

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Практика профессиональной коммуникации
на русском языке

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тема 1. Профессиональная коммуникации как учебная дисциплина.....	4
Тема 2. Прикладные модели коммуникации.....	10
Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации.....	21
Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация.....	29
Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.	35
Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации.....	44
Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации.....	57
Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая коммуникация.....	63
Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции.....	73
Тема 10. Невербальная коммуникация.....	80
Тема 11. Невербальные элементы профессиональной коммуникации.....	85
Тема 12. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности.....	90
Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации.....	97
Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях.....	102
Тема 15. Конструктивная критика и конфликты в профессиональной коммуникации.....	114
Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.....	123
Тема 17. Особенности публичного выступления.....	132
Тема 18. Межкультурная коммуникация.....	139
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ.....	143

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

Профессиональная коммуникация – самый массовый и сложный вид общения людей в социуме, без нее невозможно взаимодействие в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой профессионального (делового) общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью является формирование универсальной компетенции будущего бакалавра.

Задачи:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.
2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.
3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.
4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

«Практика профессиональной коммуникации на русском языке» представляет собой интегрирующий курс. Он является профессионально-ориентированным курсом, предназначенным для студентов-нефилологов. Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предшествующих уровнях образования.

Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» должна создать необходимую теоретико-практическую платформу для изучения последующих дисциплин специальности.

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: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 1.

Тема 1. Профессиональная коммуникация как учебная дисциплина

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

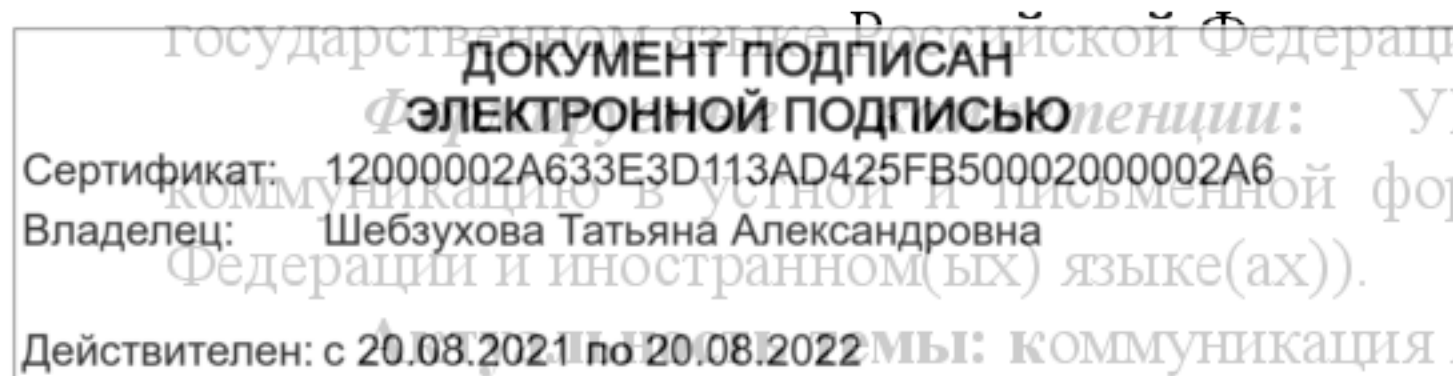
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).



Компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием

жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Профессиональная коммуникация – одна из наиболее перспективных отраслей современного научного знания. Коммуникация – явление универсальное, ее содержание и формы попадают в поле зрения многих наук социально-гуманитарного, естественно-научного и технического циклов. Это вызывает необходимость создания теории, интегрирующей и обобщающей достигнутые результаты научных исследований в данной области.

Содержание и предназначение теории коммуникации как специфической области научного знания реализуется в ее функциях. Не нужно путать функции науки и функции коммуникации, которые обусловлены, прежде всего, потребностями человека и соответствуют целям коммуникации, если речь идет, например, о социальной коммуникации.

К числу важнейших функций теории коммуникации относятся:

- познавательная;
- методологическая;
- прогностическая;
- практическая.

Метод науки – это совокупность приемов, исследовательских процедур, применяемых для получения научного знания.

При исследовании коммуникативных процессов используются общенаучные и частнонаучные методы.

Общенаучные методы – это совокупность исследовательских приемов и процедур, используемых в различных областях научного знания, как социально-гуманитарного, так и естественно-научного. К числу общенаучных методов, чаще всего используемых в исследовании коммуникационных процессов, могут быть отнесены: моделирование, системный подход, сравнение. Более подробно о содержании этих методов можно прочитать в учебнике.

Частнонаучные методы – совокупность способов, исследовательских приемов и процедур познания, применяемых в той или иной отрасли науки.

Поскольку теория коммуникации представляет собой многоуровневую и чрезвычайно разветвленную систему знания, то в ней используются методы таких наук, как социология, психология, лингвистика, педагогика, а также межнаучных дисциплин – социальной психологии, социолингвистики и др.

Коммуникативная компетентность является одним из важнейших понятий коммуникативной теории. Оно широко используется наряду с базовыми понятиями данной системы научного знания.

