Дата: 09.11.2021, №15

Группа: 4ТМ

Дисциплина: ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи

Преподаватель: Золотухина Е.Ю.

Тема: «Структурные элементы деловых переговоров»

Образовательная цель - систематизировать знания, умения обучающихся по данной теме, закрепить основные понятия путем тренировочных упражнений; научить составлять различные виды частных деловых документов; совершенствовать речевую грамотность.

Развивающая цель - развивать речь обучающихся, пополнять их словарный запас. Развивать мышление, память, творческие способности

Воспитательная цель- воспитание интереса к предмету; воспитание доброжелательного отношения обучающихся друг к другу; формирование представления о русском языке как духовной, нравственной и культурной ценности народа; осознание национального своеобразия русского языка; овладение культурой межнационального общения

Задачи:

* уяснить общие рекомендации ведения переговоров;
* закрепить общие понятия о переговорах;
* уяснить стратегию и тактику ведения переговоров



**Задания:**

**Задание 1. Составьте краткий конспект**

План:

*1. Деловое общение как взаимодействие людей. Кодекс делового общения.*

*2. Формы делового общения. Функции и цели делового общения.*

*3. Деловая коммуникация как разновидность общения. Основные элементы*

*деловой коммуникации.*

1-й вопрос.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен продуктивной деятельностью, специальной информацией и практическим опытом. [Другой вариант – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями их совместной деятельности]. Деловое общение обычно включается как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности.

Содержанием делового общения является то, чем непосредственно заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. [Другой вариант – обмен информацией и опытом, предполагающий достижение определённой цели и решение конкретной проблемы]. Деловое общение формирует и развивает практические способности человека и служит средством приобретения специальных знаний и навыков.

Кодекс делового общения:

- принцип кооперативности (или кооперации) – «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;

- принцип достаточности информации – «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;

- принцип качества информации – «не лги»;

- принцип целесообразности – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;

- принцип ясности – «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;

- принцип слушания – «умей слушать и понять нужную мысль»;

- принцип психологии – «умей учитывать индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Специфика делового общения обусловливается тем, что оно возникает на основе и по поводу определённого вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Как и всякий аналог, деловое общение имеет исторический характер – оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо практических целей.

Особенности делового общения заключаются в том, что:

- партнёр в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;

- общающиеся люди отличаются хорошим взаимопониманием в деловых вопросах;

- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

Основную часть делового общения составляет служебное общение, которое определяет взаимодействие людей в фирмах, организациях и на предприятиях в рабочее время. Кроме того, понятие «деловое общение» охватывает взаимодействие людей во внерабочее время – на деловых приёмах, семинарах, выставках и т.п.

2-й вопрос.

Повседневное решение разнообразных задач и проблем каждым из нас можно представить в виде непрерывного делового общения. Мы постоянно с кем-то беседуем, совещаемся, о чём-то договариваемся. Деловое общение может проявляться в различных формах:

1. Деловые беседы (встречи, переговоры, совещания, «круглые столы», дискуссии, дебаты, прения).

2. Деловые встречи (групповые и с глазу на глаз).

3. Публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия, самопрезентации и т.п.).

4. Собрания.

5. Пресс-конференции (брифинги).

6. Деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

7. Собеседования (например, при приёме на работу).

8. Общение через средства массовой коммуникации (по телефону, через интернет, по обычной и электронной почте).

Деловое общение принято разделять на официальное и неофициальное. Примером официального общения является телефонный разговор оперативного работника или следователя по поводу качества расследования конкретного уголовного дела, доклад начальнику о проделанной за отчётный период работы, выступление на оперативном совещании и т.д. Особенностями официального общения являются строгий, документальный, деловой язык, а также ограниченность тематики рамками служебных задач. Обычно это стандартизированное, втиснутое в правовые рамки общение, которое со временем может привести к формализму и потере интереса к теме.

Чтобы этого не случалось, следует прибегать к неформальному общению, которое чаще всего происходит в неформальной обстановке. Это позволяет разнообразить тематику, вызывать интерес и к теме общения, и к собеседнику а также способствует расширению общего и профессионального кругозора. Умение общаться в неофициальной обстановке – важный компонент профессиональной культуры любого специалиста.

