

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания по выполнению лабораторных работ по
дисциплине
«ПРАКТИКУМ ПО ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Специальность	<u>45.05.01 Перевод и переводоведение</u>
Направленность(профиль)	<u>Лингвистическое обеспечение</u>
	<u>межгосударственных отношений</u>
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется	в 5-6 семестрах

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	3
2. Тема 1. Коммуникация в деловой сфере.....	4
3. Тема 2. Деловой стиль и деловое поведение.....	5
4. Тема 3. Основы деловой речи.....	7
5. Тема 4. Деловое письмо.....	9
6. Тема 5. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.....	11

1. Введение

Методические рекомендации к проведению лабораторных работ по дисциплине «Практикум по деловой коммуникации» разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины по специальности 45.05.01 – Перевод и переводоведение.

Основной **целью** обучения в рамках данного курса является формирование у студентов профессиональных умений и навыков перевода коммерческой документации и корреспонденции с английского языка на русский и с русского на английский, составления собственных деловых писем на английском языке, а также развитие навыков осуществления коммуникации в ситуациях делового общения.

В **задачи** дисциплины входит ознакомление студентов с характеристиками делового стиля иностранного языка, лексико-грамматическими и стилистическими особенностями текстов официально-деловых документов и писем, правилами ведения деловой переписки, структурой простого делового письма, видами и форматами писем, наиболее распространенными в практике зарубежных стран. В ходе преподавания дисциплины акцент должен быть сделан на обучение студентов переводу с учётом стиля и жанровой специфики текстов и некоторых различий жанров в исходном и переводящем языках. Студенты должны усвоить критерии оценки качества перевода и усовершенствовать навыки редактирования и форматирования.

Выпускники должны обеспечивать высококачественный перевод, с соблюдением норм лексической эквивалентности, грамматических, синтаксических и стилистических норм, владеть методикой предпереводческого анализа текста, включая поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях, владеть международным этикетом и правилами поведения переводчика в различных ситуациях и обеспечивать межкультурное общение в различных профессиональных сферах.

Задачи курса состоят в формировании компетенций, относящихся как к собственно переводческой деятельности (овладение грамматическими и лексико-семантическими аспектами двустороннего перевода (английский, немецкий и русский языки), так и к связанным с ней аспектам профессиональной работы (рациональная организация труда переводчика, работа со словарями, справочниками и энциклопедической литературой, ведение переводческой картотеки, использование современных средств хранения и обработки информации, принципы оформления переводческой документации, вопросы переводческой этики, самостоятельная работа над повышением своей квалификации и др.).

Воспитательная и образовательная задачи курса состоят в подготовке студентов к профессиональной деятельности на высоком уровне, который предполагает наличие таких профессиональных и личностных качеств, как: ответственность за качество своей работы и личная дисциплина; инициативность, любознательность, патриотизм, интернационализм; соблюдение правил этики и морали в профессиональной деятельности; стремление к самосовершенствованию; постоянное повышение общей эрудированности и общекультурного кругозора; поиск способов повышения своей квалификации.

В результате усвоения тем и разделов дисциплины «Практикум по деловой коммуникации» у обучающихся должны сформироваться следующие компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2

5 семестр.

Лабораторная работа 1-4.

Тема 1. Коммуникация в деловой сфере.

Цель: формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод в профессиональной сфере деятельности.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2.

Актуальность: Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний.

Оборудование и материалы: специальное оборудование не требуется.

Указания по технике безопасности: Студенты проходят инструктаж по технике безопасности на первом занятии. Инструкция представлена в Приложении 1.

Теоретическая часть:

Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности

Коммуникация в общем смысле представляет собой информационный обмен между людьми или их группами. Бывают межличностные, социальные (функционально-ролевые), деловые коммуникации. Предметом нашего разговора станет последний вид.

Что это такое? Деловая коммуникация – это взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определенных результатов, оптимизация какой-либо деятельности. При этом у каждого участника есть свой статус – начальник, подчиненный, коллеги, партнеры.

Если общение происходит между людьми, находящимися на разных ступеньках карьерной лестницы (руководитель и исполнитель), то имеет место вертикаль отношений, то есть субординационные отношения. Если взаимодействие ведется на принципах равного сотрудничества, то это горизонтальные отношения.

Именно деловые коммуникации человек ежедневно осуществляет на работе, в университете, в школах, официальных учреждениях. Так называется общение преподавателей и студентов, начальников и подчиненных, коллег, партнеров и конкурентов.

От того, насколько собеседник знаком с правилами, формами и методами подобных коммуникаций, зависит, удастся ли ему достичь поставленной цели. Партнеры должны говорить на одном языке (как в прямом, так и в переносном смысле), понимать друг друга, иметь общий социальный опыт.

Условия деловой коммуникации

Чтобы деловая коммуникация была результативной, следует соблюдать ряд условий:

1. У общения должна быть понятная цель, в достижении которой заинтересованы все вовлеченные в процесс лица. Например, налаживание связей, заключение договора, согласование мероприятия, разработка условий сотрудничества и т. д.

2. Участникам следует контактировать друг с другом вне зависимости от симпатий и антипатий.

3. Обязательно соблюдение делового этикета, субординации, должностных ролей, формальных ограничений.

Под формальными ограничениями понимаются как различные регламенты, распоряжки и протоколы, так и банальная необходимость контролировать силу собственных эмоций и уважать собеседника.

Также руководитель или другой максимально заинтересованный участник должен позаботиться о том, чтобы деловая коммуникация была управляемой. Нужно мотивировать участников на поиск решения, иначе они будут просто пассивными наблюдателями встречи, которые не предлагают никаких идей.

Формы деловой коммуникации Две основные формы коммуникации – это контактное (непосредственное) общение и косвенное (опосредованное). В первом случае собеседники общаются с глазу на глаз и имеют возможность оценить невербальное поведение друг друга, поэтому результативность такого контакта выше. Во втором случае взаимодействие происходит с помощью каких-либо средств связи – телефона, писем и т. д.

Если говорить более конкретно, то наиболее часто встречаются следующие формы деловой коммуникации: совещание, презентация, деловая беседа, переговоры, телефонные переговоры, обмен официально-деловыми документами (заявление, договор, доверенность, служебная записка), консультация, интервью, публичное выступление, конференции.

В свою очередь, используя отдельные формы деловой коммуникации, участники могут применять конфронтационный или партнерский подход. Первый вариант представляет собой противостояние: каждая сторона намерена победить. Партнерский подход предусматривает поиск такого решения, которое будет приемлемо для всех участников.

Этапы

Несмотря на то что виды деловых коммуникаций бывают разными, для них почти всегда характерны несколько этапов:

1. Подготовка. Это постановка задач, целей, сбор и анализ информации, определение стратегии поведения. Ведь деловая встреча или переговоры не организуются для того, чтобы поболтать «ни о чем» и узнать, как обстоят дела в личной жизни у собеседников.

2. Планирование. Встречу можно провести спонтанно, но все же считается, что профессионал должен иметь четкий план: что он будет говорить, как аргументировать, что конкретно он хочет получить от второй стороны.

3. Дискуссия – обсуждение идей, предложений, нахождение общих точек интереса, принятие совместного решения.

Эта схема наиболее актуальна для переговоров. Другие виды коммуникаций могут включать не все этапы. «Холодный» телефонный звонок или выдача инструкций, например, могут и не предполагать какого-либо обсуждения.