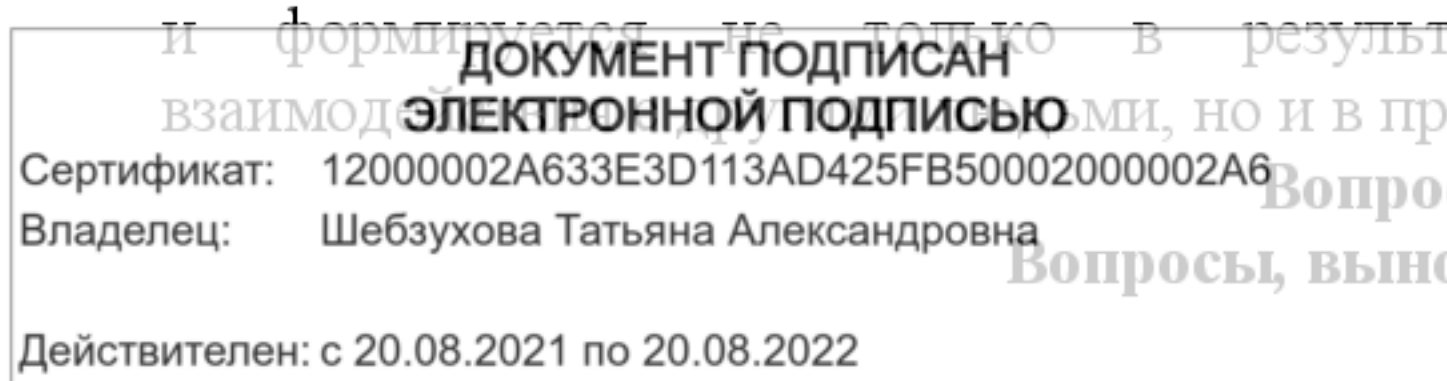
Коммуникативная компетентность – развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения, формирующийся в условиях непосредственного человеческого взаимодействия.

Под коммуникативной компетентностью специалиста следует понимать определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который необходим индивиду, чтобы успешно выполнять свою социально-профессиональную роль.

Коммуникативная компетентность представляет собой комплекс знаний и навыков и формируется не только в результате приобретения практического опыта взаимодействия, но и в процессе обучения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение



1. Теория коммуникации как перспективная отрасль современного научного знания.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Категории и законы коммуникации.
4. Функции теории коммуникации.
5. Методы теории коммуникации. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста

**Задания и вопросы для формирования
и контроля владения компетенциями**

Задание 1. Сравните столбцы в таблице и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание 2. Конкретизируйте, если необходимо, ситуацию (когда, где, с кем, о чем) перечисленных ниже видов коммуникаций. Напишите, в каких случаях уместна только книжная речь, только разговорная, а в каких и та и другая?

Публичное выступление, лекция, сообщение, разговор пациента с врачом, разговор ученика с учителем, интервьюирование, разговор пассажиров в автобусе, разговор покупателя с продавцом, беседа между друзьями, разговор за обеденным столом.

Задание 3. Напишите несколько названий телепередач, для которых характерна в основном книжная речь, и передач, в которых преобладает разговорная речь. От чего это зависит?

Для справок: «Новости», «Доброе утро», «Клуб путешественников», «Времена», «Час суда», «Однако», «Сегодня», «Федеральный судья», «Подробности», «Парламентский час», «В мире животных», «Такси», «Слушается дело», «Пусть говорят», «В поисках приключений», «Клуб сенаторов», «Их нравы», «Слово пастыря», «Едим дома», «Пока все дома», «Здоровье», «Своя игра».

Задание 4. Придайте каждому предложению литературную форму и запишите. Определите, в чем особенности бытовой разговорной речи.

Мне от головной боли. За семнадцать рублей городскую. С собакой за вами? Сейчас модно без рукавов. Через веревочку прыгает / моя внучка. Напротив живет / ушел на пенсию. Дома забыл чем писать. Ты взял на чем загорать? Возьми чем укрыться. Завтра праздничное надену. Зимнее надо брату покупать. Скоро выпускной / потом

Задание 5. На какие особенности устной речи указывают сочетания:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Говорит как по-писаному; говорит – уснуть можно; говорит сухим языком; говорит по-газетному, излагает по-книжному; говорит по-простому.

Задание 6. Прочитайте диалог. Что придает ему характер межличностного общения?

А. Понимаешь, мы не представляем, что это такое. Действительно, кажется, даль, Сибирь, глушь какая-то.

Б. Ну, глупости. Это очень интересный край. Очень интересный край. Там совершенно изумительная природа. У нас есть великолепное место - Снежная долина. Буквально двадцать три километра от города. Так там загар зимой вот такой, какой...

А. Зимой?

Б. Да, зимой, на лыжах загораем. Такой, как на юге, даже лучше, потому что горное солнце - это гораздо лучше...

Задание 7. Прочитайте отрывок из статьи А. Мокроусова «Московский упрямец: вариант-97 (В столице прошла X Международная книжная ярмарка)», опубликованной в журнале «Новое время» 1997. № 36. Найдите в нем элементы устной разговорной речи.

Двадцатилетний юбилей, который ярмарка отмечает в нынешнем году, вполне соотносим с нынешним состоянием МКЯ.словно исхудавший и изголодавшийся юноша, отслуживший в армии где-нибудь в Забайкалье, возвращается к нормальной жизни, ярмарка приобретает все более цивилизованный вид. ЮНЕСКО провел семинар для издателей, руководители крупнейших зарубежных ярмарок прибыли

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 2.

