

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА И ЛИТЕРАТУРЫ

О.В. ХРИПУНКОВА

**ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК
(РУССКИЙ КАК ИНОСТРАННЫЙ)
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ:
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Учебное пособие

**ИЗДАТЕЛЬСТВО
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА
2023**

ББК 81.411.2

X93

Хрипункова О.В.

X93 Иностранный язык (русский как иностранный) в профессиональной сфере: деловая коммуникация : учебное пособие / О.В. Хрипункова. — СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2023. – 60 с.

ISBN 978-5-7310-6112-4

Данное издание представляет собой пособие по развитию речи и относится к дисциплине «Иностранный язык (русский как иностранный) в профессиональной сфере». Оно адресовано иностранным студентам среднего и продвинутого уровня (ТРКИ 1/B1, ТРКИ 2/B2 и ТРКИ 3/C1). Целью предложенных в пособии заданий является пополнение лексического запаса студентов, задействование таких видов речевой деятельности, как аудирование и говорение, формирование речевых навыков и коммуникативной компетенции, а также реализация коммуникативного аспекта обучения.

Пособие включает в себя тексты, а также предтекстовые и послетекстовые задания к ним.

Адресовано студентам направлений «Экономика» и «Менеджмент», но может быть полезно всем, чья профессиональная деятельность будет осуществляться в сфере коммуникаций: маркетологам, специалистам в области рекламного дела и связей с общественностью, специалистам в сфере бизнеса и администрирования и т.п. Оно может быть использовано как для аудиторных занятий, так и для самостоятельной работы.

The textbook is the manual on the speech development appurtenant to the “Foreign language (Russian as a foreign language) in the professional sphere” course. It is addressed to foreign students of intermediate and advanced levels (RFLT 1/B1, RFLT 2/B2, RFLT 3/C1). The purpose of the offered exercises is to replenish student vocabulary, to involve such kinds of speech as listening and speaking, to form speech skills and communicative competences and to realize communicative aspect of studying.

The textbook includes texts and pre- and post-text exercises for them.

The proposed textbook is addressed to students of "Economics" and "Management", but can be useful to all who will work in the field of communications: marketers, specialists in advertising and public relations, specialists in business and administration, etc.

ББК 81.411.2

Рецензенты: д-р пед. наук, проф. **Т.И. Евменова** (СПбГЭУ)
ст. преп. **О.С. Живулина** (СПбГЭУ)

ISBN 978-5-7310-6112-4

© СПбГЭУ, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Текст 1. «Коммуникация» – что это такое?	5
Текст 2. Социальная коммуникация.....	9
Текст 3. Виды коммуникации	13
Текст 4. Структура коммуникации.....	21
Текст 5. Коммуникационные сети (Часть I)	27
Текст 6. Коммуникационные сети (Часть II).....	32
Текст 7. Типы коммуникации	36
Текст 8. Коммуникативная компетенция.....	44
Текст 9. Цели и функции деловой коммуникации	53
Список литературы	60

Предисловие

Учебное пособие предназначено для иностранных студентов среднего и продвинутого уровней владения русским языком (ТРКИ 1/B1, ТРКИ 2/B2 и ТРКИ 3/C1).

Данное издание является первой из двух частей учебного пособия «Иностранный язык (русский как иностранный) в профессиональной сфере: деловая коммуникация». Здесь рассматриваются общее понятие коммуникации, её основные цели, социальная коммуникация, её структура и виды, коммуникационные сети, типы коммуникации, понятие коммуникативной компетенции, цели и функции деловой коммуникации. Во второй части предполагается более подробное рассмотрение различных форм деловой коммуникации, особенностей оформления деловой речи, норм языкового поведения в деловом общении, правил составления деловых писем и служебных документов.

Предлагаемое пособие представляет собой пособие по развитию речи, поэтому основной целью содержащихся в нём заданий является реализация коммуникативного аспекта, пополнение лексического запаса учащихся и формирование у них речевых навыков и коммуникативной компетенции.

Пособие включает в себя тексты и задания (предтекстовые и послетекстовые) к ним. Студентам предлагаются такие задания, как составление предложений и фраз, ведение диалогов, ответы на поставленные вопросы, рассуждения на заданные темы и т.д. Кроме того, в пособие включены задания на наиболее важные грамматические темы, такие как склонение по падежам существительных, прилагательных и местоимений, видовая система глаголов, употребление причастий и деепричастий, употребление союзов и союзных слов и т.п.