Стили делового общения

Выделяют не только виды деловых коммуникаций, но и стили. Когда речь идет о профессиональном взаимодействии, чаще всего используются следующие:

1. Официально-деловой. В свою очередь, имеет административно-канцелярский, законодательный и дипломатический подстили. Для деловой беседы характерны речевые клише и определенные коммуникативные формы.

2. Научный. Используется при подготовке докладов, выступлений на семинарах и лекциях.

3. Публицистический. Сюда относится любое выступление на публике, в том числе через средства массовой информации.

4. Разговорно-бытовой. Неформальные отношения имеют место и в профессиональной среде, а в отдельных компаниях даже поощряются. Не всегда же коллеги общаются исключительно с помощью докладных записок. Однако необходимо понимать, где такой стиль уместен, а где нет.

Особенности делового общения

Почему же деловая коммуникация требует предварительной подготовки к общению заранее? Во-первых, люди не просто так тратят личное и рабочее время на официальные встречи, и никто не захочет ждать, пока инициатор соберется с мыслями. Во-вторых, не всегда вторая сторона заинтересована в каком-либо взаимодействии либо же настроена на сотрудничество, но видит его совершенно иначе.

Как известно, второго шанса на первое впечатление не будет. Необходимо уметь наладить контакт, чтобы все участники получили настрой для обсуждения. Если вторая сторона изначально не планировала совместную работу, то следует хотя бы заинтересовать собеседника и договориться с ним о встрече в более удобное время.

На международном уровне имеются свои особенности деловой коммуникации, ведь разные культурные особенности могут сильно мешать ходу переговоров. Например, американцы привыкли приходить на встречу вовремя и после короткого приветствия переходить к делу. Арабы тоже пунктуальны, но деловой разговор начинают издали, сначала обсуждая природу-погоду-еду. Итальянец не видит ничего ужасного в опоздании на встречу и тоже приступает к деловой дискуссии не сразу. А японец станет избегать прямого взгляда во время разговора.

Таким образом, мы узнали, что такое деловая коммуникация, в чем ее особенности, какие формы, виды и стили для нее характерны.

Вопросы и задания:

Задание 1. Переведите текст.

Уважаемые господа!

Относительно нашего заказа R 598

Нами было заказано в вашей компании 160 компакт-дисков, и они были доставлены вчера 15.01.2007. С сожалением сообщаем, что 18 из них оказались сильно поцарапанными.

Упаковка, в которой находились диски, была не нарушена, поэтому мы приняли товар без возражений. Повреждения были обнаружены при вскрытии упаковки. Можем предположить, что повреждение товара произошло еще до момента его упаковки, вследствие неаккуратного обращения.

Прилагаем список поврежденного товара и надеемся, что Вы изыщите возможность обменять его. В случае необходимости, мы вышлем поврежденный товар для подтверждения жалобы на поставщика для получения компенсации.

С уважением,

...

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные виды коммуникации.
2. Назовите особенности делового общения.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Перечень основной литературы

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации) : учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100019.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Баландина Ю.В. Деловой иностранный язык. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>

2. Деловой иностранный язык (английский) : учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 050100.68 - Педагогическое образование. Магистерская программа "Правовое образование". Квалификация - магистр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013 г. Изучается в 1-2 семестрах. / сост. О. С. Шибкова, С. Н. Айназарова, Е. В. Уханова ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 159 с.

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

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации. – Режим доступа: http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf

2. Деловые и межкультурные коммуникации / Studme.org. – Режим доступа: https://studme.org/64331/menedzhment/delovaya_kommunikatsiya_ponyatie_suschnost_vidy_formy

3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности / Businessman.ru. – Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>

4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / Scicenter.online / Режим доступа: <http://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html>

5. Тренинговый центр Синтон. <http://syntone.ru/>

Лабораторная работа 5-9.

Тема 2. Деловой стиль и деловое поведение.

Цель: формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод в профессиональной сфере деятельности.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2.

Актуальность: Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний.

Оборудование и материалы: специальное оборудование не требуется.

Указания по технике безопасности: Студенты проходят инструктаж по технике безопасности на первом занятии. Инструкция представлена в Приложении 1.

Теоретическая часть:

Определение и истоки делового стиля в речи

Деловой стиль в речи — это совокупность языковых и прочих средств, которые могут быть применимы в области официальных коммуникаций. Такие отношения могут возникнуть между людьми, организациями и государствами. Своими корнями такой формат общения уходит в древность. В эпоху Киевского государства стали появляться документы, которые имели юридическую силу. Среди прочих книжных стилей, истоки делового стиля зарождались уже в 10 веке. По настоящее время он применяется для составления законодательных документов, распоряжений, соглашений, в официальной переписке.

Официально-деловой стиль — функциональная разновидность языка, для которого характерны стабильность и стандартизация. Он не допускает неоднозначные и плохо структурированные предложения и фразы. Слова употребляются исключительно в прямом значении. Примерами такого стиля могут выступать доклады деятелей на торжественных и официальных встречах и заседаниях. Он применяется и в рабочей атмосфере на совещаниях, презентациях, собраниях.

Формы проявления делового стиля

Формы делового стиля

Официальный формат находит своё применение в письменной речи, устной передаче информации, гардеробе. Манера одеваться — своеобразная визитная карточка человека, находится ли он на президентском посту, управляет компанией или выполняет в ней рядовые функции. Кроме первого впечатления, одежда способна оказывать психологическое воздействие на собеседников. Деловой стиль одежды требует к себе повышенного внимания.

Корпоративные манеры проявляются в поведении человека. Составляющие компоненты: умение сохранять спокойствие и вести себя достойно в нестандартной ситуации, воля к действию, готовность взять ответственность на себя, не страшиться проявлять гибкость, быть объективным. Деловой стиль поведения подчиняется определённым нормам и принципам: здравого смысла, этичности, целесообразности, консерватизма, эффективности и другим.

Деловой стиль устной речи

В жизни любой компании деловой стиль речи играет важную роль. Обмен информацией происходит практически непрерывно — выдвигаются новые идеи, подводятся экономические итоги, даётся оценка деятельности сотрудников. С соблюдением строгих правил проводятся телефонные переговоры, совещания, собрания и короткие беседы. Каждое из перечисленных взаимодействий может рассматриваться, как самостоятельный способ коммуникации, имеющий разные цели, форму, число участников.

Грамотная речь

Речевые взаимодействия имеют ряд особенностей, они строятся по стереотипным шаблонам и стандартам, насыщены специфическими правилами и приёмами. Официальный деловой стиль исключает использование многозначных слов, двусмысленных высказываний и сложных предложений, неправильное ударение в словах или их неверное склонение. Не приветствуется использование слов и выражений в переносном значении, а употребление синонимов допускается крайне редко.

Речь должна быть грамотной, предложения правильно построены, а мысли чётко сформулированы. Красивая и корректно поставленная речь свидетельствует об интеллекте и образованности. Необходимо знать, что говорить и как это делать. Эмоциональный окрас часто играет решающую роль в убеждении собеседника.