Кроме двух основных видов делового общения, можно выделить и другие: контактное (здесь, сейчас) и дистантное (там, потом); непосредственное (лицом к лицу) и опосредованное (через средства массовой коммуникации); устное и письменное; диалогическое и монологическое; межличностное и массовое и т.д.

Наиболее часто встречающийся вид – это деловое межличностное общение. Основные его аспекты – восприятие, понимание (познание) партнёрами друг друга; обмен информацией между общающимися субъектами; взаимодействие в процессе контакта. Предполагается, что по крайней мере один из его участников (инициатор общения) осознанно и активно стремится познать партнёра, создать условия для наиболее успешного взаимодействия с ним и использует арсенал доступных ему коммуникативных средств.

3-й вопрос.

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, педагогической и др.). В деловой коммуникации предметом общения является практическая деятельность (дело), и партнёр по общению выступает как личность, значимая для другого.

Основные задачи деловой коммуникации – это продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнёрских отношений. Деловая коммуникация реализуется в трёх основных коммуникативных формах:

- монологическая форма, где преобладают коммуникативные действия в виде высказываний личности как субъекта-организатора процесса и слушания других субъектов-участников процесса;

- диалогическая форма, где субъекты взаимодействуют на равной основе и взаимно активны;

- полилогическая форма, где происходит многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением максимально эффективной её реализации.

Основной формой организации коммуникативной деятельности является в настоящее время диалог – либо двух лиц, либо двух групп (команд). При этом типичными единицами диалога являются действие, высказывание, слушание.

Ключевым моментом деловой коммуникации является восприятие одним человеком другого, в процессе которого действуют несколько коммуникативных механизмов. Наиболее существенные из них – это идентификация, эмпатия, рефлексия.

Идентификация (отождествление) – это установление сходства одного человека с другим. При взаимодействии люди пользуются таким приёмом, когда предположение о внутреннем состоянии партнёра строится на основе попытки поставить себя на его место.

Эмпатия – это особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека. По-иному: способность эмоционально воспринять другого человека, принять его со всеми мыслями и чувствами. Здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление войти в его положение и эмоционально откликнуться на его проблемы.

Рефлексия – это способность сознания человека сосредоточиться на самом себе в рамках собственных представлений о восприятия его партнёром по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, а основанное на логике и интуиции представление о том, как «он понимает меня». Это удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, когда во внутреннем мире одного партнёра отражается внутренний мир другого.

**Задание 2.**

*Выберите из данных в скобках слов такие, которые наиболее точно выражают мысль.*

Всё, что люди (делают, совершают, творят, создают) (в мире, на земле, во вселенной) действительно человеческого, (творится, делается, совершается, происходит) при помощи языка. (Невозможно, немыслимо, нельзя) без него работать (дружно, согласно), совместно с другими. Без его посредства (невозможно, немыслимо, нельзя, невероятно) ни на шаг (двинуть вперед, развивать, совершенствовать) науку, технику, ремесла, искусство – жизнь … (Создавать, созидать, строить, основывать) (будущее, грядущее) счастье (беречь, запрещать, оборонять, охранять), (будущее, грядущее) Родины и всего человечества от ненавистных врагов, (громить, сокрушать, разбивать) (трудные, тяжелые, тяжкие, жестокие) (заблуждения, недочеты, ошибки, просчеты) прошлого, радоваться и грустить, делиться с другими своей любовью и своим (гневом, ненавистью) мы (можем, имеем возможность, способны) только при помощи слов

(Л. Успенский).  
  
  **Задание 3***.*

*Прочитайте отрывок из научно-популярной книги по культуре речи. Со всеми ли положениями, высказанными в нем, можно согласиться?*

Еще одним источником многословия является употребление так называемых слов-паразитов, слов-сорняков. И здесь никак нельзя не сказать о таких, например, «словоупотреблениях»: «Э-э-э, главной, понимаете ли, основной чертой его, так сказать, характера является, значит, это, его любовь к, сами понимаете, людям». Конечно, оратора, выступающего в таком ключе, никто и слушать не будет. «Приставая» к тому или иному человеку, проникая в каждое его высказывание, повторяясь по многу раз в пределах небольшого контекста, слова-паразиты делают речь трудно воспринимаемой и даже смешной. Такая речь, переполненная словесными сорняками, лишена точности, выразительности, строгости, логичности… Конечно, с этим речевым недостатком надо последовательно и постоянно бороться.

