



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИДО

С.И. Качин

« ____ » _____ 2012 г.

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Методические указания и индивидуальные задания
для студентов ИДО, обучающихся по направлению
040400 «Социальная работа»

Составители

**О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова,
Е.М. Филиппова**

Семестр	4
Кредиты	2
Лекции, часов	4
Практические занятия, часов	4
Индивидуальные задания	№ 1
Самостоятельная работа, часов	64
Формы контроля	зачет

Издательство

Томского политехнического университета
2012





УДК 811:161.1'272(075.8)

ББК 100.3:Ч6я73

Деловая коммуникация: метод. указ. и индивид. задания для студентов ИДО, обучающихся по напр. 040400 «Социальная работа» / сост. О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2012. – 27 с.

Методические указания и индивидуальные задания рассмотрены и рекомендованы к изданию методическим семинаром кафедры русского языка и литературы 25 октября 2012 г., протокол № 2.

Зав. кафедрой РЯЛ

профессор, доктор филологических наук _____ О.Г. Щитова

Аннотация

Методические указания и контрольные задания по дисциплине «Деловая коммуникация» предназначены для студентов ИДО, обучающихся по направлению 040400 «Социальная работа». Данная дисциплина изучается в одном семестре.

Приведено содержание основных тем дисциплины, указаны темы практических занятий. Приведены варианты индивидуального домашнего задания. Даны методические указания по выполнению индивидуального домашнего задания.





ОГЛАВЛЕНИЕ

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ	18
Тематика практических занятий	18
4. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ДОМАШНИЕ ЗАДАНИЯ.....	19
4.1. Методические указания по выполнению индивидуального домашнего задания	19
4.2. Варианты домашних заданий и методические указания	20
5. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ.....	23
5.1. Вопросы и задания для подготовки к зачету	23
5.2. Образец экзаменационного билета для студентов, изучающих дисциплину по классической заочной форме	24
5.3. Образец экзаменационного билета для студентов, изучающих дисциплину дистанционно.....	24
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	26
6.1. Основная литература	26
6.2. Дополнительная литература	26
6.3. Интернет-ресурсы	26



1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловая коммуникация» с содержательной и методической точки зрения тесно связана с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин учебного плана направления 040400 «Социальная работа».

В результате освоения дисциплины «Деловая коммуникация» бакалавр приобретает знания, умения и навыки, обеспечивающие достижение целей основной образовательной программы в области производственной и организационно-управленческой деятельности.

Целью дисциплины является формирование коммуникативно-речевых компетенций в области деловой коммуникации, развитие умения оптимально использовать средства русского языка при устном и письменном деловом общении. Дисциплина нацелена на подготовку выпускников к организационно-управленческой, поисковой, аналитической деятельности на русском языке в профессиональной сфере, а также к самообучению и непрерывному совершенствованию своих коммуникативных навыков.

Для успешного освоения дисциплины студент должен обладать достаточным уровнем компетенций в области русского языка, формируемых в рамках школьной программы.

Полученные в результате изучения курса «Деловая коммуникация» знания, умения и опыт позволят студентам более эффективно достигать целей и задач учебной и/или производственной практик:

- приобретение умения общения с коллегами по работе;
- практическое освоение форм и методов управленческой деятельности, производственной этики и культуры;
- приобретение навыков работы с документацией, анализа производственной информации.

После изучения данной дисциплины студенты приобретают знания, умения и опыт, позволяющие достигнуть универсальных результатов основной образовательной программы (в соответствии с требованиями Стандарта ООП ТПУ, согласованными с требованиями EUR-ACE Framework Standards for Accreditation of Engineering Programmes).

В процессе освоения дисциплины у студентов развиваются следующие компетенции.

1. Универсальные (общекультурные) компетенции:

- способность владеть культурой мышления, умение аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- готовность к кооперации с коллегами, к работе в коллективе;



– стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;

– способность к использованию организационно-управленческих навыков в профессиональной и социальной деятельности.

2. Профессиональные компетенции:

– способность к управлению малыми коллективами исполнителей;

– способность координировать деятельность членов трудового коллектива;

– способность и готовность использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;

– готовность к разработке проектной и рабочей технической документации, оформлению законченных проектно-конструкторских работ; умение составлять техническую документацию и готовить отчеты.



2. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Особенности официально-делового стиля в русском языке

Понятие и функции официально-делового стиля литературного языка. Формы и принципы делового общения. История формирования и современное состояние официально-делового стиля русского языка.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 1], [2, разд. 1.1], [6, разд. 2.2], [7, разд. 3], [8, разд. 1.2.2.4].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- сущность понятия «официально-деловой стиль»;
- роль официально-деловой коммуникации в современном мире;
- историю формирования официально-делового стиля русского языка;
- общие особенности современного официально-делового стиля.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что такое «официально-деловой стиль»?
2. Каковы стилевые черты официально-делового стиля?
3. Какие функции выполняет официально-деловой стиль?
4. В каких формах осуществляется деловая коммуникация?
5. Как формировался официально-деловой стиль?
6. Каковы особенности современного официально-делового стиля?

Тема 2. Деловое общение и его основные принципы

Понятие, особенности и принципы делового общения. Виды и жанровые разновидности устного делового общения. Специфика делового взаимодействия, принципы и функции корпоративного общения.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 2], [2, разд. 1.1], [6, разд. 2.2], [7, разд. 3], [8, разд. 1.2.2.4].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- сущность понятий «деловое общение» и «деловая коммуникация»;
- отличия видов делового общения;
- характеристику этапов устного делового общения;
- принципы корпоративного общения;

- требования к профессиональным навыкам человека в области деловой коммуникации.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Охарактеризуйте понятие «деловое общение».
2. Из каких элементов складывается совместная деятельность?
3. Назовите и охарактеризуйте виды делового общения.
4. Назовите этапы устного делового общения.
5. Каковы принципы, формы и функции корпоративного общения?
6. Назовите профессиональные навыки человека в области деловой коммуникации.

Тема 3. Речевая самопрезентация в деловом общении

Имидж, составляющие имиджа. Понятие вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа. Понятие самопрезентации. Приемы самопрезентации (первая встреча, установление контакта).

Рекомендуемая литература: [1, гл. 3], [6, разд. 7.1], [9, разд. 2].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- сущность понятий «имидж» и «самопрезентация»;
- техники, правила и приемы формирования положительного вербального имиджа;
- стратегии деловой коммуникации;
- способы развития уверенности в себе.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что такое «имидж», «положительный имидж», «вербальный имидж»?
2. Из каких элементов складывается положительный имидж?
3. Каковы техники формирования вербального имиджа?
4. Что такое «самопрезентация»?
5. Охарактеризуйте приемы установления контакта.
6. Опишите способы развития уверенности в себе.

Тема 4. Диалогические жанры в деловом общении

Жанровые формы диалогического делового общения. Особенности диалогических форм делового общения. Характеристика делового разговора, деловой беседы, деловых переговоров, делового совещания, пресс-конференции, делового разговора по телефону, деловой дискуссии, делового спора. Принципы неформального делового общения.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 4], [2, гл. 2], [6, разд. 7.2, 7.3], [7, разд. 3], [9, разд. 2, 3, 10], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- специфику диалогических форм деловой коммуникации;
- особенности делового разговора, деловой беседы, переговоров, делового совещания, пресс-конференции, дискуссии как жанров делового общения;
- правила общения по телефону в деловом взаимодействии;
- правила этикета в неформальном деловом общении.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Назовите виды диалогического делового общения.
2. Охарактеризуйте особенности диалогических форм деловой коммуникации.
3. Каковы особенности делового разговора как жанра диалогической деловой речи?
4. Каковы особенности деловой беседы как жанра диалогической деловой речи?
5. Каковы особенности деловых переговоров как жанра диалогической деловой речи?
6. Каковы особенности делового совещания как жанра диалогической деловой речи?
7. Каковы особенности пресс-конференции как жанра диалогической деловой речи?
8. Каковы особенности телефонного разговора в деловой речи?
9. Каковы особенности дискуссии в деловой речи?
10. Каковы особенности неформального делового общения?