Деловой стиль письменной речи

В корпоративном мире активно обращаются документы, часто имеющие, соответственно, юридическую силу. Одни содержат директивный характер (т.е. обязательны для исполнения), другие применяются для урегулирования партнерских отношений. Деловая переписка осуществляется посредством составления писем. Это эффективное средство передачи письменной речи является значимым элементом ведения бизнеса. С развитием информационных технологий значительная часть переписки происходит теперь в электронном виде. Но и традиционные письма не потеряли свою актуальность, почтовые конверты по-прежнему ходят по всей стране и миру.

Деловое письмо

Подготовка текста делового письма требует затрат времени и знания специфических правил. Важно уметь передать информацию в достаточном количестве. Классическая схема включает вступление, основную часть и заключение. Во вступлении особое внимание уделяется обращению. В основной части актуальные вопросы излагаются последовательно, согласно приоритета их восприятия. Формула вежливости — это элемент письма, который располагается перед реквизитами и подписью.

Основные требования к стилю делового письма:

лаконичное и краткое составление текста

стандартизированное изложение

нейтральный характер

точность и однозначность формулировок предложений и употребления отдельных слов

употребление языковых формул

преимущественное построение простых распространенных предложений

Деловое письмо должно быть грамотным. Наличие опечаток, описок, орфографических ошибок недопустимо. Письмо оформляется на специальном бланке и на том языке, которым владеет адресат. Текст письма должен выдерживать официальный стиль того языка, на который оно будет переведено.

Слепой метод печати

В компьютерную эру набирает популярность слепой десятипальцевый метод набора текста на клавиатуре. Многие видели молодых людей, взгляд которых прикован к экрану ноутбука, а пальцы самостоятельно печатают текст. Слепой метод печати стал самостоятельной нормой делового стиля. Этот навык существенно экономит время и позволяет следить за грамотностью в режиме реального времени.

Деловой стиль одежды

Для делового стиля одежды характерны черты консерватизма. Модные веяния неуместны, новые элементы внедряются крайне редко. Данный стиль по моделям и фасону, цветовой палитре и тканям, аксессуарам близок к классическому. Для него также приемлемы строгие и элегантные костюмы, рубашки и блузки. Такая форма одежды подходит для повседневной работы, командировок, конференций и презентаций.

Внешний вид

Такая одежда отличается простотой и точностью линий, нет сложных сочетаний цветов и количество их ограничено. Обычно белые вещи дополняются черными, а бледно-голубые — серыми. Допускаются пастельные тона и оттенки коричневого. Деловой стиль женщин и мужчин часто может совпадать. В их гардеробе могут находиться похожие вещи и аксессуары. Например, строгие очки, ремень, галстук, рубашка и т.д. Они могут ходить с одинаковыми портфелями, сумками для ноутбука и мобильными телефонами.

Манера ношения одежды

Внешний вид должен быть опрятным и сдержанным, и сохраняться таким на протяжении всего рабочего дня. Поэтому при выборе одежды предпочтение отдается хорошим тканям, которые не теряют своего вида и формы после проведения времени за рабочим столом, стирки или химчистки. Важное значение отводится удобству и представительному внешнему виду.

Деловой стиль одежды не допускает использование вычурных вещей, коротких юбок и платьев, многочисленных украшений, броский маникюр и макияж, неопрятную причёску. Для мужчин категорически недопустимо ношение цепей и подвесок. Одежда должна быть подобрана со вкусом, не должно присутствовать никаких лишних мелочей. Внешний вид — это первая «визитная карточка», ещё до начала приветствия и разговора.

Дресс-код фирмы и его функции

В каждой серьёзной фирме установлен свой дресс-код. Он помогает унифицировать внешний вид сотрудников, а также поддерживать имидж компании. Дресс-код положительно влияет на репутацию фирмы и создает общее впечатление о ней в глазах клиентов. В гардеробе каждого сотрудника должно быть минимум четыре костюма, которые следует периодически менять. Ходить в одном костюме подряд два или более дней не рекомендуется.

Дресс-код

В некоторых крупных компаниях прописаны конкретные и довольно жёсткие требования. Дресс-коду в контракте с работником уделяется несколько страниц с подробным описанием одежды и материалов, из которых она должна быть изготовлена. В сравнении с зарубежными фирмами, в странах СНГ более лояльно относятся к форме одежды сотрудников. Отдельные требования установлены к обязательному деловому стилю для переговоров, презентаций или выездных встреч. Пятница считается «днём без галстуков», если на этот день не запланировано важных встреч.

Введение дресс-кода отражается не только на общей корпоративной культуре. Со вкусом подобранный гардероб делает сотрудника более дисциплинированным. Он чувствует персональную ответственность, которая возлагается на него при общении с партнёрами и клиентами. Такие люди чаще добиваются успеха в переговорах.

Важность соблюдения делового стиля в бизнесе

В мире бизнеса исключительно важно соблюдение определенного свода правил и норм, диктующих манеру разговора и поведения в разных ситуациях. Придерживаясь этих требований, можно рассчитывать на эффективную встречу, переговоры, подписание контракта. Даже обед или встреча без галстуков должны проходить в соответствующем ключе.

Соблюдение делового стиля не является чем-то недостижимым для новичков. Каждому под силу усвоить основные принципы, согласно которым должны проходить встреча, беседа, презентация. В теории давно определены основные модели поведения, описаны важные принципы и нормы. Например, при первой встрече алгоритм знакомства такой: приветствие, представление и обмен визитками.

На практике могут возникнуть сложности, поскольку во всём нужен опыт. Не стоит бояться собственных ошибок. Хорошим тоном считается прямо спросить совета у более сведущего человека. При этом следует сохранять приемлемую дистанцию, не допускать фамильярности в поведении и не заискивать перед собеседником.

Нормы делового стиля на встречах без галстуков

На таких встречах не решаются важные вопросы и не подписываются документы. Неформальная обстановка располагает к обсуждению общих перспектив и планов на будущее, непринуждённым разговорам о семье и увлечениях. Можно расслабиться и отступить от соблюдения строгих норм. Неофициальный деловой стиль одежды позволяет носить более удобные вещи. В каком бы свободном формате ни проходило общение, собеседники должны вести себя достойно и дружелюбно, чтобы вместе хорошо провести время.

Вопросы и задания:

Контрольные вопросы:

1. Перечислите особенности делового поведения и делового стиля.
2. Приведите примеры нарушения делового поведения.

Задание 1. Предложите вариант перевода, учитывая морфологические и синтаксические особенности иностранного языка:

1. Судно с очередной партией товара только что вышло из порта. Через два дня оно доставит товар нашим посредникам.

2. К сожалению, при проверке выяснилось, что четыре дюжины шурупов этого размера пропали из ящика. Мы вынуждены просить о компенсации.

3. В соответствии с контрактом товар будет доставлен заказчику к концу года.

4. Если бы вы подписали контракт во время наших последних переговоров, мы бы уже поставили вам это оборудование.

5. Нам срочно нужны отгрузочные документы, соответствующие всем таможенным правилам.

6. Стоимость экспорта возросла, поэтому, к сожалению, мы не можем предоставить Вам никаких скидок.

7. Мы собираемся разместить пробный заказ, однако, если качество вашего товара будет соответствовать нашим ожиданиям, мы с удовольствием примем ваше предложение о долгосрочном сотрудничестве.

8. Наша компания предоставляет в ваше распоряжение все контейнеры для перевозки товаров. О расположении груза будет сообщено дополнительно (не позднее 15 числа следующего месяца).

9. Резкий экономический спад вынуждает нас отменить заказ на оставшийся товар.