Данное издание адресовано студентам направлений «Экономика» и «Менеджмент», но может быть полезно всем, чья профессиональная деятельность осуществляется в сфере коммуникаций: маркетологам, специалистам в области рекламного дела и связей с общественностью, специалистам в сфере бизнеса и администрирования и т.п. Пособие может быть использовано как для аудиторных занятий, так и для самостоятельной работы.

ТЕКСТ 1. «КОММУНИКАЦИЯ» – ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

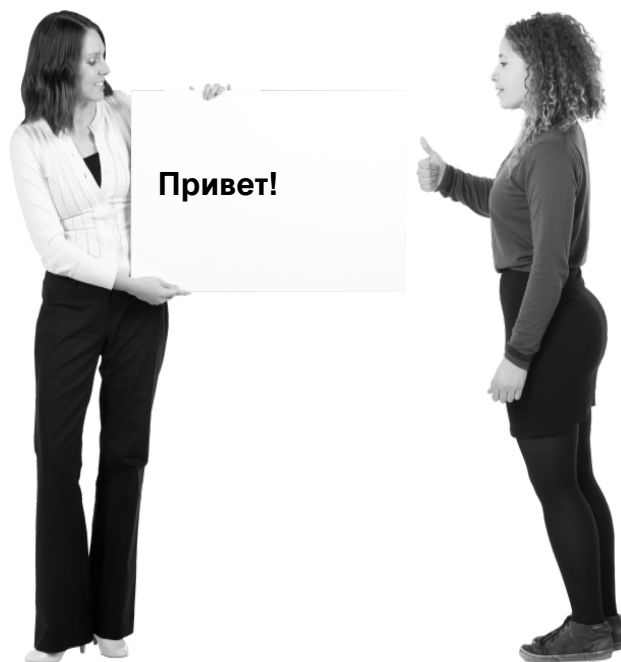


Рисунок 1. Коммуникация

Предтекстовые задания

Задание 1. Как вы понимаете термин «коммуникация»?

Задание 2. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ коммуникация,
- ✓ взаимодействие,
- ✓ специфический,
- ✓ язык телодвижений,
- ✓ параметры речи,
- ✓ коммуникативная среда,
- ✓ коммуникационная деятельность.
- ✓ коммуникатор,
- ✓ подражание,
- ✓ межличностные отношения,
- ✓ информационный канал,
- ✓ рационализация,
- ✓ информационный поток

Составьте с ними предложения.

Задание 3. Прочитайте и переведите текст

Термин «**коммуникация**» в значении «связь», «общение», «взаимодействие» произошёл от латинского слова «*communicatio*» и переводится как «сообщение, передача».

В современном русском языке это слово имеет широкий смысл и используется в самых разных сферах.

Термин «коммуникация» появился в научной литературе в начале XX века и имеет три значения:

- средства связи любых объектов материального и духовного мира;
- общение, передача информации от человека к человеку;
- общение и обмен информацией в обществе.¹

Следует различать такие понятия, как «**коммуникация**» и «**коммуникации**».

Запомните определения!



Коммуникация – специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

Коммуникации – это способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.



Обратите внимание!

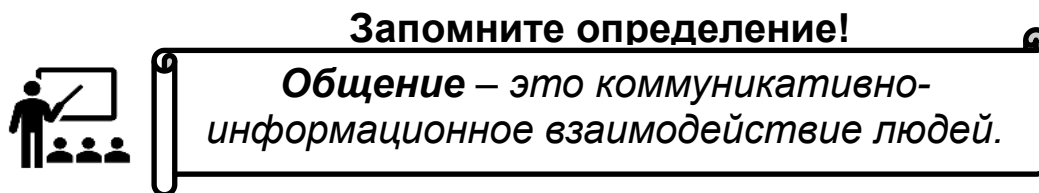
Практически всё, что окружает человека, является **коммуникативной средой**.

Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трёх формах:

1. **общение** – диалог равноправных партнёров;
2. **управление** – целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации;
3. **подражание** – заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

¹ Володина Л.В. Деловое общение и основы теории коммуникации : учеб.-метод. пособие / Л.В. Володина, О.К. Карпухина. – СПб. : СПбГУТ, 2002. – 56 с.

Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания и умения.²



Выделяют следующие основные *цели коммуникации*:

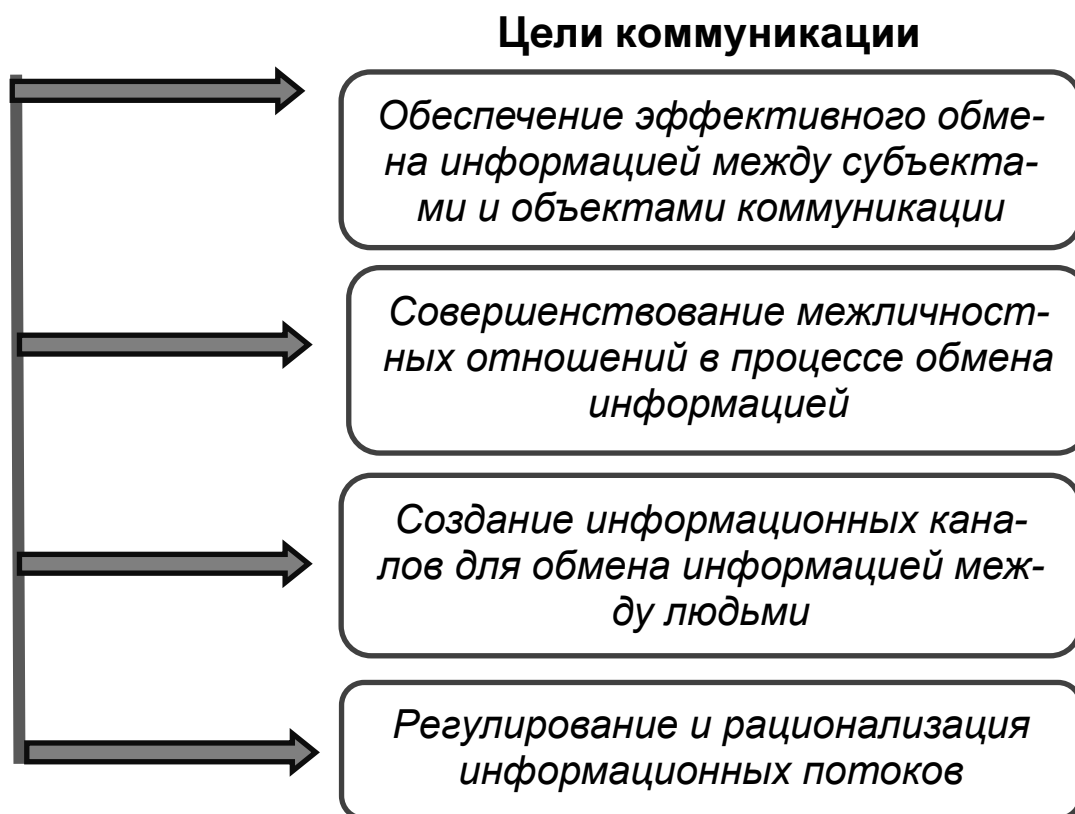


Рисунок 2. Цели коммуникации

Послетекстовые задания

Задание 1. Вставьте в предложения пропущенные слова в правильной грамматической форме.

1. В современном русском языке слово «коммуникация» используется...
2. Термин «коммуникация» появился в ... в начале XX века.
3. Коммуникация – это средства связи ... материального и духовного мира.
4. Этим словом также называют передачу информации от ...
5. Общение – это диалог ...

² Володина Л.В. Деловое общение и основы теории коммуникации : учеб.-метод. пособие / Л.В. Володина, О.К. Карпухина. – СПб. : СПбГУТ, 2002. – 56 с.

6. Благодаря подражанию из ... передаются язык, традиции, знания и умения.

Задание 2. Закончите предложения.

1. Коммуникация – это....
2. Коммуникациями называют...
3. Общение представляет собой...
4. Коммуникативная среда – это...
5. Первая цель коммуникации – это...
6. Второй целью коммуникации является...
7. Третья цель коммуникации представляет собой...
8. Четвёртой целью коммуникации считается...