Тема 5. Монологические жанры делового общения

Жанровые формы монологического делового общения. Публичная речь: особенности, правила, подготовка, структура.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 5], [2, гл. 3], [6, гл. 8], [7, разд. 3], [9, разд. 4, 5].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- Особенности монологического делового общения;
- правила подготовки публичной речи;

- требования к введению, основной части и заключению публичной речи;
- правила поведения во время выступления.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Назовите виды монологического делового общения.
2. Охарактеризуйте особенности публичной речи.
3. Каковы этапы подготовки публичной речи?
4. Охарактеризуйте структуру публичной речи.

Тема 6. Невербальное общение

Особенности, виды, функции и средства невербальной коммуникации. Язык жестов и мимики.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 6], [7, разд. 3], [9, разд. 2], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- функции невербального общения в деловой коммуникации;
- классификацию невербальных элементов общения;
- значение основных жестов.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какова роль невербальной коммуникации в деловом общении?
2. Назовите виды и средства невербальной коммуникации.
3. Охарактеризуйте язык жестов и мимики.
4. Раскройте значение основных жестов в деловой коммуникации.
5. Какова роль дистанции в деловом общении?

Тема 7. Этика и психология делового общения

Понятия «этика», «этикет», «речевой этикет», «деловой этикет». Принципы и правила делового этикета. Характеристика социальных ролей. Этикетные формулы делового общения. Психология делового общения. Способы установления психологического контакта, воздействия на партнеров. Стили общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический стили. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 7], [2, гл. 2], [6, гл. 5], [7, разд. 3], [9, разд. 1], [11], [12].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- сущность понятий «этика», «этикет», «речевой этикет», «деловой этикет»;
- требования к поведению человека в обществе;
- этикетные формулы;
- специфику основных стилей общения.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что такое этика, этикет, речевой этикет, деловой этикет?
2. Охарактеризуйте принципы делового этикета.
3. Назовите этикетные формулы делового общения.
4. Охарактеризуйте способы установления психологического контакта в деловом общении.
5. Охарактеризуйте способы психологического воздействия на деловых партнеров.
6. Назовите и охарактеризуйте основные стили общения.
7. Каковы коммуникативные барьеры в общении и способы их преодоления.
8. Из чего складывается конструктивное деловое общение?

Тема 8. Лингвистическое сопровождение проектной деятельности в деловом общении

Понятие и признаки проекта. Структура и особенности презентации проекта. Принципы презентационной речи.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 8], [9, разд. 6], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- сущность понятия «проект»;
- признаки проекта;
- специфику ролей участников проектной команды;
- структуру презентации проекта;
- требования к оформлению слайдов в презентации PowerPoint;
- правила соотношения устной речи и визуального ряда при выступлении с электронной презентацией;
- принципы презентационной речи.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что такое проект?
2. Каковы признаки проекта?

3. Опишите структуру презентации проекта.
4. Охарактеризуйте принципы презентационной речи.
5. Каковы требования к оформлению слайдов в презентации PowerPoint?
6. Каким должно быть соотношение устной речи и визуального ряда при выступлении с электронной презентацией?

Тема 9. Межкультурный аспект устного делового общения

Понятие этнориторики. Национальные особенности речевого этикета. Особенности невербального общения в разных странах. Дистанцирование, организация пространства. Особенности общения через переводчика.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 9], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- сущность понятия «этнориторика»;
- национальные особенности трактовки жестов;
- особенности отношения к пространству в разных типах культур;
- правила общения с деловыми партнерами при помощи устного переводчика;
- национальные особенности ведения переговоров.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Охарактеризуйте понятие этнориторики.
2. В чем могут проявляться национальные особенности речевого этикета?
3. Охарактеризуйте особенности невербального общения в разных странах.
4. Какие факторы необходимо учитывать при устном деловом общении с представителями разных стран?
5. В чем заключаются особенности делового общения через переводчика?

