, что только 20 % информации передается с помощью вербальных средств, а все остальное – невербально.

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

1. выразительных движений тела – экспрессивное поведение (позы, мимика, жесты).
2. Звукового оформления речи (громко, быстро, ритмично).
3. Определенным образом организованной микросреды (дистанции, обстановка, расположение в пространстве).
4. Использования материальных предметов, имеющих символическое значение.

Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальным сигналам:

1. Дополнение, включая дублирование и усиление вербального сообщения.
2. Опровержение.
3. Замещение.
4. Регулирование разговора.

Вопросы и задания:

1. Характеристика видов речевой деятельности.
2. Совершенствование навыков устной речи.
3. Техника речи.
4. Невербальные средства общения.
5. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
6. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.

Для подготовки к семинарскому занятию в форме ролевых игр необходимо выполнить (устно) следующие упражнения:

1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

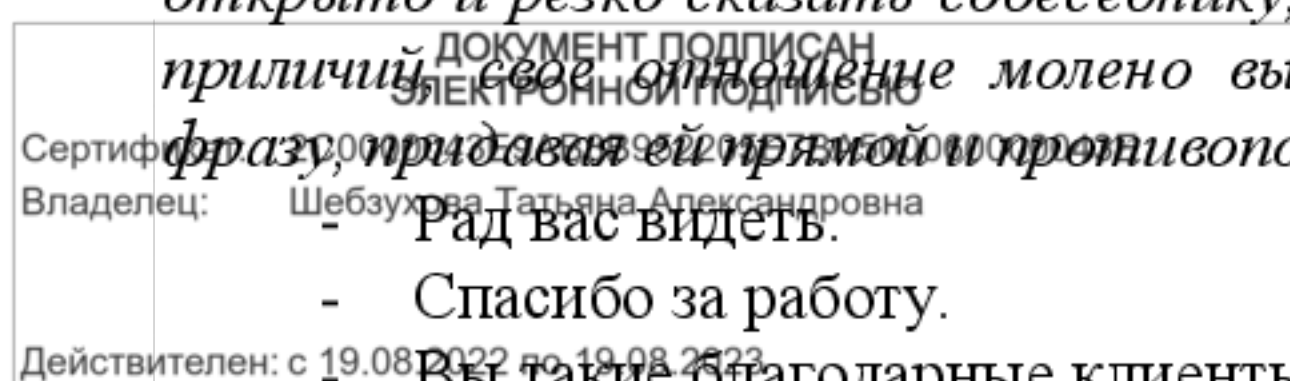
- Умее ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умее ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умее ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умее ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом «осадить» его?
- Умее ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

2. Работа над интонацией. В ряде ситуаций деловой человек не может себе позволить открыто и резко сказать собеседнику, что он о нем думает. Однако, находясь в рамках приличий, свое отношение можно выразить интонацией. Произнести одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл средствами интонирования:

- Рад вас видеть.

- Спасибо за работу.

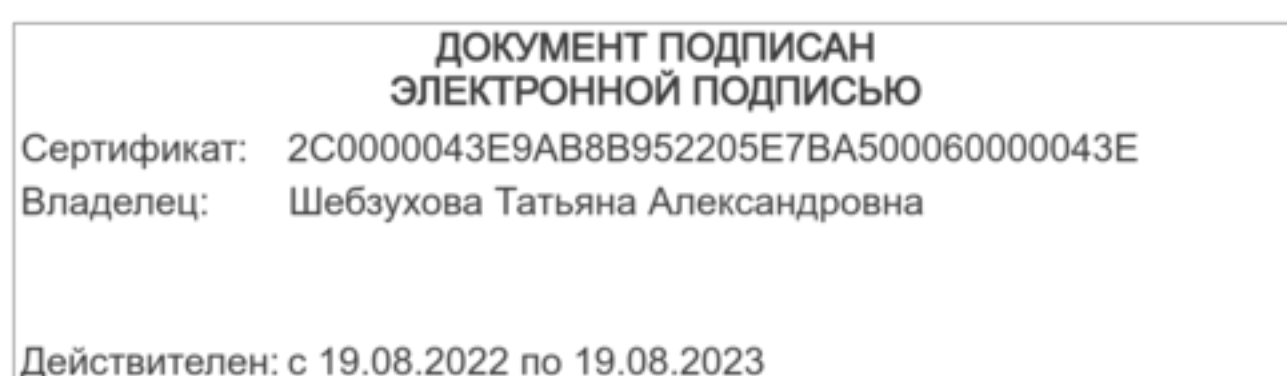
Вы такие благодарные клиенты.



гарантийном письме говорится об обязательствах, которые берёт на себя адресант перед адресатом.

Вопросы и задания:

1. Письменные коммуникации.
2. Виды официально-деловых текстов.
3. Деловое письмо: структура, стилистика.
4. Отчеты, предложения и их разновидности.
5. Резюме: типы и правила оставления.
6. Профессиональные коммуникации посредством современных средств общения.
7. *Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.*
8. *Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).*



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине
УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ
для студентов направления подготовки
08.04.01 Строительство

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере»
2. Самостоятельное изучение теоретического материала
3. Комплект разноуровневых заданий
4. Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним
5. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь; оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты; понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации; соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