10. Мы будем рады, если Вы произведёте платёж либо по переводному векселю, либо открыв аккредитив на наше имя.

11. Срок платежа по векселю наступает 1 октября.

12. Мы хотели бы обратить Ваше внимание на нашу модель № 78DV, которая, как мы полагаем, полностью удовлетворяет Вашим требованиям.

13. Прилагаемый каталог содержит подробное описание интересующих вас товаров.

Задание 2. Исправьте выданный вам текст на соответствие деловому стилю.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Перечень основной литературы

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации) : учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100019.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Баландина Ю.В. Деловой иностранный язык. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>

2. Деловой иностранный язык (английский) : учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 050100.68 - Педагогическое образование. Магистерская программа "Правовое образование". Квалификация - магистр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013 г. Изучается в 1-2 семестрах. / сост. О. С. Шибкова, С. Н. Айназарова, Е. В. Уханова ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 159 с.

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

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации. — Режим доступа: http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf

2. Деловые и межкультурные коммуникации / Studme.org. — Режим доступа: https://studme.org/64331/menedzhment/delovaya_kommunikatsiya_ponyatie_suschnost_vidy_formy

3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности / Businessman.ru. — Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>

4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / Scicenter.online / Режим доступа: <http://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html>

5. Тренинговый центр Синтон. <http://syntone.ru/>

Семестр 6.

Лабораторная работа 10-12.

Тема 3. Основы деловой речи.

Цель: формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод в профессиональной сфере деятельности.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2.

Актуальность: Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний.

Оборудование и материалы: специальное оборудование не требуется.

Указания по технике безопасности: Студенты проходят инструктаж по технике безопасности на первом занятии. Инструкция представлена в Приложении 1.

Теоретическая часть:

Тенденции к объективности, обобщенности, логической организованности изложения, однозначности и определенности, строгой системе доказательств. Использование речевых средств, подчеркивающих логичность изложения, четких формулировок, сложившихся оборотов речи и клише. Актуальность стандартизированных средств выражения (формул, клише, блоков формул), обусловленная необходимостью отнесения каждого конкретного случая к определенному классу ситуаций, которые отражены в нормативно-правовых актах.

Языковые стандарты как важное свойство официально-делового стиля. Понятие языкового стандарта. Значение языкового стандарта в деловой речи.

Документ как способ изложения определенной ситуации со стереотипным набором ролей участников и их действий. В связи с этим строгая фиксация в ситуациях официально-деловой речи роли, действия, мотива, характеристики. Ограниченная сочетаемость этих фиксированных наименований. Стандартизация и унификация текстов – главные особенности официально-делового стиля. Создание в их рамках ЕГДС (Единой государственной системы делопроизводства), ГОСТов (государственных стандартов), утверждаемых Правительством РФ, различных инструкций.

Точность, ясность, лаконичность, стереотипность, стандартность изложения – общие черты текстов официально-делового стиля. Языковые средства, используемые при составлении документов и обеспечивающие реализацию этих особенностей.

Лексика

Особенности лексики деловой речи, обусловленные необходимостью максимально точного и однозначного выражения представленной в документе конкретной ситуации как некоего стереотипа с фиксированным набором типовых действий и ролей.

Фразеология

Характерные особенности употребления фразеологических сочетаний в текстах официально-делового стиля.

Словообразование

Особенности образования слов в деловой речи, обусловленное требованием точности наименования ситуации и ее отдельных компонентов. Основные черты, характерные для словообразования в сфере делового языка.

Морфология

Обусловленный требованием точности изложения и необходимостью однозначного стандартного наименования компонентов ситуации выбор грамматических форм различных частей речи.

Синтаксис

Использование типовых синтаксических конструкций для передачи стандартной организации ситуаций. Наиболее типичное для деловых текстов использование синтаксических средств.

Общепринятые сокращения наименований учреждений, организаций. Рекомендуемые обозначения чисел, дат и единиц измерения.

Композиционные особенности текстов административно-правовой направленности. Сложности оптимизации композиции деловых текстов (документов, в частности). Рубрикация делового текста.

Этический аспект культуры деловой речи

Обусловленность выбора этикетных норм стремлением к максимальной коммуникативной эффективности.

Официальность и регламентированность деловых отношений, связанное с этим требование соблюдения норм делового этикета. Этикетные формулы делового письма, общая корректная тональность послания. Необходимость соблюдения ряда требований, диктуемых этикетом деловой переписки. Рекомендации составителям деловой переписки, с одной стороны, и получателям, с другой.

Коммуникативный аспект культуры деловой речи

Участники делового общения – субъекты правоотношений. Понятие документа, с юридической точки зрения, как текста, оформленного в соответствии с государственными стандартами. Реквизиты документа. Формуляр документа.

Нормативный аспект культуры деловой речи

Культура письменной деловой речи как владение текстовыми нормами документов определенного жанра, определяющих выбор языковых средств. Автономность этих двух систем координат и связанная с ней возможность неправильного построения текста (наличие ошибок либо чисто лингвистического характера, либо ошибок, связанных с нарушением законов определенного жанра). Связь текстовых норм с особенностями жанра соответствующего документа.

Общая технология создания документа: определение основных параметров ситуации, на которые следует повлиять при помощи документа; выбор жанра документа; определение формуляра документа; выбор языковых средств документа.

Вопросы и задания:

Задание 1. Выполните перевод на иностранный язык.

А. конкурент; экспедитор; поставщик; бланк заказа; ответственная сторона; арбитражный суд; соблюдать сроки поставки; не соответствовать спецификации; образец, на основе которого был заключен контракт; серьёзные претензии от клиентов; осмотр товаров; низкое качества товаров; качество товаров не соответствует качеству образца; признать претензию обоснованной; в пути; по халатности рабочих; достаточная компенсация; сумма ущерба, безотзывный аккредитив, дисконтная ставка, по требованию, банк-акцептант, обеспечение кредита, выписывать вексель на кого-либо, номинальная стоимость, опротестовать вексель, индоссамент, индоссант, простой вексель, векселедатель, плательщик.

В. 1. Мы просим Вас сообщить нам, по какой цене, в какой срок и на каких условиях вы могли бы поставить нам 850 наименований детских игрушек из вашего последнего каталога.

2. Я хотел бы обсудить этот вопрос со своим руководством и только потом смогу дать Вам окончательный ответ.

3. К сожалению, цена не кажется нам приемлемой. Нам известно, что Ваши конкуренты предлагают эти же самые модели по гораздо более низким ценам. Предлагаю обсудить возможность получения нами скидки в случае размещения большого заказа и договорённости о сотрудничестве в течение трёх лет. Разумеется, при условии, что Вы сможете выполнять заказы на количество свыше 1000 изделий в каждой партии.

4. Рост цен на энергоносители и сырьё заставил нас пересмотреть цены, которые нам удалось сохранить на протяжении года.

5. Покупатели часто предъявляют претензии продавцам по поводу поставки товаров, не предусмотренных контрактом, повреждённых и недоброкачественных товаров.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите особенности деловых документов.
2. Перечислите особенности деловых писем.
3. Перечислите как можно больше фраз-клише, встречающихся в одном их типов текста делового стиля.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Перечень основной литературы

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации) : учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100019.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Баландина Ю.В. Деловой иностранный язык. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>
2. Деловой иностранный язык (английский) : учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 050100.68 - Педагогическое образование. Магистерская программа "Правовое образование". Квалификация - магистр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013 г. Изучается в 1-2 семестрах. / сост. О. С. Шибкова, С. Н. Айназарова, Е. В. Уханова ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 159 с.