Тема 10. Особенности официально-деловой письменной речи

Понятие официально-деловой письменной речи. Сопоставление устной и письменной деловой речи. История, признаки, этика письменной деловой речи. Принципы письменной деловой этики. Понятие, функции, классификации документов. Общие требования к структуре и содержанию делового документа.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 10], [2, гл. 1], [3, ч. 2, гл. 1], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [6, разд. 2.2], [7, разд. 3], [8, разд. 1.2.2.4].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- преимущества и недостатки письменной деловой речи по сравнению с устной;
- правила этики письменной деловой коммуникации;
- сущность понятий «документ», «реквизит документа»;
- функции документа, цели письменного делового общения;
- типологии документов;
- требования к письменным деловым текстам.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. В чем заключаются преимущества и недостатки письменной деловой речи по сравнению с устной?
2. Каковы признаки письменной деловой речи?
3. Перечислите принципы письменной деловой речи.
4. Назовите функции документов.
5. Охарактеризуйте общие требования к тексту документа.
6. Перечислите реквизиты документа.
7. Опишите композицию документа.
8. Какие существуют классификации документов?

Тема 11. Личная документация

Жанрово-стилевые особенности оформления личных деловых бумаг. Структура, содержание, цели, языковые конструкции автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 11], [2, гл. 3], [3, ч. 2, гл. 2], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [7, разд. 3], [8, разд. 1.2.2.4], [10].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- особенности структуры и языка автобиографии;
- характеристики резюме;
- правила оформления заявления;
- структуру объяснительной записки.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Каковы особенности структуры и языка автобиографии как личного делового документа?
2. Какие выделяются виды резюме?
3. Опишите структуру резюме.
4. Каковы структура и языковые конструкции резюме?
5. Каковы требования к оформлению заявления?
6. Каковы структура и языковые конструкции объяснительной записки?

Тема 12. Организационно-распорядительная документация

Виды служебных документов. Жанрово-стилевое своеобразие организационно-распорядительной документации. Языковые особенности организационно-распорядительных документов: договор, приказ.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 12], [3, ч. 2, гл. 2], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [6, гл. 9], [7, разд. 3], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- жанрово-стилевое своеобразие организационно-распорядительной документации;
- правила рубрицирования текстов;
- структуру договора;
- правила оформления приказа.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какие выделяются виды служебных документов?
2. Какие выделяются виды организационно-распорядительной документации?
3. Каковы жанровые особенности организационно-правовой документации?
4. Какова структура договора?
5. Какие выделяются виды распорядительной документации?
6. Охарактеризуйте языковые особенности распорядительной документации.
7. Какова структура приказа?

Тема 13. Информационно-справочная документация

Жанрово-стилевые особенности информационно-справочной документации. Языковые особенности информационно-справочных доку-

ментов: акт, справка, служебная записка, докладная записка, пресс-релиз.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 13], [3, ч. 2, гл. 2], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [7, разд. 3], [10], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- жанрово-стилевые особенности акта как информационно-справочного документа;
- структуру справки;
- особенности оформления служебной записки;
- структуру аналитической записки;
- особенности докладной записки.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Назовите виды справочно-информационных и справочно-аналитических документов.
2. Охарактеризуйте структуру и языковые особенности акта.
3. Каковы жанрово-стилевые особенности справки?
4. Каковы жанрово-стилевые особенности служебной записки?
5. Охарактеризуйте структуру и языковые особенности докладной записки.
6. Каковы жанрово-стилевые особенности пресс-релиза?

Тема 14. Официальные письма

Типы и виды официальных писем. Правила оформления делового письма. Структура, содержание, языковые конструкции делового письма.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 14], [2, гл. 3], [3, ч. 2, гл. 3], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [6, гл. 9], [7, разд. 3], [8, разд. 1.2.2.4], [9, разд. 9], [10], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- классификацию официальных писем;
- правила оформления делового письма;
- особенности структуры делового письма;
- алгоритм составления делового письма.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какие выделяются виды официальных писем?

2. Охарактеризуйте коммерческие деловые письма.
3. Охарактеризуйте некоммерческие деловые письма.
4. Каковы требования к оформлению делового письма?
5. Опишите структуру делового письма.
6. Как нужно готовить деловое письмо?

