

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский национальный исследовательский технический университет» Институт
лингвистики и межкультурной коммуникации
Кафедра русского языка и общеобразовательных дисциплин

Основы деловой коммуникации

Методические указания по проведению практических занятий
(для студентов очной формы обучения)

Форма обучения	Очная
Составители:	канд. филол. наук, доцент А.С. Артамонова канд. филол. наук, доцент Л.В. Бабкинова ст. преподаватель И.И. Апончук.

Иркутск 2020 г.

Основы деловой коммуникации: методические указания по проведению практических занятий. Форма обучения – очная. Составители: Артамонова А. С., Бабкинова Л.В. Апончук И.И. [Электронный ресурс] – Иркутск: Изд-во ИРНИТУ, 2020 – 16 с.

Рецензент:

канд. филол. наук, доцент кафедры русского языка и общеобразовательных дисциплин ИрНИТУ О.А. Башкирцева.

Соответствует требованиям ФГОС ВО по направлениям подготовки бакалавров и специалистов нефилологических специальностей. Включает перечень и тематику занятий, специальные указания по каждому занятию, где представлены цель, основные понятия, примерные задания, предлагаемые студенту, список необходимой литературы.

Перечень и тематика занятий:

Раздел 1. Введение в дисциплину.

Тема 1. Понятие «деловое общение». Функции делового общения.

Тема 2. Коммуникативные качества речи.

Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации.

Тема 3. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы, лексические нормы.

Тема 4. Морфологические, синтаксические нормы.

Раздел 3. Функциональные стили.

Тема 5. Культура научной письменной речи. Особенности научного стиля, подстиля. План текста. Виды компрессии научного текста. Оформление курсовой, дипломной работы.

Тема 6. Особенности официально-делового стиля.

Раздел 4. Письменная форма делового общения.

Тема 7. Деловое письмо. Виды деловых писем.

Тема 8. Оформление документов личного характера.

Раздел 5. Устная форма делового общения.

Тема 9. Деловая беседа.

Тема 10. Деловое общение по телефону.

Раздел 6. Основы деловой риторики

Тема 11. Образ оратора. Основы самопрезентации.

Тема 12. Подготовка к публичному выступлению.

Тема 13. Искусство публичной речи.

Содержание практического занятия

1. Постановка цели.

2. Выполнение практических заданий.

3. Обобщение. Подведение итогов работы.

При изучении тем курса пользоваться материалами ЭОР
MOODLE<https://el.istu.edu/course/view.php?id=1818>

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УКАЗАНИЯ ПО КАЖДОМУ ЗАНЯТИЮ

Раздел 1. Введение в дисциплину

Тема 1. Понятие «деловое общение». Функции делового общения.

Цель занятия – познакомиться с основными понятиями: общение, коммуникация, функции, задачи, средства общения.

Основные понятия. Понятие «деловое общение», «коммуникация». Средства общения: вербальные и невербальные. Виды общения. Вертикальная и горизонтальная деловая коммуникация.

Виды заданий. При выполнении практических заданий студент должен научиться различать понятия общение и коммуникация определять результат приведенного речевого высказывания («речевой успех», «речевой провал»), имидж авторов определенных высказываний, применять этические формулы в зависимости от ситуации общения. Оценить свой уровень невербальной коммуникации.

Задание 1. Прочитайте ситуации и реплики. Определите по высказываниям характеристики человека: пол, возраст, профессию, территорию проживания, уровень культуры, образование. Какие слова, выражения помогают вам в этом?

1. – Сынок, не знаешь, где здесь автобус останавливается?

2. – У этого дивана пружинный блок. Эта часть выкатывается, а спинка ложится.

Если хотите можно, в каталоге другие модели можно посмотреть.

3. – Девочки, посмотрим статус Алёны, классом у меня отмечен!

4. – Даже рыбу не давали ловить. А исть охота. Голодом жили.

Задание 2. Посмотрите в ЭОР MOODLE фрагмент видеоматериала «Невербальные коммуникации в жизни и в бизнесе» тренера-эксперта по кинетическому имиджу и невербальным коммуникациям Валентина Шишкина, дайте оценку своему кинетическому имиджу.