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

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации. — Режим доступа: http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf
2. Деловые и межкультурные коммуникации / Studme.org. — Режим доступа: https://studme.org/64331/menedzhment/delovaya_kommunikatsiya_ponyatie_suschnost_vidy_formy
3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности / Businessman.ru. — Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>
4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / Scicenter.online / Режим доступа: <http://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html>
5. Тренинговый центр Синтон. <http://syntone.ru/>

Лабораторная работа 13-14.

Тема 4. Деловое письмо.

Цель: формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод в профессиональной сфере деятельности.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2.

Актуальность: Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний.

Оборудование и материалы: специальное оборудование не требуется.

Указания по технике безопасности: Студенты проходят инструктаж по технике безопасности на первом занятии. Инструкция представлена в Приложении 1.

Теоретическая часть:

Все виды и образцы деловых писем

С помощью деловых писем решаются организационные, коммерческие, снабженческие, юридические и многие другие вопросы. Стиль делового письма отличается лаконичностью, строгостью, ясностью, простотой и чёткостью формулировок, использованием экономической, юридической и другой соответствующей терминологии.

1. гарантийное письмо
2. письмо-просьба
3. письмо-запрос
4. письмо-приглашение
5. письмо о сотрудничестве
6. письмо-напоминание письмо о смене реквизитов
7. коммерческое письмо
8. письмо-жалоба
9. письмо-требование
10. рекламационное письмо (претензия)

Письма также могут делиться: на обычные и циркулярные (от одного адресанта нескольким получателям); регламентированные (используются в стандартных экономических ситуациях, составляются по определённому образцу); нерегламентированные (которые пишутся в свободной форме).

Форма делового письма не так жёстко регламентирована, как, например бланки первичной документации или различные договора (о гражданско-правовых договорах подробнее здесь), но всё же имеет определённую структуру и содержит несколько обязательных пунктов.

Многие из деловых писем имеют юридическую силу и в качестве доказательств используются в судах. Как и другие бланки делового документооборота, официальные письма регистрируются и хранятся в организациях в папках входящей и исходящей корреспонденции.

Структура делового письма имеет общие для всех деловых писем черты:

реквизиты отправителя (как правило, для удобства оформления и представительности);

наименование организации-адресата, должность и ФИО ответственного лица, на имя которого отправляется письмо;

номер письма (исходящий/входящий - если необходима регистрация) и дата его получения/отправления;

заголовок письма (кратко обозначенная его тема - запрос, предложение, претензия и т.п.);

обращение к адресату, желательно, по имени-отчеству («Уважаемый Петр Петрович!» и т.д.);

вступительная часть, в которой описывается причина оформления официального письма, или его цель («Согласно вашему предложению...», «В целях скорейшего решения вопроса...», «Исходя из пунктов договора №...», «Доводим до вашего сведения...» и т.п.)

основное содержание письма, в которой подробно, лучше всего по пунктам, излагается суть проблемы, способы её решения, подробности дела, предложения, пожелания, и прочее.

заключительная вежливая фраза, выражающая, например, надежду на дальнейшее сотрудничество, на взаимопонимание, на скорейшее разрешение конфликта и т.д.

заверяющие письмо данные отправителя - его должность, подпись и её расшифровка (ФИО).

Письма также могут сопровождаться различными поясняющими документами: копиями счетов, фотографиями, другими подтверждающими содержание письма документами.

Вопросы и задания:

Контрольные вопросы:

1. Перечислите особенности деловых писем.
2. Перечислите как можно больше фраз-клише, встречающихся в деловом письме.

Задание 1. Рассмотрите типы деловых писем на русском языке и составьте своё письмо любого типа на иностранном языке.

Письмо-поздравление часто отправляют сотрудникам или партнерам, чтобы подчеркнуть их персональный вклад в развитие отрасли или чтобы поздравить с личными достижениями и памятным датами.

От: г-н Джон Льюис,
генеральный директор
Ховерни Лтд
4567 Снейк стрит,
Оакленд, Калифорния
Кому: Ховард Стенли
9034 Каньон стрит,
Сан Франциско, Калифорния,
США 90345
01 октября 2015 года

Уважаемый г-н Стенли,
02 октября будет 10 лет Вашей работы в Ховерни Лтд. За период своей работы Вы показали себя верным и квалифицированным сотрудником с высоким потенциалом. Мы признательны Вам за Ваш вклад в успех нашей компании и хотим поздравить Вас с 10-летней годовщиной.

С уважением,
Джон Льюис,
Генеральный директор.

Чаще всего **деловые пригласительные письма** отправляют, чтобы пригласить на мероприятия, связанные с деятельностью компании:

Уважаемый Чарлз Милтон,
Я хотел бы пригласить Вас на семинар, который я уверен, заинтересует Вас.

На семинаре, посвященном 3D-технологии, который состоится в Московском Крокус Конгресс Центре 13 июня, прочтут лекции несколько ключевых программистов и дизайнеров по 3D-моделированию, включая трилинейную фильтрацию, сглаживание и мипмаппинг.

Я прилагаю 3 билета для Вас. Я надеюсь, что Вы примете участие в семинаре, и я с нетерпением жду встречи с вами.

С уважением,
Игорь Петров,
Управляющий ООО Компания "Центр"

Tel: +7 912 XXXXXXXX

Письмо о приёме на работу очень желанно в Вашем почтовом ящике, ведь оно уведомляет Вас о принятии на работу.

От: г-жа Джейн Тюмин,
менеджер по персоналу
Соммертим
7834 Ирвинг стрит,
Денвер, Колорадо
Кому: г-жа Лин
9034 Коды стрит,
Денвер, Колорадо,
США 90345
15 февраля 2016 года
Уважаемая г-жа Лин

Применительно к нашему вчерашнему телефонному разговору я рад сообщить Вам, что мы предлагаем Вам позицию старшего юриста в нашей компании. Вам будет предоставлен служебный автомобиль в соответствии с политикой компании и полная медицинская страховка. Ваша заработная плата будет составлять 100 тысяч долларов США в год в соответствии с вашим запросом. С полным перечнем условий работы вы можете ознакомиться в приложении к письму.

С уважением,
Джейн Тюмин,
Менеджер по персоналу

Письмо-предложение отправляется потенциальному деловому партнеру с вашими условиями и предложениями о сотрудничестве.

От: г-н Дин Хипп,
генеральный директор
Розы для Вас
4567 Камино стрит,
Сан Диего, штат Калифорния
Кому: г-же Линнет,
Перфект Уеддинг
9034 Саус стрит,
Сан Диего, штат Калифорния,
США 90345
10 марта 2016 года
Уважаемая г-жа Линнет

Ваше свадебное агентство становится все более популярным в нашем городе. Я бы хотел помочь Вам сделать его еще более привлекательным для Ваших клиентов. Я являюсь владельцем розовых садов мы выращиваем розы круглый год. Розы станут хорошим украшением всех свадебных церемоний. У нас разумные цены, включающие в себя услуги дизайнера. Более подробную информацию Вы можете найти в приложенной брошюре.