Тема 15. Основные виды письменных сообщений

Характеристика особенностей коммерческих и некоммерческих писем: оферта, рекламация, отказ в претензии, запрос; информационное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-подтверждение.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 15], [2, гл. 3], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [7, разд. 3], [10], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- классификацию коммерческих и некоммерческих писем;
- языковые особенности письма-оферты;
- структуру письма-претензии и письма-запроса;
- жанрово-стилевые особенности некоммерческих писем: информационного, гарантийного, письма-благодарности, письма-подтверждения.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Каковы жанрово-стилевые особенности оферты?
2. Каковы жанрово-стилевые особенности рекламации?
3. Каковы жанрово-стилевые особенности письма-запроса?
4. Каковы жанрово-стилевые особенности информационного письма?
5. Каковы жанрово-стилевые особенности гарантийного письма?
6. Каковы жанрово-стилевые особенности благодарственного письма?
7. Каковы жанрово-стилевые особенности письма-подтверждения?

Тема 16. Электронная деловая коммуникация

Характеристика каналов и способов отправки корреспонденции. Факс как жанр делового документа. Характеристика особенностей электронной коммуникации. Правила электронной деловой переписки. Этикет в электронной коммуникации.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 16], [9, разд. 8].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- различия способов передачи письменных сообщений;
- преимущества и недостатки общения посредством электронной

почты;

- правила оформления электронного письма;
- общие правила сетевого этикета (сетикета).

Вопросы и задания для самоконтроля

1. В чем заключаются особенности отправки писем по почте?
2. В чем заключаются особенности отправки писем по факсу?
3. В чем заключаются особенности электронной почты?
4. Назовите правила этикета в электронной деловой коммуникации.

Тема 17. Реклама в письменном деловом общении

Виды и особенности рекламно-информационных деловых писем. Структура и языковые особенности рекламно-информационного делового письма.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 17], [3, ч. 2, гл. 5], [4, гл. 5], [6, гл. 9].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- особенности рекламного делового текста;
- основы рекламы;
- языковые средства рекламы;
- жанровые различия рекламных деловых текстов.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какое место занимает реклама в деловой коммуникации?
2. Какие выделяются виды рекламно-информационных деловых писем?
3. В чем заключаются особенности рекламно-информационного письма?
4. Каковы цели рекламного текста в деловой коммуникации?
5. Какие рекламные технологии применяются в деловой письменной коммуникации?

Тема 18. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации

Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере. Характеристика низкоконтекстных и высококонтекстных культур. Жанровые и стилевые различия в международной деловой переписке.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 18], [2, гл. 1], [3, ч. 2, гл. 3], [4, гл. 5], [6, разд. 9.3], [11].

Методические указания

В процессе изучения данной темы студенту необходимо усвоить:

- различия низкоконтекстных и высококонтекстных культур;
- западные традиции письменного делового общения;
- международные правила оформления реквизитов.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Охарактеризуйте особенности коммуникативного поведения представителей низкоконтекстных культур.
2. Охарактеризуйте особенности коммуникативного поведения представителей высококонтекстных культур.
3. В чем могут заключаться кросс-культурные различия в деловом общении?
4. Каковы жанровые различия деловых писем в западных и восточных культурах?
5. Каковы стилевые различия деловых писем в западных и восточных культурах?
6. Каковы общие закономерности деловой корреспонденции?
7. Как оформляется конверт на английском языке?

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ

Тематика практических занятий

Тема 1. Лингвистическое сопровождение проектной деятельности в деловом общении (2 часа)

1. Принципы проектной деятельности.
2. Работа в команде.
3. Подготовка презентационной речи.
4. Оформление презентации в MS PowerPoint.
5. Соотношение устной речи и визуального ряда.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 8], [9, разд. 6], [11].

Тема 2. Особенности официально-деловой письменной речи (2 часа)

1. Стилиевые черты письменной деловой речи.
2. Требования к документам.
3. Лексические, морфологические, синтаксические особенности письменной деловой речи.
4. Речевые ошибки в письменных деловых текстах.

Рекомендуемая литература: [1, гл. 10], [2, гл. 1], [3, ч. 2, гл. 1], [4, гл. 5], [5, разд. 2], [6, разд. 2.2], [7, разд. 3], [8, разд. 1.2.2.4].

4. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ДОМАШНИЕ ЗАДАНИЯ

4.1. Методические указания по выполнению индивидуального домашнего задания

4.1.1 Общие методические указания

Учебным графиком предусмотрено выполнение одного индивидуального домашнего задания «Устная и письменная деловая речь».