Задание 3. Выскажите свою точку зрения на проблему обращения в современном речевом этикете. Каков образец, на ваш взгляд, является наиболее уместным в современном обществе? Как вы обращаетесь к знакомым и незнакомым людям?

Домашнее задание: изучить теоретический материал, выполнить упражнения.

Перечень необходимой литературы:

1. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
2. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрННТУ, 2017.
3. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Тема 2. Коммуникативные качества речи.

Цель занятия – получить представление о коммуникативных качествах речи.

Основные понятия. Общее понятие о качествах хорошей речи. Основные качества хорошей речи: правильность, точность, логичность, чистота, уместность, богатство, выразительность. Точность словоупотребления. Многозначность. Разграничение омонимов и паронимов. Уместность как речевое качество. Стиливая, ситуативная, контекстуальная, личностно-

психологическая уместность. Чистота речи. Канцеляризм и речевые штампы. Слова-сорняки, диалектизмы, вульгаризмы. Логичность речи. Законы логики Типы логических ошибок. Стилистическое использование алогизмов. Выразительность речи.

Виды заданий. При выполнении практических заданий студент должен научиться анализировать свою и чужую речь с точки зрения ее коммуникативных качеств.

Задание 1. Проанализируйте следующие тексты с точки зрения уместности употребления иноязычных слов. Можно ли смысл сказанного передать русскими словами? Замените, если возможно.

1. Пора администрации шахты и представителям профсоюза прийти к консенсусу.
2. Ночному клубу требуется менеджер по клинингу.
3. В Sense теперь можно только по инвайтам. Если вдруг кто-то не успел и хочет в Sense или вы уверены, что с кем-то очень нужно поделиться своим Sensem, то есть вот такая волшебная карточка инвайта.

Задание 2. Найдите и исправьте логические ошибки.

1. Паром, перевозивший людей, потерпел крушение. Несколько человек, а также детей подобрал патрульный катер. 2. И его гамаша похожа не на фрачный костюм, а на простые домашние ботиночки. 3. Берлиозу отрубает голову трамвай с комсомолкой. 4. Графиня умирает и, испугавшись, уходит из этого дома. 5. Очень смелый воин, несмотря на смерть, пробрался в турецкий лагерь.

Задание 3. Перечислите качества, определяющие образцовую речь в той последовательности, которую считаете необходимой (по степени значимости каждого требования).

Домашнее задание: выполнить упражнения, подготовиться к тесту по темам 1, 2, 3.

Перечень необходимой литературы:

1. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
2. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.
3. Ляtti С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
4. Рябова С. Г. Коммуникативный аспект культуры речи. Качества образцовой речи [Текст] : справочник-практикум / С. Г. Рябова, 2011. - 100 с.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Рукопт» - www.rucont.ru

Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации.

Тема 3. Понятие языковой нормы. Орфоэпические, лексические нормы

Цель занятия – получить представление о языковой норме, свойствах, видах норм, критериях выбора нормативного варианта языкового знака, орфоэпических и лексических нормах.

Основные понятия. Правильность речи и понятие языковой нормы. Критерии выбора нормативного варианта. Виды орфоэпических ошибок в деловой речи (замена звука, вставка лишнего звука и т.п.). Стили произношения (полный, неполный). Виды лексических ошибок в деловой речи (смещение паронимов, плеоназм, тавтология, речевая недостаточность, не устраняемая контекстом многозначность).

Виды заданий. При выполнении практических заданий студент должен усвоить ряд

орфоэпических норм русского языка, научиться анализировать свою и чужую речь с точки зрения лексических ошибок и устранять их.

Задание 1. Игра «Вы диктор радио и телевидения» (интерактив). Студент читает текст, соблюдая нормы произношения. Другие студенты слушают и отмечают орфоэпические ошибки.

Новости экономики и политики

* Израиль подтвердил намерение продолжить мирные переговоры с целью обеспечения мира на Ближнем Востоке.

* Самолеты наёмников бомбардировали военный объект противника. Правительства ряда стран осудили инцидент и выразили соболезнования семьям погибших.

* Ожидается созыв очередного съезда. Необходимо углубить и упрочить начинающиеся позитивные процессы в политической жизни страны.

