Дата: 29.09.2021, занятие 7

Группа: 4 ТЭМ

Дисциплина: ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи

Преподаватель: Золотухина Е.Ю.

Тема: «Особенности делового общения»

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

**Задания:**

1. **Составьте краткий конспект**

Прежде чем перейти к более подробной характеристике деловых бесед и совещаний, выделим некоторые организационные и психологические особенности делового общения, которые во многом определяют речевое поведение деловых партнеров и отличают его от общения вне деловой среды.

Коммуникация в организациях

Для каждого из нас очевидно, что разговор между сотрудниками одной и той же в организации, обсуждающими деловой вопрос, или разговор между руководителем и подчиненным принципиально отличаются от разговоров между этими же людьми вне служебных рамок. .

Деловое общение– это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т.д.), т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения (в отличие от личностно ориентированного общения, предметом которого выступает именно характер отношений между его участниками).

Принципы деятельности любой социальной организации (фирмы, учреждения) накладывают определенные ограничения на поведение людей. Отметим среди них следующие:

1.Достаточно жесткая регламентация целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками, которая объясняется тем, что за каждым работником в организации нормативно закрепляется стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей, которому он должен следовать. Поэтому психологически деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным».

Соответственно в отношении речевого поведения ожидается, что обмен сведениями между сотрудниками носит не личный характер, но подчинен прежде всего совместному решению служебной задачи.

2. Иерархичность построения организации: между подразделениями и сотрудниками закрепляются отношения подчинения, зависимости, неравенства. Одним из следствий действия этого принципа для речевой коммуникации оказывается проблема условий передачи точной и по возможности полной информации по звеньям иерархической пирамиды и соответственно эффективности обратной связи.

Так, эффективность распространения деловой информации «по горизонтали» (т.е. между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), как правило, очень высока. Люди, работающие на одном и том же уровне, понимают друг друга «с полуслова», им не требуется детальное и подробное объяснение сути задачи.

Эффективность вертикальной коммуникации (т.е. вверх и вниз по иерархическим уровням) значительно ниже. По некоторым данным, лишь 20–25% информации, исходящей от высшего управленческого звена, доходит непосредственно до конкретных исполнителей и правильно ими понимается. Отчасти это объясняется тем, что на пути прохождения информации от источника (говорящего) к адресату в любом иерархически организованном управлении присутствуют звенья-посредники. Посредниками могут становиться линейные руководители, секретари, ассистенты, канцелярские работники и др. Устные сообщения при передаче с одного уровня на другой (как вниз, так и вверх) могут быть сокращены, отредактированы, искажены прежде, чем они дойдут до получателя (эффект «испорченного телефона»).

Другая причина, вызывающая низкую эффективность вертикальной коммуникации, связана с убеждением, распространенным среди некоторых руководителей, что подчиненным вовсе не обязательно знать о положении дел на предприятии в целом, они должны выполнять поставленные перед ними задачи, исполнять принятые решения и не задавать лишних вопросов. Однако, как установлено психологией восприятия, человек будет действовать осмысленно, если он знает не только выполняемую им конкретную операцию, но и видит более широкий контекст, в который она вписана. Если конкретные исполнители лишены сведений такого рода, они начинают искать ответы самостоятельно, при этом искажая и домысливая имеющуюся информацию.

Стремление учесть эти особенности служебно-деловой коммуникации проявляется, с одной стороны, в требовании письменной фиксации распоряжений, решений, приказов, а с другой – в признании деловых бесед важнейшим средством повышения эффективности обратной связи в организации.

3. Мотивация труда как условие эффективной деятельности организации или предприятия. Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда может быть отчасти объяснена объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации: в деловом общении он выступает одновременно как конкретная целостная личность и как представитель организации, т.е. носитель определенных профессионально-ролевых функций. В случае, если его потребности как личности не удовлетворяются в процессе его деятельности в организации или его собственные идеи и стиль поведения не совпадают с групповыми нормами, может возникнуть внутриличностный конфликт, снизиться интерес к выполняемой работе. Конфликты такого рода часто оказываются темой обсуждения между сотрудниками, а иногда причиной проблемных бесед между руководителем и подчиненным.