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

На сегодняшний день существует множество различных моделей коммуникации. В нашем обзоре, мы выбрали базовые модели, представляющие разные взгляды на коммуникацию.

Модель Романа Якобсона

Роман Якобсон в послереволюционные годы переехал в Прагу, а затем в США, где работал профессором Массачусетского технологического института. В своей работе "Лингвистика и поэтика" он представил речевую коммуникацию в виде следующих шести факторов (рис.2.1.).

Рис.2.1 Факторы речевой коммуникации

Каждому фактору соответствует определенная функция, выполняемая языком. Приведем некоторые из них.

Эмотивная (или экспрессивная) функция сосредоточена на адресанте с задачей - выражать отношение говорящего к тому, что он говорит.

Конативная функция сосредоточена на адресате. Ее лингвистическим выражением служит, например, повелительная форма, звательный падеж.

Фатическая функция направлена на контакт. При ее использовании центральным становится не передача информации, а поддержание контакта. В качестве примера можно упомянуть разговоры о погоде или разговоры на дне рождения, где мы не ожидаем услышать новую информацию.

Поэтическая функция (ее еще

Юрий Лотман в своей модели коммуникации отвечает на вопрос: каким образом удастся породить новое сообщение, то есть такое, которое не может быть автоматически выведены из какого-либо исходного текста путем заранее заданных правил. Отсюда следует его основополагающая идея, что знаковая коммуникация представляет собой связь между автономными единицами, а если они совпадают, то ничего нового между ними возникнуть не может.

Лотман выделяет интересную коммуникативную черту в так называемой ритуальной коммуникации. В прошлом человек мог всю жизнь читать одну книгу ("Библию"), сегодняшний человек строит свой информационный поток по-другому - он наращивает число текстов. Ю. Лотман интерпретирует эти два варианта коммуникации как получение информации извне (набор текстов) и изнутри (Библия).

Здесь имеется в виду чтение и размышление над прочитанным. Он разделяет эти два процесса как процесс "Я - ОН" и процесс "Я-Я". "Если коммуникативная система "Я - ОН" обеспечивает лишь передачу некоторого определенного объема информации, то в канале "Я - Я" происходит ее качественная трансформация, которая переводит к перестройке самого этого "Я" (13, С.22).

Юрий Лотман сделал очень многое для развития коммуникативных идей на территории бывшего Советского Союза. Одним из недостатков предлагаемых им построений была ориентация на художественную коммуникацию. Значительно меньше внимания он уделял иным контекстам использования языка, принимая за универсальный механизм особенности именно художественных кодов.

Модель Михаила Бахтина

Михаил Бахтин вносит в свою модель коммуникации две основные идеи: диалогичность и карнавализацию (6).

Он говорит, что слово

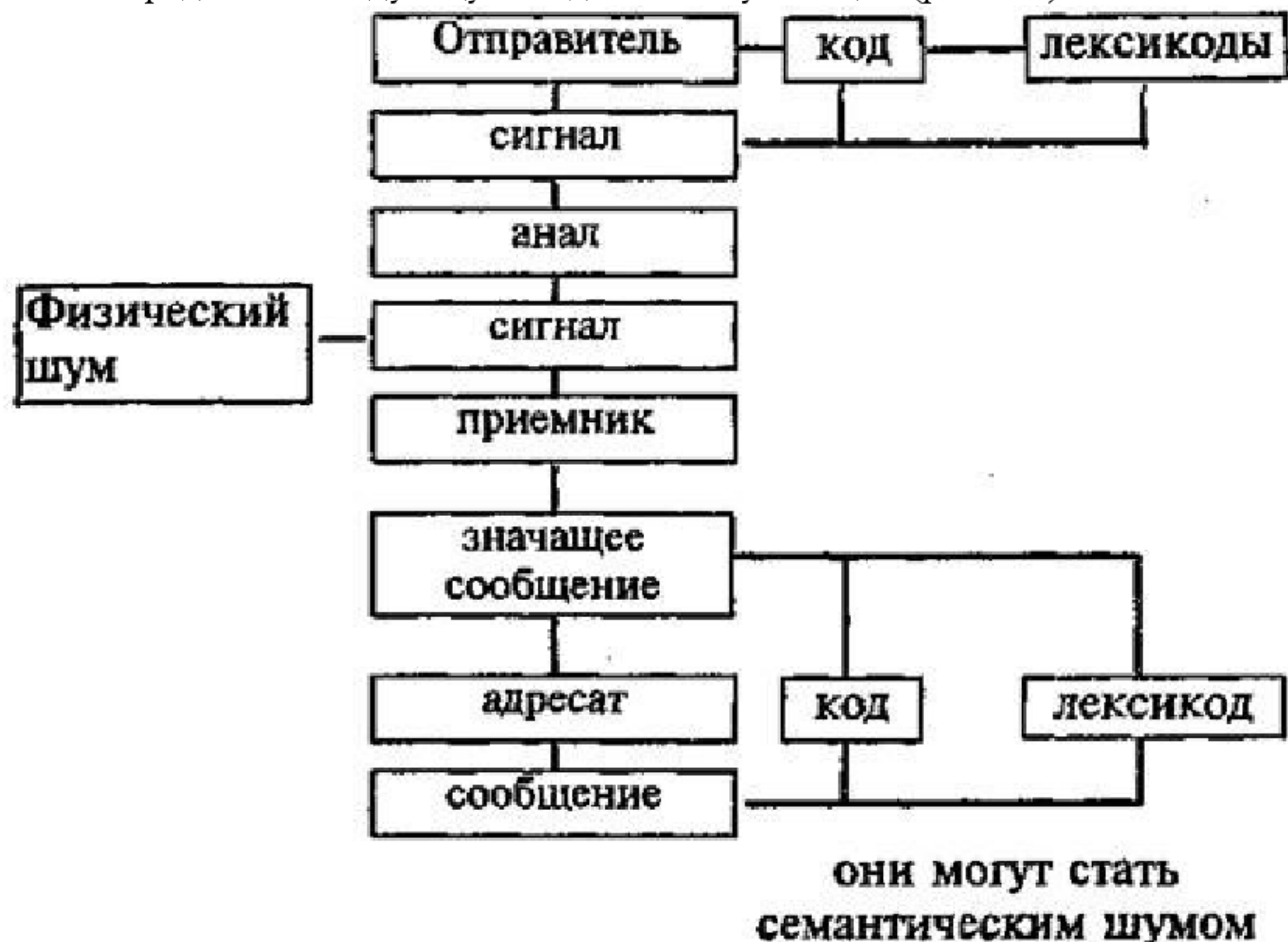
нас не остается повода отказывать в таком же и даже большем доверии любому другому знаку, лишь бы "что-либо", о чем идет речь, исходило от индивидуума; более того, у нас есть все основания отдавать предпочтение тем способам выражения, которые стоят ближе к естественным знакам. В результате мы начали страдать недоверием к технике речи и занялись поиском жеста, гримасы, черт поведения, мимики, движения, содрогания - а то и странной просто заминки в движении: дело свое мы понимаем тонко и готовы пустить своих гончих по любому из этих следов" (11).