( Н. В. Федотова)

**Задание 4.**

*Укажите, в результате чего возникли логические ошибки в конструкциях с однородными членами (объединение в качестве однородных членов слов, обозначающих родовое и видовое понятие; слов, выражающих скрещивающиеся или несоотносимые понятия; нарушение требования единого основания деления понятий; неправильный выбор союза; неправильное попарное соединение однородных членов; нарушение связи между однородными членами и обобщающим словом и др.) Устраните алогизмы.*

1) В клетке сидели три тигра и дрессировщик.

2) В городе не хватало топлива, но и других продуктов.

3) На заводах, фабриках и промышленных предприятиях испытывают новые машины

4) Брошюра посвящена вопросам музыки, живописи, графики, культуры.

5) В кроссе принимали участие школьники, химики, энергетики, студенты.

6) Человек этот с всегда улыбающимся лицом и вместе с тем с большим опытом.

7) По «анкетным» данным – возрасту, роду занятий, семейному положению, образованию, интеллекту – они ничуть не схожи.

**Обратная связь:** Все задания нужно выполнять в рабочих тетрадях,  фотографировать и отправлять на электронную почту преподавателя - [**zolotozenja83@mail.ru**](mailto:zolotozenja83@mail.ru)

**В теме письма указывать ФИО, предмет (рус.яз и культура речи ) и дату, за которую выполнена работа.**

***Срок до 15.11.2021***

**Основные источники:**

1. Волгин Б. Деловые совещания. М., 1981.

2. Кови Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей. М., 1997.

3. Мицич П, Как проводить деловые беседы. М., 1987.

4. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.

5. РуденскийЕ.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учеб. пособие. М., 1997.

6. Санталайнен Т. и др. Управление по результатам. М., 1993.

7. Сесмен З.Л. Дип С. Верный путь к успеху. 1600 советов менеджерам. М., 1995.

8. Эрнст О. Слово предоставлено Вам (Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров) / Пер. с нем. М., 1988.

***Электронные образовательные ресурсы:***

1) Власенков А.И. Русский язык и литература. Русский язык 10-11 кл. [Электронный ресурс]: Учебник / А.И. Власенков, Л.М. Рыбченкова. – 3-е изд. - М.: Просвещение, 2009. – 287 с. – Режим доступа: [www.alleng.ru/d/rusl/rusl129.htm](http://www.alleng.ru/d/rusl/rusl129.htm).

# 2) Греков В.Ф. Русскийязык. 10-11 кл. [Электронный ресурс]: Учебник. - М.: Просвещение, 2011. – 368 с.– Режим доступа: [www.alleng.ru/d/rusl/rusl285.htm](http://www.alleng.ru/d/rusl/rusl285.htm).

3) Русский язык [Электронный ресурс]: Учебник для СПО / Под ред. Герасименко Н.А.- М.: Просвещение, 2013. - 496с. - Режим доступа:<http://www.alleng.ru/edu/ruslang5.htm>.

4) Гольцева Н.Г., Шамшина И.В., «Русское Слово». [Электронный ресурс]: Учебник- М.: Просвещениие, 2013

**Дополнительные источники:**

1. Толковый словарь русского языка Ожегова С.И.-М.,1964
2. Этимологический словарь русского языка, Цыганенко Г.П., Советская школа,-Х.:-1989

4) Толковый словарь русского языка В.И. Даля, «Цитадель»,- М.:-1998

**Интернет-источники:**

1) Справочно-информационный портал - "Грамота.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.gramota.ru

2) Справочно-информационный портал: Словари.ru: [Электронный ресурс]- Режим доступа:[http://www.](http://www.psychologies.ru/)slovari.ru

3) База универсальных энциклопедий и словарей: Рубикон:[Электронный ресурс] - Режим доступа: www.rubicon.com

4) Краткие словари — Слово.ru: [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.](http://www.gumer.info/#_blank)slovo.yaxy.ru

5)Cправочный раздел «Русский язык» - Грамма.ру: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gramma.ru/RUS/>