* В первом квартале этого года в Москву прибыли эксперты, они будут работать с тамошней и обсудят проблемы предоставления гражданства.

* Выяснилось, что эту аферу осуществила одна неплатёжеспособная фирма. Тем самым она безнадёжно скомпрометировала себя.

Задание 2. Игра «Снежный ком» (интерактив). Студенты поочередно называют слова, в которых можно допустить орфоэпическую ошибку, причем каждый следующий студент, повторяя слово соседа, называет еще одно. Таким образом, последний студент должен произнести ряд слов, состоящий из слов его одноклассников и свое слово. Затем данные слова записывают в тетрадь.

Задание 3. *Есть ли разница в произношении этих слов? Какую функцию выполняет ударение.*

Заточенный (нож) – заточенный (в тюрьму), затопленная (печь) – затопленная (пойма), истекший (год) – истекший (кровью), погруженный (товар) – погруженный (в себя), напоенный (компотом) – напоенный (воздух), занятая (женщина) – занятая (аудитория).

Задание 4. *Найдите избыточные словосочетания. Объясните, в чем причина их избыточности. Какие из словосочетаний стали допустимыми.*

Главная суть, суть дела, первое боевое крещение, период времени, памятный сувенир, еженедельная рубрика, жестиковать руками, главный приоритет, неожиданный сюрприз, свободная вакансия, в мае месяце, реальная действительность.

Задание 5. *Составьте словосочетания с паронимами. Обратите внимание на сочетаемость. При возникновении трудностей пользуйтесь словарями паронимов.*

Академический – академичный; артистический – артистичный; бедный – бедственный; будний – будничный; надеть – одеть; сытный – сытый; доверчивый – доверительный, соседний – соседский, дипломат – дипломант, командированный, командировочный.

Домашнее задание: выполнить задания

Перечень необходимой литературы:

1. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
2. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
3. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorpora.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Рукопт» - www.rucont.ru

Тема 4. Морфологические, синтаксические нормы.

Цель занятия – получить представление о типичных морфологических ошибках в деловой речи, связанных с определением рода, числа, падежа у имён, склонения и сочетаемости числительных, склонения имен и фамилий); получить представление о типичных синтаксических ошибках в деловой речи (нарушение порядка слов, нанизывание падежей, неправильное употребление деепричастного оборота).

Основные понятия. Морфологические нормы: колебания в грамматическом роде имени существительного, вариантность падежных окончаний, ошибки в употреблении местоимений; употребление глагольных форм. Синтаксические нормы: варианты координации главных членов предложения. Согласование определений и приложений: согласование определения с существительным общего рода; употребление деепричастного оборота, стилистическая оценка вариантов управления: варианты падежных форм.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен научиться определять род аббревиатур, несклоняемых существительных-географических наименований, запомнить род некоторых несклоняемых существительных, особенности употребления форм множественного числа родительного падежа существительных. В результате выполнения практических заданий по синтаксическим нормам студент должен научиться анализировать свою и чужую речь с точки зрения синтаксических ошибок.

Задание 1. Прочитайте предложения. Выберите из предложенных вариантов правильную форму выделенного слова. В случае затруднения обращайтесь к словарям. Отметьте те случаи, когда возможен не один вариант.

1. В нашем кафе вы можете попробовать лучшие сорта бразильского кофе. Мне, пожалуйста, одно кофе и пирожное.

2. Всегда хочется сделать меню разнообразным: сегодня мы готовим тушеную брокколи с грибами. Скажите, у вас есть замороженное брокколи и консервированная фасоль?

3. Евро стал дорожать. Сегодня за одно евро дают 81 рубль.

Задание 2. Подберите к именам собственным определения, правильно согласуйте их в роде. Отметьте те случаи, когда возможен не один вариант.

Дели, Сухуми, Батуми, Калахари, Гоби, Тбилиси, Баку, Сантьяго, Миссисипи, Колорадо, Конго, Марокко, Токио, Улан-Удэ.

Задание 3. Расшифруйте аббревиатуры, определите их род.

ИРНИТУ, БАМ, РФ, ЖКХ, ЖЭК, ЗАГС, РАН, ОМОН.

Задание 4. Выберите правильную форму сказуемого. Обоснуйте свой выбор.