Задания в рамках ИДЗ по дисциплине «Деловая коммуникация» носят репродуктивный и продуктивный характер. При выполнении индивидуального домашнего задания студентам необходимо:

- для выполнения задания репродуктивного характера – ознакомиться с материалами основной и дополнительной учебной литературы и дать полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос;
- для выполнения задания продуктивного характера – изучить современные справочники и нормативные документы по оформлению деловой документации, действующие на момент выполнения задания, и написать деловой текст требуемого жанра в соответствии с инструкцией.

Каждый студент выполняет все задания одного из вариантов индивидуального домашнего задания. **Номер варианта ИДЗ определяется по последней цифре номера зачетной книжки:** нечетная – вариант № 1, четная – вариант № 2. Цифра 0 относится к четным цифрам.

4.1.2. Требования к оформлению индивидуального задания

При оформлении индивидуального домашнего задания необходимо соблюдать следующие требования.

1. Индивидуальное задание должно иметь титульный лист, оформленный в соответствии со стандартами ТПУ [13]. На титульном листе указываются номер индивидуального задания, номер варианта, название дисциплины; фамилия, имя, отчество студента; номер группы, шифр. *Образец оформления и шаблон титульного листа* размещен на сайте ИДО в разделе СТУДЕНТУ → ДОКУМЕНТЫ (<http://portal.tpu.ru/ido-tpu>).

2. Все задания ИДЗ должны быть выполнены в одной работе. Студенты, изучающие дисциплину *по классической заочной форме*, оформляют индивидуальное домашнее задание в отдельной тетради. Студенты, изучающие дисциплину *с применением дистанционных технологий*, оформляют индивидуальные задания в одном файле. Текст набирается

в текстовом процессоре Microsoft Word. Шрифт Times New Roman, размер 12–14 pt.

3. Выполненные задания (ответы на вопросы, составленные деловые тексты) следует располагать в той же последовательности, что и задания. Каждое выполненное задание должно начинаться с формулировки задания из данных методических указаний.

4. Ответ на теоретический вопрос должен быть развернутым и самостоятельным.

5. Продуцируемый деловой текст должен быть написан грамотно, в соответствии с содержательными и формальными требованиями к данному жанру, с учетом его языковых и структурных особенностей.

6. Страницы задания должны иметь сквозную нумерацию.

7. В задание включается список использованной литературы.

Если работа не соответствует требованиям, студент получает оценку «не зачтено». В этом случае работа должна быть исправлена и повторно предоставлена преподавателю на проверку. При доработке в текст необходимо включить дополнительные вопросы, полученные после проверки работы преподавателем, и ответы на эти вопросы.

Студент, не получивший положительной аттестации по индивидуальному заданию, не допускается к сдаче зачета по данной дисциплине.

4.2. Варианты домашних заданий и методические указания

Вариант № 1

Задание 1. Каковы правила и приемы формирования положительного имиджа делового человека, связанные с речевым поведением?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть только рекомендации, связанные с речью, речевым поведением.

Задание 2. В чем заключаются особенности деловой беседы?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть вопросы подготовки деловой беседы, структуру деловой беседы и факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно.

Задание 3. Каковы правила подготовки публичной речи?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть этапы подготовки публичной речи, рекомендации по выбору темы выступления.

Задание 4. Какова роль языка жестов (кинетического языка) в деловом общении?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть функции языка жестов и телодвижений в общении, описать значение основных жестов.

Задание 5. В чем заключаются особенности психологии делового общения?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть психологические приемы, которые позволяют контролировать поведение другого человека и корректировать собственное поведение (идентификация, заражение и т. п.); охарактеризовать стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический).

Задание 6. Напишите на имя директора института заявление о предоставлении возможности пользоваться лабораторным оборудованием для выполнения выпускной квалификационной работы.

Задание 7. Ваша фирма намерена приобрести офисную мебель. Обратитесь в соответствующую компанию с письмом-запросом.

Задание 8. Ваша фирма планирует провести презентацию своей новой продукции. Напишите об этом соответствующее информационное письмо.

Вариант № 2

Задание 1. Каковы правила и приемы формирования положительного имиджа делового человека, связанные с психологическими и поведенческими аспектами?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть только вопросы психологического настроения и поведения личности.