Задание 3. Ответьте на вопросы к тексту:

1. Как переводится термин «коммуникация»?
2. Когда появился термин коммуникация в научной среде?
3. Какие значения имеет сегодня слово «коммуникация»?
4. Что такое «коммуникация»?
5. Что такое «коммуникации»?
6. Что такое «коммуникативная среда»?
7. В скольких формах осуществляется коммуникационная деятельность?
8. Что такое «общение»?
9. Что такое «управление»?
10. Что такое «подражание»?
11. Что происходит в обществе благодаря подражанию?

Задание 4. Объясните, как вы понимаете содержание:

1. первой цели коммуникации;
2. второй цели коммуникации;
3. третьей цели коммуникации;
4. четвёртой цели коммуникации.

Задание 5. Перескажите текст.



Посмотрите на рисунок 1 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся эти девушки. Разбейтесь на пары и составьте диалог.

ТЕКСТ 2. СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Предтекстовые задания

Задание 1. Как вы понимаете термин «социальная коммуникация»?

Задание 2. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ социальная коммуникация,
- ✓ предание,
- ✓ социология,
- ✓ антропология,
- ✓ связи с общественностью,
- ✓ социально-ориентированные науки,
- ✓ коммуникационные технологии,
- ✓ рациональный,
- ✓ структурированный,
- ✓ хаотичный,
- ✓ несистематизированный,
- ✓ социальные установки,
- ✓ менталитет,
- ✓ социально-психологические особенности

Составьте с ними предложения.

Задание 3. Прочитайте и переведите текст

Социальная коммуникация очень важна для человеческого общества. Без общения с другими людьми, нельзя вырастить и обучить ребёнка, нельзя накопить и передать знания, традиции, исторические факты и предания. Без него невозможна какая-либо совместная деятельность, поэтому в любом сообществе людей, в любом коллективе или семье необходимо поддерживать и развивать человеческое общение.

В настоящее время существует множество теорий социальной коммуникации, большое значение её изучению и обобщению уделяет социология. Также она изучается в теории антропологии, менеджмента, маркетинга, рекламы, связей с общественностью и других социально-ориентированных наук.

Социальная коммуникация – это сложный многоплановый процесс, который имеет уже устоявшиеся, важные для понимания коммуникационных технологий научные подходы.

Существует множество определений социальной коммуникации. Основные из них:

Запомните определения!



Социальная коммуникация – это:

- передача информации, идей, эмоций с помощью знаков и символов;
- процесс, который связывает отдельные части социальной системы друг с другом;
- механизм, с помощью которого реализуется власть как попытка определить поведение другого человека.

Процесс социальной коммуникации включает в себя следующие элементы:

- передачу и приём рациональной и структурированной информации;
- передачу и приём хаотичной и несистематизированной информации;
- передачу и приём эмоций, чувств, прикосновений;
- передачу и приём социальных установок и ценностей.

Всё это связано с определённым менталитетом, то есть системой сложившихся социально-психологических особенностей участников коммуникации.

Обратите внимание!



Социальная коммуникация – это сложный, потенциально проблемный и иногда конфликтный процесс. Однако она необходима для людей, социальных групп и сообществ.



Рисунок 3. Социальная коммуникация

Послетекстовые задания

Задание 1. *Определите, к каким частям речи относятся подчёркнутые в тексте слова. Назовите их род, число и падеж.*

Задание 2. *Вместо точек вставьте в предложения подходящие по смыслу существительные в правильной грамматической форме.*

1. Без ... невозможна какая-либо совместная деятельность.
2. В настоящее время существует множество ... социальной коммуникации.
3. Существует множество ... социальной коммуникации.
4. Процесс социальной коммуникации включает в себя передачу и приём социальных ... и ценностей.
5. Это связано с системой социально-психологических ... участников коммуникации.
6. ... необходима для людей, социальных групп и сообществ.

Задание 3. *Закончите предложения:*

1. Социальная коммуникация очень важна...
2. Поддерживать и развивать человеческое общение необходимо в...
3. Сегодня существует множество...
4. Социальная коммуникация изучается в теории...
5. Социальная коммуникация имеет...
6. Существует множество определений...
7. Социальная коммуникация связана с...
8. Социальная коммуникация – это передача...
9. Социальная коммуникация – это процесс...
10. Социальная коммуникация – это механизм...
11. Социальная коммуникация необходима...