В модели Лакана значимой является не только вербальная коммуникация. Здесь появляется обращение к невербальной составляющей общения. И анализ невербальных компонентов приобретает не менее важное, а в некоторых случаях и более важное, значение, чем анализ слов говорящего.

Модель Умберто Эко

Умберто Эко считает, что семиотика изучает культурные процессы как процессы коммуникации. Его определение коммуникативного процесса вытекает из принятого в технике перемещения сигнала от источника (через передатчик по каналу) к месту назначения. У него также представлено стандартное определение знака, которым считается "все, что на основании ранее установленных социальных договоренностей, может быть принято в качестве чего-то, стоящего вместо чего-либо другого.

У. Эко предлагает следующую модель коммуникации (рис.2.2.):



Никсон строил свое оправдание в схеме сказки о Красной Шапочке. Он предстал перед избирателями, как защитник американского образа жизни от нечестных сотрудников, которые и совершили все нарушения.

Эко ставит проблему соотношения текста и смысла. Под текстом он понимает любой набор высказываний, связанный вместе общей темой. С этой точки зрения события, исследуемые детективом, также становятся текстом. Более того, в самом тексте, чтобы его признали связным целым, всегда обнаруживается определенный собственный код, ниоткуда не заимствованный. Для объяснения текста мы часто пользуемся законами, исходящими не от него. Это могут быть законы жанра, это могут быть общие правила типа "Ищите женщину" для детектива.

Модель Йохана Хейзинги

Йохан Хейзинга подверг рассмотрению феномен игры как обязательный и одновременно непонятый феномен человеческого существования (41). Для игры характерен особый способ существования. Например, играя ребенок одновременно верит и не верит в палку-коня.

Й. Хейзинга увидел и проследил игровой элемент в любом институте человечества. В правосудии, войне, философии, поэзии, искусстве, везде существует элемент игровой состязательности. Одновременно значимость именно такого способа оперирования с действительностью к девятнадцатому веку постепенно начинает исчезать: человечество становится серьезнее. К примеру, мы имеем сегодня остаточные рудименты игрового элемента в спорте.

Игровой элемент коммуникации связан, с одной стороны, с вниманием к аудитории, с другой - значимым становится не только и не столько содержание передаваемого, как сам процесс передачи. Процесс становится коммуникативным. При этом резко

уровне. Любая система работает эффективно, когда она получает информацию о своем состоянии. И на основе ее модернизирует свои управляющие сигналы.