Наряду с такими способами мотивации труда персонала, как различные виды морального и материального поощрения, продвижение по службе, повышение квалификации за счет организации и др., огромное мотивационное воздействие могут оказывать беседы руководителя с подчиненными: критические оценки, форма постановки задач, ответы руководителя на вопросы; они могут либо помогать сотрудникам ориентироваться в своей деятельности, побуждать их работать успешнее и прибыльнее, либо препятствовать этому.

Требования к речевой коммуникации в деловой среде

Принципы жизнедеятельности любой организации предопределяют особенности служебно-делового общения и во многом объясняют характер требований к речевой коммуникации в деловой среде. Эти требования могут быть сформулированы следующим образом:

• Четко определяйте цели своего сообщения

• Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.

• Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.

• В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

Таким образом, приведенные правила в равной мере должны соблюдаться как в разговоре между двумя деловыми собеседниками, так и при групповом общении. В то же время их использование и конкретное проявление в деловой беседе и на деловом совещании имеет свои особенности.

1. **Выполните следующие задания (письменно в тетрадях):**
2. *Подберите определения к словам.*

Рояль, фамилия, бра, картофель, кофе, тюль, толь, молодежь, кафе, рельс, туфля, какаду, шимпанзе, пальто, шоссе, метро, мозоль, табель, депо, купе, какао, пианино, меню, такси, фойе, бюро, пари, жюри, Сочи, Тбилиси, леди.

1. *Составьте с данными словами такие словосочетания, в которых был бы четко обозначен их род.*

Диван-кровать, платье-костюм, вагон-лавка, кресло-кровать, плащ-палатка, роман-газета, штаб-квартира; ТАСС, МИД, ВГИК.

1. *От данных существительных образуйте форму именительного падежа единственного числа и определите род.*

Клавиши, рельсы, простыни, туфли, жирафы, ставни.

1. *Поставьте данные существительные в форме родительного падежа множественного числа.*

Апельсины, армяне, ботинки, гектары, граммы, грузины, киргизы, килограммы, комментаторы, мандарины, носки, осетины, партизаны, плечи, помидоры, рельсы, сапоги, свадьбы, солдаты, туфли, чулки, яблоки, яблони.

1. *В приведенном ниже стихотворении найдите и исправьте грамматические ошибки.*

Рыночные напевы

У казахов и монголов мы купили помидоров,

У узбеков и грузин − много-много апельсин,

У киргизов и армян мы купили баклажан.

Угадайте-ка, друзья, где ошибки сделал я?

1. *Образуйте словосочетания с данными предлогами.*

1. Согласно (приказ, распоряжение, предписание, заявление, устав, закон, договор, соглашение, план).

2. Вопреки (сомнение, предсказание, обещание, совет).

3. Наперекор (судьба, враги, злые силы, расчеты).

4. Благодаря (забота, уход, случай, внимание, настойчивость, друзья, товарищи).

*7. Составьте предложения с приведёнными ниже предлогами. Объясните смысловые и стилистические различия между предлогами.*

Вследствие - ввиду - по причине - благодаря.

Согласно - в связи.

Вопреки - невзирая на – несмотря на.

1. *Обратите внимание на употребление собирательных и количественных числительных, счетных существительных. Отредактируйте предложения, мотивируя изменения в тексте.*

1.Четверым молодым работницам присвоен очередной профессиональный разряд. 2. Так мы и живем: семь в одной комнате. 3. Во время перерыва в холле продолжают спорить. Подойдем поближе к этим троим студентам, послушаем, что они говорят. 4. Над этой темой работает пятеро научных сотрудников, о результатах они доложат на совещании. 5. Грамоту вручили А.Ф. Осиповой: ей исполняется восемь

**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 05.10.2021***

**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/>