Задание 4. *Ответьте на вопросы к тексту:*

1. Почему социальная коммуникация важна для человеческого общества?
2. Чего нельзя сделать без общения?
3. Почему необходимо поддерживать и развивать человеческое общение в любом сообществе людей?
4. Какая наука уделяет большое значение изучению социальной коммуникации?
5. Какие ещё науки изучают социальную коммуникацию?
6. Какие определения социальной коммуникации вам известны?
7. Какие элементы включает в себя процесс социальной коммуникации?
8. Что такое менталитет?

Задание 6. Перескажите текст.



Посмотрите на рисунок 3 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся эти люди. Расскажите, о чём они говорят, что обсуждают и т.д.

ТЕКСТ 3. ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ

Предтекстовые задания

Задание 1. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ вербальный,
- ✓ невербальный,
- ✓ структурированный
- ✓ мимика,
- ✓ жест,
- ✓ жестикуляция,
- ✓ поза,
- ✓ тембр,
- ✓ манера поведения,
- ✓ индивидуальные особенности,
- ✓ диапазон,
- ✓ локальный,
- ✓ демографический,
- ✓ гендерный

Составьте с ними предложения.

Задание 2. Прочитайте и переведите текст

Существует множество разных форм социальной коммуникации.

По числу участников различаются **двусторонняя** и **многосторонняя коммуникация**.

Запомните определение!



Двусторонняя коммуникация – это межличностное общение, в котором участвуют две стороны – отправитель и получатель.



Рисунок 4. Двусторонняя коммуникация

Запомните определение!



Многосторонняя коммуникация – это когда в процессе общения участвует более двух сторон.



Рисунок 5. Многосторонняя коммуникация

По используемым средствам коммуникация бывает **вербальной** и **невербальной**.

Запомните определение!



Вербальная коммуникация – это коммуникация, основанная на передаче структурированной рациональной информации определённого содержания в виде речи выступающего или письменного текста.



Рисунок 6. Вербальная коммуникация

Запомните определение!



Невербальная коммуникация – это сообщения и послания в виде образов, мимики, жестов, жестикуляции, выбранной позы человека, прикосновений, похлопываний и т.д.

К невербальным средствам могут быть отнесены и выбранный стиль одежды, тембр и сила голоса, манера поведения и т.д.

В большинстве случаев в процессе коммуникации происходит определённое сочетание вербальных и невербальных составляющих общения людей, они должны быть сочетаемыми и непротиворечивыми.



Рисунок 7. Невербальная коммуникация

По *особенностям субъектов* коммуникации она может быть *межличностной* и *межгрупповой*.

Запомните определение!



Межличностная коммуникация – это общение двух или нескольких субъектов, то есть отдельных людей с их индивидуальными особенностями и интересами.

Запомните определение!



Межгрупповая коммуникация – это коммуникация между различными сообществами людей.



Рисунок 8. Межличностная коммуникация

К межгрупповой коммуникации может относиться, например, служебная переписка между различными подразделениями организации. Несмотря на то, что в такой переписке участвуют конкретные сотрудники, они выступают не лично от себя, а от лица своего подразделения. Обычно межгрупповая коммуникация более официальная и, как правило, жёстко регулируется определёнными правилами и нормами. Это отдельная сфера социальной коммуникации, которая требует определённых знаний и профессионального подхода.

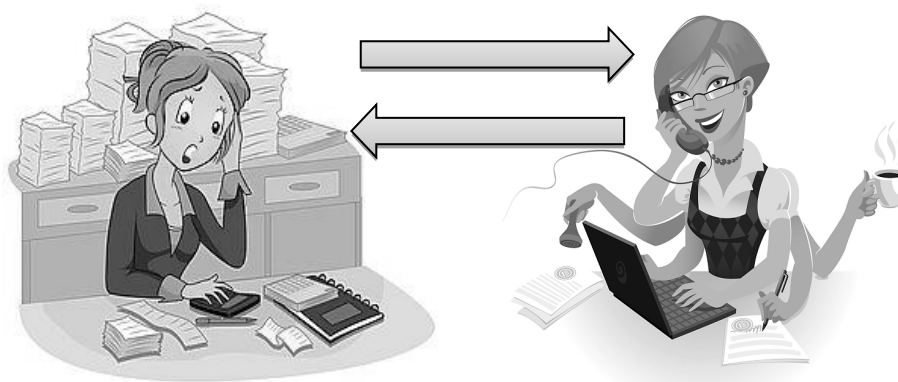


Рисунок 9. Межгрупповая коммуникация

По *сфере* и *задачам* коммуникации можно выделить *деловую* и *неделовую* коммуникации.