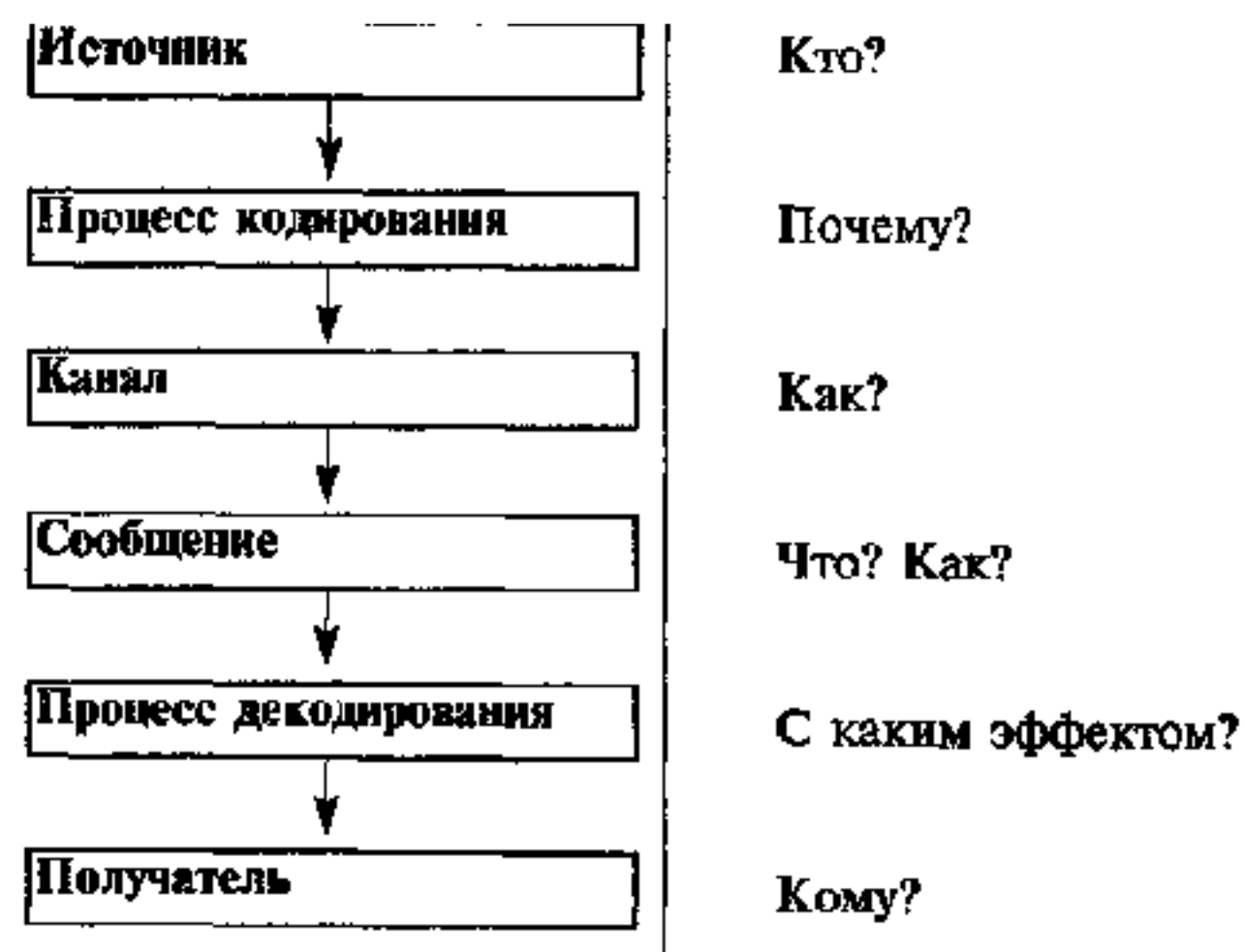
Винер рассматривает функционирование общественной информации. Группа необщественных животных имеет мало информации, поскольку ее члены не делятся ею. В случае эффективной организации - информации больше, чем содержит каждый из ее отдельных членов.

Система функционирует эффективно, если ее обратная связь дает достоверную информацию. Советский Союз шел к своему разрушению, когда управляющая система получала фиктивные сведения в качестве обратной связи, такие, как, например, всеобщее одобрение произведений Л. Брежнева или решений очередного съезда.

В этой модели рассматривается важность обратной связи в практической коммуникации. На сегодняшний день это утверждение не подлежит сомнению.

Модель Оле Хольсти

Оле Хольсти совместил общую коммуникативную модель, ведущую свое начало от Клода Шеннона с интересами контент-анализа. В результате образуется следующая схема (рис.2.3.):



причин коммуникаци и (процесс кодирования)		Кто?	культурных изменениях. Предоставлять юридические свидетельства.
			Отвечать на вопросы по поводу оспариваемого авторства.
Делать выводы по поводу эффектов коммуникаци и (процесс декодировани я)	Прагматика (знак/получатель)	С каким эффектом ?	Измерять читабельность. Анализировать поток информации. Оценивать ответ на коммуникацию. Источник: http://niv.ru/doc/communications/pochepstov/068.htm

Ответы на эти вопросы важны для понимания эффективности коммуникационного процесса.

Модель Уильяма Юри с коллегами

Конфликтология как наука в рамках западной научной парадигмы даже называется в чисто прикладном ключе - Анализ и разрешение конфликтов. Специалист по разрешению конфликтов обычно входит в любую крупную организацию - университет, больницу, фирму. Чтобы ярче показать особенности конфликтологии, мы остановимся лишь на одном из подходов, который вырос из задачи, поставленной бизнесом - уменьшить число забастовок на шахтах. В США, как и у нас, шахтеры в принципе являются наиболее "бастующей" профессией, поэтому задача такого рода имеет значение как для них, так и для нас.

Современная конфликтология зиждется на постулате, что конфликт является вполне естественным делом. Это не нарушение нормы, а элемент нормы, поскольку только "мер

Эффективная система разрешения конфликтов, по мнению авторов, должна базироваться на следующих принципах:

1. Быть сфокусированной на интересах: переговоры должны начинаться как можно раньше; должна быть продумана система переговоров; переговоры должны носить многоступенчатый характер, поднимаясь все выше и выше; увеличена мотивация.
2. В систему должны быть встроены возможности возврата к переговорному состоянию.
3. Предоставлять более дешевые процедуры определения прав или определения того, кто сильнее;
4. Вставлять консультации перед, а обратную связь после.
5. Располагать процедуры в последовательности от дешевых к дорогим.
6. Предоставлять необходимую мотивацию, умения и ресурсы.