С уважением,
Дин Хипп,
Генеральный директор

Письмо-жалоба одержит претензии на качество приобретенного товара или оказанных услуг.

От: г-н Джек Люпин

7834 17-ая стрит,
Детройт, Мичиган
Кому: Электроникс Лтд
9034 Коммерс стрит,
Детройт, Мичиган,
США 90345
25 апреля 2017 года

Уважаемые господа, Я пишу Вам, чтобы сообщить о том, что вчера я получил свой новый телевизор, который был доставлен Вашей службой доставки. Упаковка была без видимых повреждений, поэтому я подписал все документы и оплатил оставшуюся сумму. Но когда я вскрыл упаковку, то обнаружил несколько царапин на передней панели. Я бы хотел заменить телевизор на другой или вернуть свои деньги. Пожалуйста, сообщите мне о своем решении в течение 2 дней.

С уважением,
Джек Люпин

Письмо–извинение обычно отправляется в ответ на письмо-жалобу, чтобы извиниться перед покупателем или прояснить недоразумение.

От: г-на Дерека Смита,
генерального менеджера,
Электроникс Лтд
9034 Коммерс стрит,
Детройт, Мичиган,
США 90345
Кому: г-н Джек Люпин
7834 17-ая стрит,
Детройт, Мичиган
28 апреля 2017 года

Уважаемый г-н Люпин, Нам было очень неприятно узнать, что телевизор, который мы Вам доставили 24 апреля, оказался поцарапанным. У нас нет никаких предположений, как это могло получиться, и поэтому мы приносим свои глубочайшие извинения за этот неприятный инцидент и готовы обменять Ваш поцарапанный телевизор на другой.

С уважением,
Дерек Смит
Генеральный менеджер

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Перечень основной литературы

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации) : учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100019.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Баландина Ю.В. Деловой иностранный язык. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>

2. Деловой иностранный язык (английский) : учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 050100.68 - Педагогическое образование. Магистерская программа "Правовое образование". Квалификация - магистр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013 г. Изучается в 1-2 семестрах. / сост. О. С. Шибкова, С. Н. Айназарова, Е. В. Уханова ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 159 с.

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

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации. – Режим доступа: http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf

2. Деловые и межкультурные коммуникации / Studme.org. – Режим доступа: https://studme.org/64331/menedzhment/delovaya_kommunikatsiya_ponyatie_suschnost_vidy_formy

3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности / Businessman.ru. – Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>

4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / Scicenter.online / Режим доступа: <http://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html>

5. Тренинговый центр Синтон. <http://syntone.ru/>

Лабораторная работа 15-18.

Тема 5. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.

Цель: формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод в профессиональной сфере деятельности.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2.

Актуальность: Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний.

Оборудование и материалы: специальное оборудование не требуется.

Указания по технике безопасности: Студенты проходят инструктаж по технике безопасности на первом занятии. Инструкция представлена в Приложении 1.

Теоретическая часть:

В современном мире, в котором присутствуют постоянные коммуникации с другими людьми и быстрый темп жизни, знание навыков эффективного делового общения является обязательным преимуществом.

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя, как минимум, три различных процесса:

коммуникация (обмен информацией);

интеракция (обмен действиями);

социальная перцепция (восприятие и понимание партнера).

Деловое общение – это вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Примеры делового общения: деловая беседа, совещание, заседание, собрание, переговоры, презентация, конференции и телеконференции, деловая переписка, консультация эксперта по конкретному вопросу, консилиум, интервью журналисту, задания подчиненным, их отчеты перед руководством, выступление студента на семинаре, сдача экзамена, зачета, собеседование с преподавателем.

Суть делового общения имеет регламентированный (целевой) характер и ограничивается рамками определенной темы или круга вопросов. Оно осуществляется, как правило, в ходе делового взаимодействия, в официальной, рабочей обстановке как в форме непосредственного личного контакта, так и через технические средства.

Психологами отмечаются некоторые современные тенденции в изменении роли, содержания и качества делового общения:

Наблюдается значительное усиление в современной жизни как в России, так и за рубежом, роли общения, причем как делового, так и межличностного. В настоящее время расширились контакты между людьми, особенно в сфере международных отношений. В России существенно усилилась роль общения в процессе создания и оказания различных услуг.

Происходит заметное ослабление роли непосредственного общения в связи с развитием электронных коммуникационных систем и виртуальной организации труда.

Принципы делового общения

К общим принципам, регулирующим протекание процессов делового общения, относят:

1. межличностность;
2. целенаправленность;
3. непрерывность;
4. многомерность.

Давайте подробнее поговорим о данных принципах.

1. Межличностность:

межличностное общение характеризуется открытостью и многоплановостью взаимодействия людей, основанного на их личном интересе друг к другу. Несмотря на преимущественно деловую направленность, деловое общение неминуемо имеет характер межличностного контакта, содержит некий межличностный радикал. Осуществление делового общения, в любом случае, обусловлено не только конкретным делом или обсуждаемым деловым вопросом, но и личностными качествами партнеров, их отношением друг к другу. Поэтому деловое общение неотделимо от межличностного контакта.

2. Целенаправленность:

направленность делового общения многоцелевая. В процессе общения, наряду с осознаваемой целью, информационную нагрузку несет и неосознаваемая (подспудная) цель. Так, например, докладчик, сообщая аудитории статистические данные, хочет обрисовать объективную ситуацию в проблемной области. Вместе с этим, может быть, на неосознаваемом уровне у него есть стремление продемонстрировать присутствующим свой интеллект, эрудицию и красноречие.

3. Непрерывность:

попав в поле зрения делового партнера, мы инициируем непрерывный деловой и межличностный контакт с ним. Поскольку общение включает как вербальные, так и невербальные элементы, мы постоянно посылаем поведенческие сообщения, которым собеседник придает определенный смысл и делает соответствующие выводы. Даже молчание партнера или его физическое отсутствие в данный момент включены в акт общения, если они значимы для другого человека. Это происходит потому, что любое наше поведение информирует о чем-либо. Оно представляет собой реакцию на ситуацию и на окружающих людей.

4. Многомерность:

в любой ситуации делового взаимодействия люди не только обмениваются информацией, но так или иначе регулируют свои взаимоотношения. Например, когда, собираясь в поездку, Леонид говорит Денису: «Нам надо взять с собой карту», он не только передает информацию. Важно, как Леонид говорит — в зависимости от тона его сообщение может подразумевать: «я главное тебя — если бы не я, мы бы забыли важную вещь для нашей поездки».

В ходе делового общения могут реализовываться, по крайней мере, **два аспекта взаимоотношений:**

1. поддержание делового контакта, передача деловой информации;
2. передача эмоционального отношения партнеру (позитивного или негативного), присутствующего в любом взаимодействии.

Деловая общение, как правило, состоит из следующих этапов:

- ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
- уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- выбор решения;
- принятие решения и доведение его до собеседника.

Залог успеха деловой беседы — компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников. Важным элементом как деловой, так и светской беседы является *умение слушать собеседника*.

Регламентаторами беседы являются вопросы. Для уяснения проблемы целесообразно задавать *вопросы открытого типа*: что? где? когда? как? зачем? — на которые невозможно ответить «да» или «нет», а требуется развернутый ответ с изложением необходимых деталей.