Задание 2. В чем заключаются особенности деловых переговоров?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть вопросы подготовки к деловым переговорам, ход деловых переговоров и правила налаживания отношений между партнерами во время переговоров.

Задание 3. Каковы правила выступления с публичной речью?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть содержательные особенности основных частей публичной речи, рекомендации по поведению оратора во время выступления.

Задание 4. Какова роль просодики и проксемики в деловом общении?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть рекомендации по просодическим средствам речи, описать основные пространственные зоны общения.

Задание 5. В чем заключаются правила делового этикета?

Методические указания: При ответе на данный вопрос необходимо рассмотреть требования к поведению человека в обществе (пунктуальность, любезность и т. п.), основные правила речевого этикета.



Задание 6. Напишите на имя директора института заявление о предоставлении возможности работать в университете в летний период.

Задание 7. Ваша фирма приобрела офисную мебель ненадлежащего качества. Обратитесь в соответствующую компанию с письмом-рекламацией.

Задание 8. Ваша фирма планирует провести расширенную пресс-конференцию. Напишите об этом соответствующее информационное письмо.



5. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ

После завершения изучения дисциплины «Деловая коммуникация» студенты сдают зачет.

К зачету допускаются только те студенты, у которых зачтено индивидуальное домашнее задание.

Образец билета для студентов, изучающих дисциплину по классической заочной форме, приведен в разделе 5.2. Образец билета для студентов, изучающих дисциплину с применением дистанционных технологий, приведен в разделе 5.3.

5.1. Вопросы и задания для подготовки к зачету

1. Дайте определение официально-делового стиля, охарактеризуйте его стилевые черты и функции.

2. В чем заключаются особенности устного делового общения? Охарактеризуйте специфику делового взаимодействия.

3. Из каких элементов складывается речевая самопрезентация делового человека? Охарактеризуйте их.

4. Каковы особенности устной диалогической деловой речи?

5. Назовите и охарактеризуйте виды устной диалогической деловой речи.

6. Каковы виды и особенности монологической деловой речи?

7. Охарактеризуйте особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

8. Охарактеризуйте этику и этикет делового общения.

9. Что должен знать деловой человек о психологии общения?

10. Каковы требования к лингвистическому сопровождению проектной деятельности?

11. Как нужно выступать с электронной презентацией?

12. В чем заключается межкультурный аспект устного делового общения?

13. Охарактеризуйте особенности письменной деловой речи.

14. Охарактеризуйте жанрово-стилевые особенности оформления личных деловых бумаг.

15. Охарактеризуйте жанрово-стилевые особенности организационно-распорядительной документации.

16. Каковы жанрово-стилевые особенности информационно-справочной документации?

17. Дайте общую характеристику деловых писем (виды, стиль, оформление, структура).

18. Охарактеризуйте жанрово-стилевые особенности коммерческих деловых писем.

19. Охарактеризуйте жанрово-стилевые особенности некоммерческих деловых писем.

20. Охарактеризуйте жанрово-стилевые особенности электронной деловой коммуникации.

21. Охарактеризуйте жанрово-стилевое своеобразие рекламно-информационного текста в деловой сфере.

22. В чем заключается межкультурный аспект письменной деловой коммуникации?

5.2. Образец экзаменационного билета для студентов, изучающих дисциплину по классической заочной форме

В данном разделе приведен образец билета для студентов, сдающих экзамен в очной форме, во время сессии в Томске.

Билет № 1

1. Дайте определение официально-делового стиля, охарактеризуйте его стилевые черты и функции.
2. В чем заключается межкультурный аспект письменной деловой коммуникации?
3. Отредактируйте данное письмо.

Уважаемый редактор, Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

5.3. Образец экзаменационного билета для студентов, изучающих дисциплину дистанционно

В данном разделе приведены примеры вопросов из экзаменационного билета для студентов, сдающих экзамен в онлайн режиме (через Интернет на сайте ИДО). Экзаменационный билет включает в себя 20 заданий: задания на выбор единственного ответа (8); задания на выбор множественных ответов (4); задания на установление последовательности (4); задания на установление соответствия (2); задания для краткого ответа (2).