1. Множество птиц (порхало, порхали) с ветки на ветку.

2. Большинство телефонных звонков на горячую линию (носило, носили) консультационный характер.

3. За один год в газетах (появилось, появились) сразу несколько публикаций, посвящённых удивительному кактусу.

4. Большинство из тех, кто твёрдо сделал свой профессиональный выбор, (отдают, отдаёт) предпочтение экономическим специальностям–экономиста, менеджера, банкира, финансиста, маркетолога.

Задание 5. Исправьте ошибки в предложениях.

Известная профессор Петрова с успехом выступила на научной конференции. 2. Заведующий курсов задавал вопросы слушателям. 3. Жизненные условия сказались на культурный уровень населения. 4. Сложившаяся ситуация подтолкнула меня на неверное решение. 5. Весь опыт летних экспедиций показал о том, что, исследуемая территория богата полезными ископаемыми. 6. Деталь изготовлена согласно отраслевого стандарта. 7. Вопреки слухов и разговоров их дружба крепчала с каждым днём.

Задание 6. Найдите нарушения порядка слов. Подумайте, не влечет ли за собой нарушение порядка слов логические ошибки?

1. Довожу до Вашего сведения, что слесарь по ТП (дежурный) оперативно-диспетчерского отдела Загузин С.В. 14.05.2016 в 19.35 при проходе через проходные ИАЗ территории №1 был задержан охраной с запахом алкоголя (из докладной записки). 2. В охотничьих угодьях ведется подготовка охотников для истребления волков и лиц, ответственных за проведение этого мероприятия.

Домашнее задание: выполнить упражнения, подготовиться к контрольной работе по разделу «Нормы русского литературного языка».

Перечень необходимой литературы:

1. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
2. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
3. Розенталь Д.Э. Справочник по правописанию и литературной правке / Под ред. И.Б. Голуб. – М.: Айрис-пресс, 2002.
4. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorpora.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Раздел 3. Функциональные стили современного русского литературного языка

Тема 5. Культура научной письменной речи.

Цель занятия – ознакомиться с многообразием стилистических возможностей русского языка, с языковыми особенностями научного стиля.

Основные понятия. Понятие «функциональный стиль», классификация функциональных разновидностей русского литературного языка.

Доминанты и языковые особенности научного стиля на лексическом, морфологическом, синтаксическом уровнях. Подстили. Конспектирование и реферирование, реферативно-смысловые, реферативно-структурные глаголы, лексические средства связи. Жанры НСР.

Оформление дипломной и курсовой работ.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен научиться определять стиль текста и выявлять его языковые особенности, давать характеристику функциональных стилей речи, объяснять, чем обусловлено их наличие. Различать подстили научного стиля, основные виды компрессии научного текста - конспектирование и реферирование, составлять сложный назывной и тезисный планы, формулировать высказывания в научном стиле, овладеть навыками анализа научного текста, оформления курсовой и дипломной работ.

Задание 1. Создать тексты в 5 функциональных стилях, описывающих одну ситуацию.

Задание 2. Составить синонимический ряд для понятий *глаза, телевизор*, используя единицы разных языковых стилей.

Задание 3. Прочитайте тексты научного стиля. Определите, к какому подстилю (академическому, учебно-научному, научно-популярному, научно-информативному) относится каждый из них. Ответ обоснуйте.

Задание 4. Прочитайте. Подумайте, что из перечисленного по структуре является

тезисом, а что заголовком?

1. Применение алюминия. Благодаря своим свойствам алюминий применяется в авиационной промышленности.

2. Новая модель роста кристаллов Ф. Фрэнка. Английский физик Ф. Фрэнк предложил новую модель роста кристаллов.

3. Существуют разные виды лингвистических словарей. Виды лингвистических словарей.

4. Основные дефекты трубопроводов. К основным дефектам трубопроводов относятся разрушения по месту сварки или пайки и негерметичность соединений трубопроводов.

Задание 5. Составьте сложный, тезисный планы текста.

Задание 6. Прочитайте предложения из работ студентов. Отредактируйте их в соответствии с требованиями, предъявляемыми к текстам научного стиля, и нормами литературного языка.

