

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт информационных технологий

Кафедра математики и информатики

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ»

Направление подготовки (специальность):

01.03.02 Прикладная математика и информатика

Образовательная программа:

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Очная форма обучения

Составитель:

Сальникова О.С., К. филол., доцент
МПО ЭВМ

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>
2. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186899>
3. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>

Дополнительная литература:

1. Былкова, С. В. Основы деловой коммуникации : учебное пособие / С. В. Былкова, И. Г. Сагирян. — Ростов-на-Дону : Донской ГТУ, 2017. — 113 с. — ISBN 978-5-7890-1277-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/238325>
2. Речевая коммуникация и деловое общение : учебное пособие / составитель Н. Н. Федорова. — Сочи : СГУ, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/172144>
3. Лиханова, Н. А. Деловые коммуникации и культура речи : учебное пособие / Н. А. Лиханова. — Чита : ЗабГУ, 2020. — 163 с. — ISBN 978-5-9293-2638-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173712>
4. Цупикова, Е. В. Технологии деловой коммуникации русского языка : учебное пособие / Е. В. Цупикова. — Омск : СиБАДИ, 2019. — 161 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/149514>
5. Фалина, В. А. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие / В. А. Фалина. — Иваново : ИГЭУ, 2017. — 124 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/15453>
6. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. —

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://www.gramota.ru> Портал Грамота.Ру является одним из наиболее авторитетных источников информации. Законодательство о РЯ. Проверка грамотности on-line (9 словарей). Бесплатно. Правописание и культура речи. Журнал «Русский язык». Библиотека русской литературы. Конкурсы, олимпиады. Подборка ссылок на словари и др. ресурсы по русскому языку. Бесплатная справочная служба русского языка.

<http://www.slovari.ru> Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник». Постоянно действует бесплатная справочная служба. 12 словарей, в т. ч. Достоевского, Даля и т. п. Словари, форум, ссылки, консультации.

<http://www.sokr.ru> Словарь сокращений. Возможность добавить свое сообщение.

<http://www.megakm.ru/ojigov> Толковый словарь Ожегова

<http://www.redactor.ru> Журнал, статьи, словарь. Форум, задачи по русскому языку.

<http://edu.chsu.ru/portal> Образовательный портал

Учебно-методические указания и рекомендации к изучению тем лекционных и практических занятий, самостоятельной работе студентов

Содержание:

Раздел 1. Понятия коммуникации. Характеристика деловой коммуникации

Определение понятия «коммуникации». Модели коммуникации. Виды коммуникации. Понятие «информации». Свойства делового / бытового общения. Норма в деловых коммуникациях. Коммуникативные барьеры. Факторы речевого взаимодействия.

Раздел 2 Понятия коммуникации. Характеристика деловой коммуникации

Литературный язык. Норма в литературном языке. Профессионализмы. Диалектизмы (фонетические диалектные явления). Жаргонизмы. Просторечия. Речевые ошибки (плеоназмы, тавтологии). Орфоэпические нормы лексики деловой сферы. Функциональные стили речи.

Раздел 3 Речевая культура делового общения.

Понятие «деловая беседа». Отличие деловой беседы от бытовой. Типы деловых бесед. Подготовка к деловой беседе. Правила проведения кадровой беседы. Правила проведения дисциплинарной беседы. Основные ошибки при проведении деловых бесед. Приемы установления контакта со собеседником.

Раздел 4 Деловая беседа

Понятие «деловые переговоры». Типы переговоров. Подготовка к деловым переговорам. Приемы проведения деловых переговоров. Основные ошибки при

подготовке и проведении деловых переговоров. Проведение деловой игры (с целью тренировки практических навыков ведения переговоров) «Профсоюз и работодатель»

Раздел 5 Телефонные переговоры

Значение деловой сферы. Основные правила, принятые в телефонном общении.

Раздел 6 Деловые Интернет-коммуникации.

Особенности интернет-коммуникаций. Шаблоны и правила составления деловых e-mail. Особенности деловых коммуникации в социальных сетях и блогах.

Раздел 7 Публичное выступление

Значение публичных выступлений в современной деловой сфере. Понятие «публичного выступления». Основные умения и навыки, необходимые при публичном выступлении. Установка целей, планирование публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению: сбор информации, написание текста выступления (конспекта, плана). Требования к содержанию и форме выступления. Средства установления контакта с аудиторией. Приемы завершения выступления. Особенности выступления перед разными аудиториями (большой, маленькой, мужской, женской). Требования к оформлению слайдов для выступления. Тренировка навыков публичного выступления.

Раздел 8 Письменные коммуникации

Значение письменных коммуникаций в деловой сфере. Типы деловых писем. Шаблоны и приемы составления деловых писем. Особенности официально-делового стиля речи. Правила оформления деловых писем. Переписка по электронной почте: правила и шаблоны.

Раздел 9 Невербальные коммуникации

Понятие «невербальные коммуникации». Значение невербальной коммуникации в деловой сфере. Типы невербальных коммуникаций. Значение (смысл) отдельных поз и жестов. Пространственные характеристики делового общения.

Раздел 10 Этика деловых коммуникаций

Значение этикета деловых коммуникаций. Имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Поведение в общественных местах. Особенности делового общения с партнерами

Раздел 11 Конфликтное взаимодействие

Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре. Классификации конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Стресс.