Если возникает необходимость конкретизировать беседу и сузить тему обсуждения, то задают вопросы закрытого типа: должен ли? был ли? имеется ли? будет ли? Такие вопросы предполагают односложный ответ.

Этика делового общения является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Деловое общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами. Их можно объединить в две группы:

- комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро и что такое зло — то есть собственный этический кодекс, с которым человек живёт и работает, какую бы должность он ни занимал и какую бы работу ни выполнял;
- нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс фирмы, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

Существуют определенные общие правила, которые целесообразно придерживаться при ведении деловой беседы:

Говорить нужно так, чтобы каждый участник беседы имел возможность легко вступить в разговор и высказать свое мнение.

Недопустимо нападать с эмоциями и нетерпением на чужую точку зрения.

Высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его и повышать голос: спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно.

Изыскство в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений.

Во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность.

Серьезная полемика, даже при уверенности в своей правоте, негативно сказывается на взаимно полезных контактах и деловых отношениях.

Ни при каких обстоятельствах нельзя перебивать говорящего. Лишь в крайних случаях можно сделать замечание со всевозможными формами вежливости.

Воспитанный человек, прервав беседу, когда в комнату вошел новый посетитель, не продолжит разговор, прежде чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода.

Недопустимо в беседах злословить или поддерживать злословие в адрес отсутствующих. Нельзя вступать в обсуждение вопросов, о которых нет достаточно ясного представления. Упоминая в беседе третьих лиц, необходимо называть их по имени-отчеству, а не по фамилии.

Женщина никогда не должна называть мужчин по фамилии.

Необходимо строго следить за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний (например, критика религиозных воззрений, национальных особенностей и т.п.).

Считается неучтивым заставлять собеседника повторять сказанное под тем предлогом, что вы не расслышали каких-то деталей.

Если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему.

Образованного и воспитанного человека узнают по скромности. Он избегает хвастать своими знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

Вопросы и задания:

Контрольные вопросы:

1. Перечислите социально-психологические аспекты деловой коммуникации.
2. Перечислите постулаты речевого общения Грайса.
3. Речевой конфликт и его предупреждение или нейтрализация.

Задание 1. Ролевая игра «Приём на работу».

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Перечень основной литературы

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации) : учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100019.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Баландина Ю.В. Деловой иностранный язык. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>

2. Деловой иностранный язык (английский) : учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 050100.68 - Педагогическое образование. Магистерская программа "Правовое образование". Квалификация - магистр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013 г. Изучается в 1-2 семестрах. / сост. О. С. Шибкова, С. Н. Айназарова, Е. В. Уханова ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 159 с.

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

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации. — Режим доступа: http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf

2. Деловые и межкультурные коммуникации / Studme.org. — Режим доступа: https://studme.org/64331/menedzhment/delovaya_kommunikatsiya_ponyatie_suschnost_vidy_fo_rmy

3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности / Businessman.ru. — Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>

4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / Scicenter.online / Режим доступа: <http://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html>

5. Тренинговый центр Синтон. <http://syntone.ru/>

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

***Методические указания для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы по дисциплине
«Практикум по деловой коммуникации»***

Специальность	<u>45.05.01 Перевод и переводоведение</u>
Направленность(профиль)	<u>Лингвистическое обеспечение</u> <u>межгосударственных отношений</u>
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется	в 5-6 семестрах

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	15
2. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины.....	15
3. План–график выполнения самостоятельной работы	17
4. Контрольные точки и виды отчетности по ним.....	17
5. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....	18
6. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины).....	18
7. Список рекомендуемой литературы.....	19

1. Введение

Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов по дисциплине «Практикум по деловой коммуникации» разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины по специальности 45.05.01 – Перевод и переводоведение, специализация – Лингвистическое обеспечение межгосударственных отношений.

Целью курса перевода является формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод при осуществлении коммуникации между представителями стран и культур изучаемого языка, использующих языки в широких сферах международной, политической, общественной и профессиональной деятельности.

Организация самостоятельной работы направлена на развитие умения учиться, формирование у студента способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире.

Самостоятельная работа выполняет познавательную, обучающую и воспитывающую функции, т.е. расширяет и углубляет полученные на занятиях знания, развивает умения и навыки по изучению литературы, воспитывает самостоятельность, творчество, убежденность. Психолого-педагогический фактор предполагает учет психологических качеств, необходимых для плодотворного осуществления самостоятельной работы студентов со специальной литературой, а также воспитание социальных личностных качеств, требующих для этой работы. В число последних включается и приобретенная способность к самосовершенствованию путем отбора, переработки и усвоения информации.

Формы работы студента предполагают не только работу в аудитории, изучение конспектов лекций, их дополнение рекомендованной литературой, но и самостоятельную учебную работу, которая позволит глубоко проникнуть в суть рассматриваемой проблемы и подготовить почву для написания дипломной работы. При изучении дисциплины организация СРС представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа;
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

2. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины

Самостоятельная работа представляет собой планируемую, организационно и методически направляемую преподавателем деятельность студентов по освоению дисциплины и приобретению профессиональных навыков, осуществляемую за рамками аудиторной учебной работы студентов.

Основная **цель** самостоятельной работы предусматривает развитие общей, коммуникативной и профессиональной компетенции студентов. Целью самостоятельной работы студентов в процессе изучения данной дисциплины являются:

- 1) формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самореализации и самоконтроля;
- 2) развитие языковых, интеллектуальных, познавательных, творческих и организаторских способностей студентов;
- 3) поддержание интереса к учению, совершенствование уже имеющихся теоретических знаний и практических навыков перевода;
- 4) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- 5) углубление и расширение теоретических знаний;

6) формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу, использование словарей (в том числе технических);

7) формирование общекультурных и профессиональных компетенций, для подготовки специалистов, способных обеспечивать высококачественный письменный и устный перевод при осуществлении коммуникации между представителями англоязычных и немецкоязычных стран и культур, использующих английский, немецкий и русский языки в широких сферах международной, политической, экономической, общественной, научной и культурной жизни.

В соответствии с целью выдвигаются следующие задачи:

1) сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебной деятельности проблем и вопросов;

2) сформировать умения самостоятельного изучения учебно-методической литературы и творческого применения полученных знаний на практике;

3) способствовать формированию компетенций, относящихся как к собственно переводческой деятельности (овладение грамматическими и лексико-семантическими аспектами двустороннего перевода (английский, немецкий и русский языки), так и к связанным с ней аспектам профессиональной работы ознакомить студентов с межкультурными особенностями общения в различных ситуациях повседневного общения;

4) способствовать формированию и развитию творческого языкового мышления для решения различного вида коммуникативных задач;

5) систематизировать и закрепить полученные теоретические знания и практические умения студентов;

6) развить познавательные способности и активность студентов: творческую инициативу, самостоятельность, ответственность и организованность;

7) повысить уровень подготовленности к самостоятельной работе в соответствии с выбранным научным направлением в условиях современного состояния науки и культуры.