1. Структура первичного текста предстает перед нами в трех частях.

2. Минусом данной статьи является недостаточная аргументация.

3. По большому счету металлообработка – это основа всего производственного процесса в большинстве промышленности.

4. В качестве примера автор рассказывает о бактериях.

Задание 7. Прочитайте варианты аннотации текста. Какой из них, на ваш взгляд, соответствует жанру аннотации? Ответ обоснуйте.

1. Статья энциклопедии содержит информацию о лингвистических словарях, их разнообразии, критериях классификации. Автор перечисляет типы словарей, определяемые целями и задачами лексикографического описания, характеризует их функции, приводит примеры.

Статья будет полезна студентам и школьникам, а также всем, кто интересуется наукой о языке.

2. Лингвистическими словарями называют словари, объектом которых являются языковые единицы: слова, устойчивые сочетания, словоформы и т.п.

Лингвистические словари служат целям описания и нормализации языка, а также содействуют повышению правильности, выразительности и точности индивидуальной речи его носителей.

Задание 8. Прочитайте варианты резюме текста. Какой из текстов, на ваш взгляд, соответствует жанру резюме? Ответ обоснуйте.

1. Статья «Словари лингвистические» А.В. Белоусовой включена в энциклопедию «Русский язык». В ней дается определение понятия «лингвистические словари», перечислены критерии их классификации. Основная мысль автора заключается в том, что тип и задачи словаря определяют принципы его организации. Подчеркивается, что лингвистические словари служат целям описания и нормализации языка, а также содействуют повышению грамотности речи его носителей.

2. В данной статье утверждается, что существующее разнообразие лингвистических словарей обусловлено возможностью охарактеризовать слово как единицу языка и речи по разным параметрам, например, со стороны смыслового содержания, семантической структуры, фразеологических связей, сочетаемостных, грамматических свойств, региональной отнесенности, частоты, правильности употребления и т.д. Структурные особенности словаря, то есть характер его словника, способы построения словарных статей и иллюстрирования, в свою очередь, связываются с его типом и задачами. Функция лингвистических словарей обозначена как описание и нормализация языка, повышение правильности, выразительности и точности индивидуальной речи его носителей.

Задание 9. Определенную трудность при написании научной работы вызывает построение

высказываний в научном стиле. Ниже предложены опорные фразы для оформления вступления к теме, введения, вступления к теоретической главе. Внимательно прочитайте их и проанализируйте.

Вступление к теме

Одним из ведущих направлений современной науки является... Настоящая работа посвящена исследованию/ изучению, анализу...

Оформление введения

Актуальность работы обусловлена (связана с тем, что...) /актуальным представляется выбрать.../актуально обратиться к...

Объектом исследования является... Предметом исследования выступает Цель работы – выявить и т.п.

Для достижения данной цели необходимо решить ряд задач:

- 1) описать... (описание)
- 2) проверить... (проверка)
- 3) подтвердить... (подтверждение)
- 4) установить... (установление)

Материалом исследования послужили... / в качестве материала исследования были использованы... / исследование выполнено на материале...

В ходе работы был применен следующий метод. В рамках данного метода использованы приемы...

Впервые описан, применена, установлено... (новизна исследования)

Составьте конспект-схему текста.

Домашнее задание: выполнить задания, подготовиться к тесту по теме: «Функциональные стили» и к проверочной работе по теме: «Виды компрессии научного текста»

Перечень необходимой литературы:

1. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
2. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
3. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Тема 6. Особенности официально-делового стиля.

Цель занятия – получить представление об основных чертах и языковых особенностях официально-делового стиля.

Основные понятия. История возникновения официально-делового стиля. Сфера использования официально-делового стиля, его функции, подвиды, жанры, доминанты и языковые особенности на лексическом, морфологическом, синтаксическом уровнях. Типология служебных документов. Общие нормы и правила составления и языкового оформления служебной документации. Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции. Речевой этикет в документе. Этикет делового общения.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен научиться формулировать высказывания в официально-деловом стиле, запомнить некоторые клише.

Задание 1. *Определите стилистическую принадлежность слов. Со словами, которые используются в деловых текстах, составьте словосочетания или предложения.*

Поручать, возлагать, взыскивать; ходатайство, просьба, прошение; отлынивать, отбиваться, отбояриваться, уваливать, уклоняться.