1. Задание на выбор единственного ответа

Укажите ведущий признак устного делового общения:

- 1) опосредованность

- 2) дискуссионность
- 3) монологичность
- 4) неподготовленность

2. Задание на выбор множественных ответов

Укажите основные черты официально-делового стиля:

- 1) экспрессивность
- 2) стандартизованность
- 3) образность
- 4) волюнтаривность
- 5) точность

3. Задание на установление последовательности

Укажите логическую последовательность фаз деловой беседы:

- 1) аргументирование
- 2) передача информации
- 3) начало беседы
- 4) принятие решений
- 5) опровержение доводов собеседника

4. Задание на установление соответствия

Соотнесите термин и его определение:

- 1) деловая дискуссия
- 2) пресс-конференция
- 3) деловая беседа

Варианты ответов:

1. Обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам/
2. Обмен мнениями по определенному вопросу всех или отдельных участников общения
3. Встреча официальных лиц с представителями СМИ с целью информирования по актуальным вопросам.
4. Задание для краткого ответа

Закончите определение: Лист бумаги с печатным заголовком и другими реквизитами, предназначенный для составления документа, официального письма и т.п., – это...

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

6.1. Основная литература

1. Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. Деловая коммуникация: учеб. пособие для студентов ИДО. – Томск: Изд-во ТПУ, 2012. – 132 с.
2. Кузина Ю.И. Язык ведения переговоров: учеб.-методич. пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2006. – 72 с.
3. Кузина Ю.И., Малервейн С.В. Деловая письменная коммуникация: учеб.-методич. пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2007. – 159 с.

6.2. Дополнительная литература

4. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: экзаменационные ответы / Л.А. Введенская [и др.]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 288 с.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 1999. – 315 с.
6. Райская Л.М. Русский язык и культура речи. – Томск: Изд-во ТПУ, 2009. – 148 с.

6.3. Интернет-ресурсы

7. Балыхина Т.М., Лысякова М.В., Рыбаков М.А. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] // Федеральный фонд учебных курсов. – Режим доступа: <http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang-index.html>.
8. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие [Электронный ресурс]. – М.: Логос, 2002. – 432 с. // Институт открытого образования – дистанционное образование МГУП. – Режим доступа: <http://hi-edu.ru/e-books/xbook083/01/about.htm>.
9. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] // Библиотека успешного бизнесмена. – Режим доступа: <http://www.club-energy.ru/c.php>.
10. Делопроизводство и электронный документооборот [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://working-papers.ru/>.
11. Общайся и получай удовольствие [Электронный ресурс] // Персональный сайт о деловой коммуникации. – Режим доступа: <http://obhaisy-drug.ru/>.
12. Природа и сущность этики деловых отношений [Электронный ресурс] // Этика делового общения. – Режим доступа: <http://www.tigf.org/>.
13. СТО ТПУ 2.5.01–2006. Система образовательных стандартов. Работы выпускные, квалификационные, проекты и работы курсовые. Структура и правила оформления. – Томск, 2006. [Электронный ресурс] // Томский политехнический университет. – Режим доступа: <http://standard.tpu.ru/standart.html>.

* Список литературы приводится в авторской редакции



Учебное издание

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Методические указания и индивидуальные задания

Составители

**КАЗАКОВА Ольга Анатольевна
СЕРЕБРЕННИКОВА Анна Николаевна
ФИЛИППОВА Елена Михайловна**

Рецензент

*кандидат филологических наук,
доцент кафедры РЯЛ ИМОЯК*

Л.М. Райская

Компьютерная верстка *О.В. Нарожная*

**Отпечатано в Издательстве ТПУ в полном соответствии
с качеством предоставленного оригинал-макета**

Подписано к печати . Формат 60×84/16. Бумага «Снегурочка».

Печать Хегох. Усл.печ.л. 0,93. Уч.-изд.л. 0,84.


Заказ . Тираж экз.



Национальный исследовательский Томский политехнический университет
Система менеджмента качества

Издательства Томского политехнического университета сертифицирована
NATIONAL QUALITY ASSURANCE по стандарту BS EN ISO 9001:2008



ИЗДАТЕЛЬСТВО  **ТПУ. 634050, г. Томск, пр. Ленина, 30.**

Тел./факс: 8(3822)56-35-35, www.tpu.ru