Самостоятельная работа направлена на формирование следующих компетенций: ОПК-2, ОПК-3, ПК-2

3. План-график выполнения самостоятельной работы

Коды реализованных компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр						
ОПК-2, ОПК-3, ПК-2	Самостоятельное изучение литературы	Устный ответ	Собеседование	11,3	1,3	12,6
ОПК-2, ОПК-3, ПК-2	Подготовка к лабораторным работам	Участие в обсуждении за круглым столом	Собеседование	4,9	0,5	5,4
Итого за 5 семестр				16,2	1,8	18
6 семестр						
ОПК-2, ОПК-3, ПК-2	Самостоятельное изучение литературы	Устный ответ	Собеседование	18,5	2,1	20,6
ОПК-2,	Подготовка к	Устный ответ	Собеседование	4,9	0,5	5,4

ОПК-3, ПК-2	лабораторным работам		ие			
ОПК-2, ОПК-3, ПК-2	Перевод текстов на иностранном языке	Перевод	Собеседован ие	90	10	100
Итого за 6 семестр				113,4	12,6	126
Итого				129,6	14,4	144

4. Контрольные точки и виды отчетности по ним

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента*

№ п/п	Вид деятельности студента	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
1.	Устный ответ	В течение семестра	20
2.	Устный ответ	В течение семестра	20
3.	Устный ответ	В течение семестра	15
	Итого за 5 семестр		55
6 семестр			
1.	Анализ делового документа.	В течение семестра	20
2.	Написание резюме	В течение семестра	20
3.	Устный ответ	В течение семестра	15
	Итого за 6 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена¹ предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

**для ОП ВО – программ магистратуры, аспирантуры, ординатуры – рейтинговая система не предусмотрена*

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме зачета или дифференцированного зачета¹

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

*Количество баллов за зачет ($S_{\text{зач}}$) при различных рейтинговых баллах
по дисциплине по результатам работы в семестре*

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{\text{сем}}$)	Количество баллов за зачет ($S_{\text{зач}}$)
$50 \leq R_{\text{сем}} \leq 60$	40
$39 \leq R_{\text{сем}} < 50$	35
$33 \leq R_{\text{сем}} < 39$	27
$R_{\text{сем}} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
<i>88 – 100</i>	<i>Отлично</i>
<i>72 – 87</i>	<i>Хорошо</i>
<i>53 – 71</i>	<i>Удовлетворительно</i>
<i><53</i>	<i>Неудовлетворительно</i>

5. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

Чтение основной и дополнительной литературы по курсу с конспектированием по разделам.

Самостоятельная работа при чтении учебной литературы начинается с изучения конспекта материала, полученного при слушании лекций преподавателя. Полученную информацию необходимо осмыслить. При необходимости, в конспект лекций могут быть внесены схемы, другая дополнительная информация. При изучении нового материала составляется конспект. Сжато излагается самое существенное в данном материале.

Работа с электронными ресурсами в сети Интернет.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студент должен уметь работать в поисковой системе сети Интернет и использовать найденную информацию при подготовке к занятиям. Поиск информации можно вести по автору, заглавию, виду издания, году издания или издательству. Также в сети Интернет доступна услуга по скачиванию методических указаний и учебных пособий, подбору необходимой научной литературы.

Конспектирование и реферирование первоисточника и научно-исследовательской литературы.

Конспект представляет собой дословные выписки из текста источника. При этом необходимо понимать, что конспект – это не полное переписывание чужого текста. Необходимо знать, что при написании конспекта сначала прочитывается текст – источник, в нём выделяются основные положения, подбираются примеры, идёт перекомпоновка материала, а уже затем оформляется текст конспекта. Конспект может быть полным, когда работа идёт со всем текстом источника или неполным, когда интерес представляет какой-либо один или несколько вопросов, затронутых в источнике.

Реферирование – это сложный творческий процесс, в основе которого лежит умение выделить главную информацию из текста первоисточника. Реферирование – процесс аналитически-синтетической обработки информации, которая заключается в анализе первичного документа, нахождении значимых в смысловом отношении данных (основных положений, фактов, доведите день, результатов, выводов). Реферирование имеет целью сократить физический объем первичного документа при сохранении его основного смыслового содержания, используется в научной, издательской, информационной и библиографической деятельности.

6. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Процедура проведения экзамена и зачёта осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ, Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам аспирантуры, программам ординатуры - в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются: 3 задания.

Для подготовки по билету отводится: 1 час.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: собственными записями.

При проверке практического задания, оцениваются: знания студента и его навыки составления и написания делового документа.

Максимальное количество баллов студент получает если отвечает на полученный теоретический вопрос в полной мере и на возможные дополнительные вопросы преподавателя, выполняет практические задания без ошибок в написании и оформлении,

способен объяснить принятые в ходе выполнения практического задания решения и аргументировать выбор языковых и функциональных средств.

Основанием для снижения оценки являются: несвоевременная сдача работы, наличие орфографических и пунктуационных ошибок в тексте работы, неполный или отсутствующий ответ на дополнительные вопросы преподавателя.

7. Список рекомендуемой литературы

Основная:

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации) : учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100019.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная:

1. Баландина Ю.В. Деловой иностранный язык. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>

2. Деловой иностранный язык (английский) : учебное пособие (практикум) : Направление подготовки 050100.68 - Педагогическое образование. Магистерская программа "Правовое образование". Квалификация - магистр. Форма обучения - очная. Учебный план 2013 г. Изучается в 1-2 семестрах. / сост. О. С. Шибкова, С. Н. Айназарова, Е. В. Уханова ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 159 с.

Интернет-ресурсы:

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации. — Режим доступа: http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf

2. Деловые и межкультурные коммуникации / Studme.org. — Режим доступа: https://studme.org/64331/menedzhment/delovaya_kommunikatsiya_ponyatie_suschnost_vidy_fo_rmy

3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности / Businessman.ru. — Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>

4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации: текст лекций / Scicenter.online / Режим доступа: <http://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html>

5. Тренинговый центр Синтон. <http://syntone.ru/>

- монотонность труда; большой объем информации обрабатываемой в единицу

- в случае внезапного прекращения подачи электроэнергии;
- при появлении не характерного для работы ПЭВМ шума;
- при появлении дыма или запаха, характерного для горящей изоляции.

4.2. При возгорании оборудования отключить питание и принять меры к тушению очага пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения в соответствии с инструкцией по пожарной безопасности.

4.3. При любой аварии или аварийной ситуации, которая может привести к аварии или несчастному случаю, обучающийся обязан сообщить преподавателю или техническому персоналу компьютерного класса.

5. Требования охраны труда по окончании работ

5.1. Закрывать активные задачи.

5.2. Убедиться, что в дисководе нет дискеты или диска.

5.3. Провести завершение работы.

5.4. Выключить периферийные устройства и монитор.

5.5. Отключить питание системного блока.

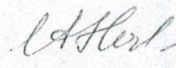
5.6. Выполнить упражнение для глаз, шеи, спины в течении 1-2 минут.

5.7. Привести в порядок рабочее место.

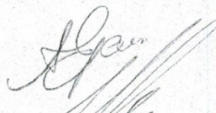
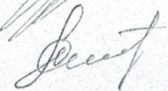
5.8. О всех замеченных неполадках сообщить преподавателю или техническому персоналу компьютерного класса .

5.9. По окончании работы сдать свое рабочее место с ПЭВМ преподавателю или техническому персоналу компьютерного класса.

Разработчик:

Начальник эксплуатационно-технического  Е.А. Хохлова
отдела средств вычислительной техники

Согласовано:

Начальник управления информатизации		А.А. Ерещенко
Главный энергетик		Ю.Н. Карташов
Начальник отдела охраны труда		Л.Н. Сивицкая