Задание 2. *Подберите к принятым в официально-деловой речи терминам близкие по значению слова или словосочетания нейтрального характера, принятые в общедневной разговорной сфере общения.*

Адресат, адресант, кредит, истец, ответчик, заявитель, деловая бумага, реквизит, ходатайство, корреспонденция, девальвация, визировать, гриф, регламент, прайс-лист, реестр.

Задание 3. *Замените канцеляризмы стилистически нейтральными словами.*

Приобрести автомобиль, выйти из строя, проживать на одной жилплощади, в данный момент, конфликтовать, устранить неисправность, принять меры, провести мероприятия по озеленению города, подвергнуть ревизии, привести в исполнение.

Домашнее задание: выполнить упражнения.

Перечень необходимой литературы:

1. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
2. Ляты С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
3. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.
4. Русский язык и культура речи. Под ред. Максимова В.И. – М., Гардарики, 2001.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Тема 7. Деловое письмо. Виды деловых писем.

Цель занятия – ознакомиться со стилем оформления распорядительных и инструктивно-методических документов, языком коммерческой корреспонденции.

Основные понятия. Сущность деловой переписки. Стилистика делового письма. Структура делового письма. Формы переписки: внутренняя и внешняя. Инструкция, запрос, ответ на запрос, письмо-предложение (оферта), контракт, рекламация (претензия).

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен научиться оформлять распорядительные и инструктивно-методические документы, уметь составлять коммерческую корреспонденцию.

Задание 1. *Подберите синонимы к словам: информация, резолюция, удостоверить.*

Задание 2. *Расскажите о видах деловых писем и особенностях их оформления.*

Задание 3. *Используя данные языковые конструкции, проведите беседу с поставщиком.*

В соответствии с нашей договоренностью, Вашей рекламой, нашим телефонным разговором...

Просим, обращаемся с просьбой выслать нам предложение на поставку... Мы заинтересованы в срочной поставке...

Мы хотели бы знать, в какой срок и по какой цене Вы можете поставить товар... Желательно, чтобы поставка была осуществлена в течение...

Домашнее задание: выполнить упражнения.

Перечень необходимой литературы:

1. Водина Н.С., Иванова А.Ю., Клюев В.С. и др. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум. М., 1997.
2. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
3. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
4. Русский язык и культура речи. Под ред. Максимова В.И. – М., Гардарики, 001.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorp.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Раздел 4. Письменная форма делового общения

Тема 8. Оформление документов личного характера.

Цель занятия – ознакомиться с правилами оформления личных документов.

Основные понятия. Правила оформления заявления, объяснительной и докладной записок, автобиографии, резюме.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен научиться оформлять личные документы, строить высказывания в официально-деловом стиле.

Задание 1. Презентация результатов самостоятельной работы по теме:

«Оформление личных документов».

Задание 2. Проанализируйте документы. Отредактируйте в соответствии с требованиями, предъявляемыми к текстам официально-делового стиля, и нормами литературного языка.

Задание 3. Замените слова глагольно-именными словосочетаниями, свойственными текстам официально-делового стиля, по образцу: поддержать – оказать поддержку.

Участствовать, оплатить, расследовать, помочь, осмотреть, наехать, отремонтировать.

Задание 4. Найдите ошибки в оформлении заявления.

Директору Иркутского
областного музыкального
училища
Мильтеру
В.М.
Копылова
А.В.,
студентка 3 курса САП

Заявление

Прошу разрешить мне свободное посещение занятий во 2-ом семестре 2005/2006 учебного года в связи с необходимостью пройти курс амбулаторного лечения.

Копылова

11.01.05.

Домашнее задание: выполнить упражнения, подготовиться к проверочной работе по теме: «Оформление личных документов».

Перечень необходимой литературы:

1. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
2. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. Учебник для бакалавров. Базовый курс. – М., Юрайт, 2014.
3. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрННТУ, 2017.
4. Русский язык и культура речи. Под ред. Максимова В.И. – М., Гардарики, 2001.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Раздел 5. Устная форма делового общения.

Тема 9. Деловая беседа.