Все эти правила базируются на конкретных основаниях. Например, было установлено, что там, где менеджеры проводят больше времени в шахтах, забастовок меньше. Менеджер, который доступен любому, может разрешать конфликты на более ранних ступенях.

Разрешение конфликта - коммуникативная процедура. Современная наука занята поиском наиболее эффективных процессов таких процедур.

Важность модели Юрии в том, что он выделяет наиболее эффективный уровень разрешения конфликтов. И предлагает свою систему их разрешения, содержащую основополагающие принципы.

Модель Г.П. Щедровицкого

Щедровицкий рассматривает коммуникацию, ее смыслы и значения с деятельностной точки зрения. Он вводит "смыслы" и "значения" в системы деятельности как элементы этих систем (44).

Согласно этому принципу для "смысла" такой системой, принадлежа

1. Понятие коммуникативной модели.
2. Теоретические и прикладные модели коммуникации.
3. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Культурологические, социологические и антропологические коммуникативные модели.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проведите анализ коммуникативного события (акта).

	Отправитель Кто?	Содержание сообщения Что сообщает?	Получатель Кому?	Канал При помощи какого канала?	Цель и результат воздействия С каким эффектом?
Новостное сообщение в СМИ					
Распродажа в магазине					
Игроки – болельщики на матче					

Задание 2. Опишите функциональную модель коммуникации Р.О. Якобсона.

Функция	Средства	Примеры доминирования функции в коммуникативном акте (событии)
Эмотивная функция		
Конативная функция		
Референтивная функция		
Поэтическая функция		
Фатическая функция		
Метаязыковая функция		

Задание 3. Приведите примеры автоматической, мнимой и негативной симметрии (модель Т. Ньюкомба) в межличностной коммуникации.

Задание 4. Докажите, что лидер мнения является своеобразным фильтром в ходе коммуникативного процесса.

Задание 5. Найдите соответствие между названиями и характеристиками моделей коммуникации. 1. Модель Шеннона-Уивера. 2. Циркулярная модель. 3. Модель двуступенчатой коммуникации. 4. Модель Лассуэла. А. Информация, распространяемая массмедиа, достигается целевой аудитории не напрямую, а через «лидеров мнений». Б. Представляет собой развернутый план коммуникативного действия. В. Основной акцент переносится на интерпретацию сообщения. Г. С ее появлением возникло представление о скорости и количестве передаваемой информации.

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Леловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

В. Деревянкин. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2021. – 145 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbooks.ru/8296.html>

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A648
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления

классификации.

По наиболее значимым основаниям коммуникации проведена классификация Ф.И. Шарковым. Он выделяет следующие типы коммуникации:

1. По масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц: а) массовая коммуникация (происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп); б) среднего уровня (между и в больших социальных группах – групповая, в социальных организациях – внутриорганизационные коммуникации); в) локальная (внутрисемейная, в малых группах – внутригрупповая, межгрупповая). По отношению к каждому из внешних субъектов межгрупповых взаимосвязей коммуникации носят внешний характер – внешние коммуникации. Внутренние коммуникации могут принимать характер межличностных отношений – межличностные коммуникации (как правило связана с идеальной моделью коммуникации, в которой участвуют двое

разговоры, деловая переписка и др.

Многие практики и теоретики управления придерживаются такой точки зрения на деловую коммуникацию: важно, чтобы коммуникатор говорил на одном языке с получателем информации, правильно оценивал форму получения информации, а также значение обратной связи.

К наиболее универсальным, применимым в различных сферах деятельности, относят такие формы коммуникации как диалог, дискуссия и беседа.

Для анализа функций коммуникации используют схему-пирамиду человеческих потребностей, предложенную Абрахамом Маслоу. Пять уровней пирамиды Маслоу (физиологические потребности, потребности безопасности, потребности взаимоотношений – любовь, дружба, семья, принадлежность к группе людей, необходимость уважения и самореализации) позволяют выделить наиболее общие функции коммуникации как вы

читателя.

Чтение и письмо являются самостоятельными видами речевой деятельности. Вместе с тем характеристики устной речевой и письменной речевой деятельности в пределах одной и той же ситуации общения вполне сопоставимы.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

- 1. Многообразие коммуникаций и их классификация.
- 2. Типы коммуникации.
- 3. Виды коммуникаций.
- 4. Функции коммуникации и коммуникативного акта.
- 5. Формы коммуникации: устные, письменные, визуальные.
- 6. Средства вербальной и невербальной коммуникации.

**Задания и вопросы для формирования
и контроля владения компетенциями**

Задание 1. Проанализируйте следующую ситуацию и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация.

В процессе оргпроектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации».

Задание 2. Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация.

В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного

№	Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14	Повышение оперативности решения проблем	

Задание 4. Проанализируйте перечисленные в табл. 2 виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица 2. Виды информации и виды коммуникаций

№	Виды информации	Виды коммуникаций
1	Информация о бюджете организации	
2	Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом	
3	Информация о предстоящих изменениях в составе	

8. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.

9. В формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации.

10. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.