Практические работы

№ п/п	Тема	Количество часов
1	Понятия коммуникации. Характеристика деловой коммуникации	2
2	Речевая культура делового общения.	2
3	Деловая беседа	4
4	Деловые переговоры	2
5	Телефонные переговоры	4
6	Деловые Интернет-коммуникации.	2
7	Публичное выступление	4
8	Письменные коммуникации	4
9	Невербальные коммуникации	1
10	Этика деловых коммуникаций	1
11	Конфликтное взаимодействие	2
Итого		28

Задания для практической работы

Тема: Норма в литературном языке

Исправьте ошибки в предложениях:

1. На пенсии Иванов планирует писать свою автобиографию.
2. Выборы пройдут в апреле месяце.
3. В последнее десятилетие профессия брокера в нашей стране стала одной из самых наипрестижнейших.
4. Свободных вакансий нет.
5. Выехать нам не удалось, потому что начался проливной ливень.
6. У него сразу вспотели ладони рук.
7. Из Италии она привезла памятные сувениры.
8. Имело место отсутствие ответных действий.
9. Впереди лидирует гонщик под номером 5.
10. Между природой и человеком уже не существует существенной разницы.
11. Он должен мне сто рублей денег.
12. Нужно беречь каждую минуту времени.

Поставьте ударения в приведенных ниже словах:

I. Бытие, бюллетень (бюллетени), валовой, вероисповедание, вручить, газопровод, жалюзи, каталог, квартал, километр, маркетинг, процент, пуловер, асимметрия, свекла.

II. усугубить, факсимиле, шофер, эксперт, августовский, единовременный, красивее, кухонный, оптовый, переходный, сливовый, ознакомление, средства, статуя, столяр, щавель, звонишь, маркировать, украинский, свекла.

III. маркетинговый, налогообложение, намерение, обеспечение, облегчить, осведомить, развитой, симметрия, уведомить, уставной, свекла, афера

Тема: Написание делового письма

Инструкция к заданию. Составьте деловое письмо на свободную тему. Используйте для составления приложенные образцы.

Тема: Деловая беседа

Задание: Составьте сценарий деловой беседы. Разыграйте ситуацию в группе.

Примеры кейсов. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Задания для самостоятельной работы

Примеры тем рефератов

1. Правила этикета при проведении переговоров.
2. Невербальные символы и их значения.
3. Особенности телефонного общения.

Подготовьте **презентацию** по теме своего реферата.

Этапы создания презентации

Планирование презентации – определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала.

Составление сценария – логика, содержание.

Разработка дизайна презентации – определение соотношения текстовой и графической информации.

Проверка и отладка презентации.

Требования к оформлению презентаций

1. Требования к содержанию информации:

- на первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах;
- заголовки должны привлекать внимание аудитории;
- слова и предложения – короткие;
- временная форма глаголов – одинаковая;
- минимум предлогов, наречий, прилагательных.

2. Требования к расположению информации:

- горизонтальное расположение информации;
- наиболее важная информация в центре экрана;
- комментарии к картинке располагаются внизу.

3. Требования к шрифтам:

- размер заголовка не менее 24 пунктов, остальной информации не менее 18 пунктов;
- не более двух – трех типов шрифтов в одной презентации;
- для выделения информации использовать начертание: полужирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Способы выделения информации:

- рамки, границы, заливка;
- различный цвет шрифта, ячейки, блока;

- рисунки, диаграммы, стрелки, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.
- Объем информации и требования к содержанию:
- на одном слайде не более трех фактов, выводов, определений;
 - ключевые пункты отражаются по одному на каждом отдельном слайде.

Примеры тем эссе

1. Как понять, что деловой партнер лжет?
2. Как удачно пройти собеседование?
3. Как правильно ругать подчиненных?

Эссе – сочинение, трактующее проблемы не в систематическом научном виде, а в свободной форме.

Основные черты:

- небольшой объем (2-3 страницы),
- свободная композиция,
- субъективность (выражение личного мнения).

Однако эссе должно раскрывать заданную тему.

Средства контроля качества обучения

Для формирования базы освоения компетенций дисциплины, студентам предлагается подготовиться по следующему **перечню вопросов, выносимых на зачет**:

1. Понятие общения. Цели коммуникации.
2. Свойства делового общения. Роль коммуникации в процессах управления.
3. Факторы речевого воздействия.
4. Понятие литературного языка. Лексика ограниченного употребления.
5. Диалектизмы, фонетические диалектные явления. Просторечие.
6. Профессионализмы. Жаргонизмы.
7. Функциональные стили.
8. Понятие деловой беседы. Отличия деловой беседы от бытовой.
9. Основные типы деловой беседы и их характеристика.
10. Приемы, помогающие делать деловую беседу эффективной.
11. Подготовка к деловой беседе.
12. Цель деловых переговоров. Показатели эффективности переговоров.
13. Типы деловых переговоров. Типы совместных решений в ходе переговоров.
14. Приемы ведения деловых переговоров. Этапы проведения деловых переговоров (подготовка, изложение позиции, поиск совместных решений, принятие решений) и их характеристика.
15. Значение письменных коммуникаций в деловой среде.
16. Основные требования к деловой переписке и письменному общению.
17. Правила этикета в письменной речи.
18. Значение публичного выступления. Оценка эффективности выступления.
19. Подготовка к публичному выступлению.
20. Установление контакта с аудиторией.
21. Начало и завершение выступления.
22. Цель презентации. Оценка эффективности презентации.
23. Основные правила проведения презентации.
24. Значение невербального общения. Основные приемы делового невербального общения.

25. Принципы делового телефонного и Интернет-общения. Правила общения и приемы эффективности.
26. Правила этикета в деловых коммуникациях.
27. Психологические аспекты деловых коммуникаций.
28. Правила ведения спора в деловом общении.