Цель занятия – познакомиться с видами делового общения.

Основные понятия. Основные этапы деловой беседы. Невербальные средства коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Compliments и критика. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Эффективное слушание. Вертикальные и горизонтальные отношения, деловые совещания.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен представлять общую характеристику ведения деловых переговоров, различать вертикальные и горизонтальные отношения между партнёрами во время деловых переговоров, знать этапы деловых переговоров.

Задание 1. *Приведите примеры, используя типичные ошибки при ведении деловых переговоров: «холодный запуск», «отсутствие программ», «пустить все на самотек», «главное, чтобы меня это устраивало», «коммуникативные заморыши».*

Задание 2. *Постройте схему деловой беседы, опираясь на следующий план:*

а) начало беседы;

б) передача информации;

в) аргументирование;

г) опровержение доводов собеседника;

д) заключительная стадия.

Задание 3. *Игра «Собеседование с работодателем» (Интерактив).*

- Работодатель: Представьтесь, пожалуйста.

- Соискатель: Меня зовут Иванов Олег, мне 22 года, я хотел бы получить должность менеджера.

- Работодатель: Какое у вас образование? Какая специальность?

- Соискатель: Высшее, я окончил ИрННТУ в 2020 году по специальности менеджмент в производственной сфере. Меня интересует, какие обязанности я должен выполнять, время работы, заработная плата, наличие соцпакета, премиальные, оплата за внеурочную работу и т.д. (не менее 20 реплик со стороны каждого).

Задание 4. *Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.*

Задание 5. *Обоснуйте, почему переговоры – это наука и искусство.*

Домашнее задание: выполнить упражнения.

Перечень необходимой литературы:

1. Водина Н.С., Иванова А.Ю., Клюев В.С. и др. Культура устной и письменной речи

- делового человека: Справочник- практикум. М., 1997.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник. М.: Проспект, 2006.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorporga.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Тема 10. Деловое общение по телефону

Цель занятия – познакомиться с правилами делового общения по телефону.

Основные понятия. Этикет телефонных переговоров при входящих и исходящих звонках

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен уметь оценить собственные навыки общения по телефону, в случае неудачного общения изучить необходимую литературу.

Задание 1. *Ответьте на вопросы:*

- 1) Во время разговора держите ли вы трубку на расстоянии более 5 см?
- 2) Убираете ли вы изо рта ручку или сигарету?
- 3) Повышаете ли вы голос (громкость или тон)?
- 4) Держите ли вы трубку правой рукой (если вы правша) или левой рукой (если вы левша)?
- 5) Умеете ли вы без замешательства перевести на коммутатор или на другой номер телефона звонок, который вам не предназначался?
- 6) Есть ли у вас список телефонов, по которым вы регулярно звоните?
- 7) Вы часто попадаете не туда?
- 8) Часто ли вы представляетесь, снимая телефонную трубку?
- 9) Если у вас есть свой кабинет, покидаете ли вы его, не предупредив секретаря?
- 10) Делаете ли вы записи во время разговора?
- 11) Часто ли вы разговариваете более 10 минут?
- 12) Готовитесь ли вы письменно к наиболее важным разговорам?

Задание 2. *Пригласите ветерана войны на встречу со студентами по поводу праздника 9 мая. Убедите ветерана в важности встречи в случае отказа.*

Домашнее задание: выполнить упражнения, подготовиться к Деловой игре.

Перечень необходимой литературы:

1. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
2. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorporga.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Раздел 6. Основы деловой риторики

Тема 11. Образ оратора. Основы самопрезентации.

Цель занятия – получить представление о формировании образа оратора, об имиджологии как науке «о технологии личного обаяния» (В.М. Шепель).

Основные понятия. Образ оратора и его составляющие. Имиджология, имиджформирующая информация, структурные компоненты имиджа: габитарный, вербальный, кинетический, средовый, фоновый. Первое впечатление об ораторе,

самопрезентация: Габитус. Речевая культура. Кинетика. Осанка. Взгляд. Мимика. Вербальное и невербальное поведение оратора. Языковые черты, характеризующие личность оратора. Нравственные установки, эрудиция, культура поведения ратора.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен

Задание 1. *Ответить на вопросы:*

1. Что такое наука имиджология?
2. Назовите структурные компоненты имиджа, дайте их характеристику.
3. Дайте определение имиджформирующей информации
4. Почему важно сознательно формировать свой имидж оратору?