11. Если подчиненные зависят от руководства, то восходящий поток информации может оказаться заблокированным. Осознающий свою зависимость работник, получив неприятную для руководителя информацию, может не передать ее ему.

12. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.

13. Если руководителя захлестывают эмоции, то он может неправильно понять собеседника.

14. Слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения.

Задание 6. Методом работы в группах последовательно реализовать процесс одно– и двусторонней коммуникации, сравнить их результаты, и на этой основе выявить их характерные черты, преимущества и недостатки и сделать вывод о сравнительной эффективности этих двух типов коммуникации.

Этапы работы.

1. Ведущий знакомит участников с различиями между одно- и двусторонней коммуникациями.

При *односторонней коммуникации* передавать информацию может только коммуникатор, а принимающие – не могут, т. е. коммуникация осуществляется только в одном направлении:

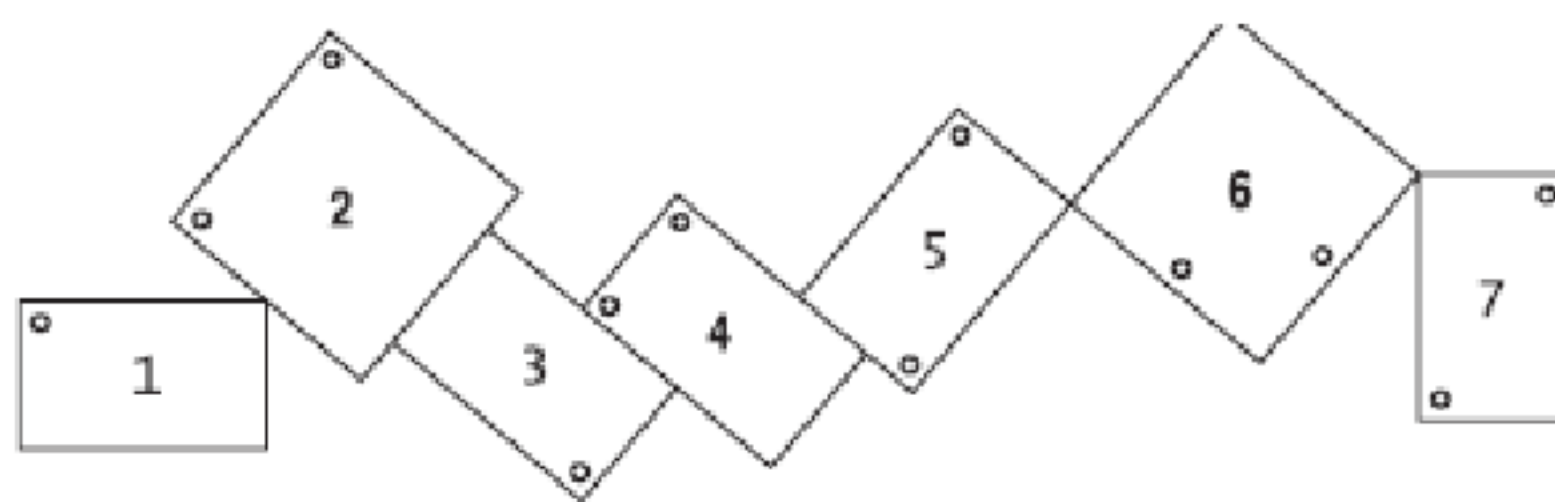


Рис. 6.5. Геометрический рисунок – иллюстрация № 2

Коммуникаторы в течение 2–3 минут изучают рисунки. Задача коммуникатора – описать рисунки остальным членам группы так, чтобы они могли нарисовать их на основе этого описания.

4. Односторонняя коммуникация. Коммуникатор садится спиной к своей группе, чтобы не видеть реакцию ее членов на свое сообщение (для исключения возможности визуальной оценки обратной связи).

Члены группы могут только слушать и не имеют права задавать какие-либо вопросы или давать понять, что (и в какой степени) они с трудом воспринимают то, что им сообщают.

Поэтому коммуникатор старается как можно точнее описать рис. 6.4 устно (без помощи рук). (Если в упражнении участвует несколько групп, то половина из них изображает рис. 6.4, а вторая половина – рис. 6.5.) Члены группы слушают коммуникатора, не переговариваясь между собой. Их задача – нарисовать данный геометрический рисунок.

После окончания упражнения члены группы знакомятся с правильным видом геометрического рисунка, который они должны были нарисовать, рассчитывают данные, необходимые для таблицы, и сообщают их ведущему, который

университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская.

Практическое занятие 4.

Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация

Цель занятия: научиться определить специфику профессионально ориентированной коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Профессионально ориентированная коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.

В деловой коммуникации предметом общения является деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Особенности профессионально ориентированных коммуникаций:

целенаправленны и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и контрактов.

Выделяют два подхода к переговорам – конфронтационный и партнерский. Стратегическая цель переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого решения, избегая конфликта.

3. Собеседование – используется при решении кадровых вопросов: при приеме на работу, увольнении.

4. Спор – столкновение мнений, разногласие по какому-либо вопросу, борьба за отстаивание собственных позиций. Спор может быть реализован через полемику, дебаты, дискуссии и т.д.

5. Деловое совещание – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

6. Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции, фирмы и ее создателей и т.д.

7. Торги – это способ продажи и закупки товаров, размещения заказов на подрядные работы путем привлечения предложения от нескольких поставщиков и подрядчиков и выбора наилучшего из них. В результате торгов заключается юридическая сделка с тем деловым партнером, который предложил наиболее выгодные условия.

8. Деловая переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информационного сообщения.

9. 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. И

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- открытые вопросы;
- альтернативные вопросы;
- зеркальные вопросы;
- вопросы-внушения;
- подтверждающие вопросы;
- вступительные вопросы;
- заключающие вопросы.

Вспомните, какие вопросы можно назвать казуистическими, приведите примеры. В случае затруднения обратитесь в книгу Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 415 с. – Серия «Бакалавр. Базовый курс».

Задание 3. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

Задание 4. Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала.

Особенность данного предприятия – большая специфика работы

	события
--	---------

Задание 6. Составьте деловое письмо, используя образец представленный в приложении. Тему выберите самостоятельно.

Образец делового письма

Министерство связи Российской Федерации

Закрытое акционерное общество

«Европа»

(ЗАО

«Европа»)

195298, г. Санкт-Петербург, ул. Коммуны, д. 4. Тел. (812) 333-22-11. Факс (812) 333-22-12.

E-mail: evgora @ ru

ОКПО 8000000000, ОГРН 1300000000000, ИНН/КПП 1000000000/900000000

№ _____

На № _____

Начальнику типографии

ЗАО «Курьер»

Назарову

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>
2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>
3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>
4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сеньюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа:

Практическое занятие 5.

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
-

жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности. Актуальность данной темы выражается в следующем: современная речевая ситуация характеризуется вовлечением широких слоев населения в публичную речь, разнообразием её родов (политическая, военная, дипломатическая, академическая, церковная, деловая) и жанров (лекция, доклад, проповедь, выступление на митинге, в публичной дискуссии и др.) Особенностью современного публичного речевого общения является его виды, а именно диалогизированность: здесь выступают различные его формы (спор, дискуссия, полемика, теледебаты, интервью). Искусство ведения диалога исследуется не одной наукой.

Теоретическая часть

Коммуникация – это процесс взаимодействия между различными субъектами коммуника

10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
13. Аудитория как объект информационного воздействия.
14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Почему понятие информации неоднозначно? Прокомментируйте эти определения:

Информация – это то, что уменьшает неопределенность (Claude Shannon),

телом, как парниковый овощ, и все у него казалось необыкновенно нежным и мягким: движения, кудрявые волосы, взгляд, бархатная куртка.

– Здравствуй, папа! – сказал он мягким голосом, полезая к отцу на колени и быстро целуя его в шею.

– Ты меня звал?

– Позвольте, позвольте, Сергей Евгеньевич, – ответил прокурор, отстраняя его от себя.

– Прежде чем поцеловаться, нам нужно поговорить, и поговорить серьезно... Я на тебя сердит и больше тебя не люблю. Так и знай, братец: я тебя не люблю, и ты мне не сын... Да.

земле. Покойники живут на небе где-то около звезд и глядят оттуда на землю. Выносят ли они разлуку?

«Что я ему скажу? – думал Евгений Петрович.

– Он меня не слушает. Очевидно, он не считает важным ни своих проступков, ни моих доводов. Как втолковать ему?» <...> И Евгению Петровичу казалось странным и смешным, что он, опытный правовед, полжизни упражнявшийся во всякого рода пресечениях, предупреждениях и наказаниях, решительно терялся и не знал, что сказать мальчику.

– Послушай, дай мне честное слово, что ты больше не будешь курить, – сказал он.

О
Ф К
П

Задание 12. Выразите мысль без канцеляризов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 13. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Задание 15. Напишите заявления, используя форму и соответствующие языковые клише:

- а) с просьбой разрешить вам академический отпуск;
- б) с просьбой принять вас на работу;
- в) с просьбой о выплате вам социальной стипендии.

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: [http://](http://www.iprbookshop.ru/68236.html)

Практическое занятие 6.

Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
-

жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Вербальная коммуникация – процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. В качестве средства общения выступает человеческая речь. Она включает в себя два взаимосвязанных процесса:

- **умение говорить**, производство сообщений деловыми партнерами (процессы говорения и понимания произносимых слов и суждений);
- **умение слушать**, восприятие деловыми партнерами сообщений (процесс слушания и интерпретация услышанного).

При этом и в том

- • настроенность на мир собеседника, близость мировоззрения говорящего и слушающего;
- • умение слушателя проникнуть в замысел говорящего;
- • внешние обстоятельства: присутствие посторонних, физическое состояние и т.д.;
- • знание норм этикетного речевого общения;
- • благоприятный психологический климат, помогающий установить контакт и взаимопонимание в процессе коммуникации.

В связи со сказанным следует иметь в виду, если нужно, чтобы коммуникация была более эффективной, необходимо четко осмыслить цели общения (как оратора, так и собеседника); заинтересовать слушателя в общении; проанализировать обстановку, место и время его осуществления;

В процессе деловой коммуникации главной причиной невыполнения распоряжений руководителей часто становится отсутствие взаимопонимания с подчиненными. Для понимания выс

<i>О</i>
<i>Ф К</i>
<i>П</i>

Задание 2. Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*¹

Задание 3. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.²

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

- «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков» –
- «На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;
- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и т.д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Задание выполняется на время: чья команда быстрее передаст фразу.

Обсуж