Задание 2. *Дайте характеристику кинетического и габитарного имиджа политиков, ученых, студентов по фотографиям и видео.*

Перечень необходимой литературы:

1. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
2. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – 2-ое изд.- М.: Дело, 2000.
3. Мэри Спиллейн. Создайте свой имидж. Книга для мужчин и для женщин. Изд. М., ЭКСМО, 2014.

Домашнее задание: изучить теоретический материал, выполнить упражнения

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorpora.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Раздел 6. Основы деловой риторики

Тема 12. Подготовка к публичному выступлению.

Цель занятия – получить представление о риторике, как науке об искусстве красноречия, об этапах подготовки к публичному выступлению.

Основные понятия: понятие «риторика». Краткая история развития ораторского искусства. Адаптация классических риторических схем к потребностям деловой и публичной коммуникации. Условия успеха оратора и их составляющие. Этапы подготовки публичного выступления.

Виды заданий. В результате выполнения практических заданий студент должен научиться трансформировать письменный текст в устный, овладеть приемами аргументации, изучить литературу по теме, чтобы понимать,

1. Как снять страх и неуверенность перед выступлением?
2. Как правильно выбрать тему с учетом типа аудитории?
3. Как придать устность речи?

Задание 2. *Расскажите об особенностях выступления с опорой на текст и речи экспромта.*

Задание 3. *Выступите на тему, которую вы сами выберете из списка предложенных.*

Задание 4. *Прослушайте выступления одногруппников и ответьте на вопросы:*

1. Какое выступление можно назвать успешным и почему? Аргументируйте свой выбор.
2. Какие приемы установления контакта с аудиторией использовали ораторы?
3. Какое выступление было самым интересным по содержанию?
4. Достигнута ли цель выступлений?
5. Как вы оцениваете образы, созданные ораторами?
6. Были ли речевые или фактические ошибки?

Домашнее задание: подготовить публичное выступление на предложенную тему (регламент выступления – 5 минут).

Перечень необходимой литературы:

1. Материал лекции преподавателя.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Риторика и культура речи. Учебное пособие для вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2009.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorporga.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru

Тема 13. Искусство публичного выступления.

Цель занятия – овладеть навыками публичной речи, ведения дискуссии, полемики.

Основные понятия. Публичное выступление, композиция публичного выступления, приемы аргументации, приемы общения оратора с аудиторией, дискуссия, полемика, правильность речи, техника речи, логичность, доступность изложения, контактоустанавливающие средства, метатекстовые конструкции.

Виды заданий.

Задание 1. *Игра «Конференция» (интерактив).*

Студент выступает перед группой в течение 5 минут, после чего отвечает на вопросы одногруппников и преподавателя по тексту выступления. Публичное выступление анализируется, выделяются его достоинства и недостатки.

Задание 2. *Игра «Полемика». Двое участников по очереди приводят аргументы к противоположным тезисам, побеждает тот, у кого оказывается больше аргументов. За адекватность аргументов следят преподаватель и студенты.*

Задание 3. *Прочитайте высказывания. Какие требования к публичному выступлению они иллюстрируют?*

Доводы, до которых человек додумывается сам, обычно убеждают больше, нежели те, которые пришли в голову другим (Б. Паскаль).

1. В хорошем рассказе, как и на военном корабле, не должно быть ничего лишнего (А. Чехов).
2. Мудрено пишут только о том, чего не понимают (В. Ключевский).
3. Соблюдающий регламент дарит слушателям несколько минут жизни.

Перечень необходимой литературы:

1. Лятти С.Э., Быкова Н.А., Пискунова А.В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. Иркутск: ИрГТУ, 2006.
2. Башкирцева О.А., Дедковская Д.М. Поговорим о русской речи. – Иркутск, издательство ИрНИТУ, 2017.

Ресурсы сети «Интернет»

gramota.ru

russcorporga.ru

ЭБС «КнигаФонд» - www.knigafund.ru

ЭБС «Руконт» - www.rucont.ru