Запомните определение!



Деловая коммуникация – это социальная коммуникация людей во время их профессиональной, трудовой деятельности.

Деловая коммуникация охватывает широкий диапазон сфер – от частного бизнеса до государственных и общественных организаций, сферы образования, медицины, культуры и т.д. Главная её особенность заключается в том, что деловая коммуникация обусловлена совместными трудовыми процессами, в которых участвуют люди.

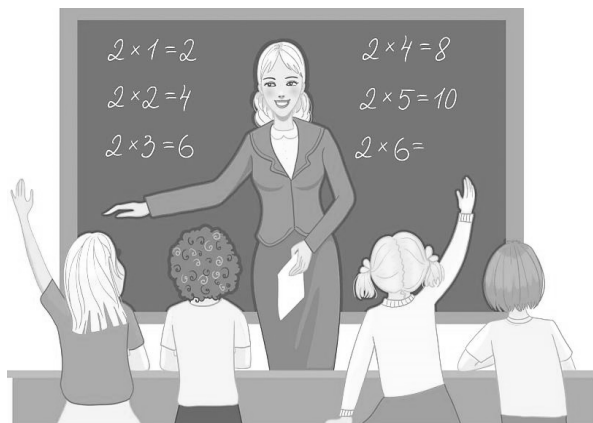


Рисунок 10. Деловая коммуникация

Неделовая коммуникация включает в себя общение в семье, среди друзей, локальные коммуникации на улице и в общественных местах, а также межличностные коммуникации на работе, если они не связаны с самой работой. Деловая и неделовая коммуникации могут происходить одновременно и оказывать влияние друг на друга.



Рисунок 11. Неделовая коммуникация

Неделовая коммуникация более субъективна и свободна в выборе средств и форм общения. Тем не менее, она тоже подчиняется традициям и устоявшимся правилам поведения, которые определяются не только социально-культурными условиями коммуникации, но и демографическими (взаимоотношения, учитывающие возраст) и гендерными (взаимоотношения между мужчинами и женщинами) особенностями участниками коммуникаций.

Послетекстовые задания

Задание 1. Найдите в тексте полные причастия. Определите их вид, число, род и падеж. Назовите слова, от которых они образованы.

Задание 2. Найдите в тексте краткие прилагательные и причастия. Определите, от каких слов они образованы.

Задание 3. Вставьте в предложения пропущенные глаголы в правильной грамматической форме:

1. В большинстве случаев в процессе коммуникации ... определённое сочетание вербальных и невербальных составляющих общения людей.
2. По особенностям субъектов коммуникации ... межличностная и межгрупповая коммуникации.
3. К межгрупповой коммуникации ... служебная переписка между различными подразделениями организации.
4. В межгрупповой коммуникации сотрудники ... от лица своего подразделения.
5. Межгрупповая коммуникация ... определёнными правилами и нормами.
6. Деловая коммуникация ... широкий диапазон сфер.
7. Неделовая коммуникация ... в себя общение в семье, среди друзей, локальные коммуникации на улице и т.д.
8. Деловая и неделовая коммуникации ... одновременно и ... влияние друг на друга.

Задание 4. Закончите предложения:

1. Двусторонняя коммуникация – это...
2. Многосторонней коммуникацией называется общение, в котором...
3. Вербальная коммуникация основана...
4. Невербальная коммуникация – это...
5. К невербальным средствам относятся также...
6. Вербальные и невербальные составляющие общения людей должны быть...
7. Межличностной коммуникацией называется...
8. Межгрупповая коммуникация – это отдельная сфера социальной коммуникации...
9. Деловой коммуникацией является...
10. Деловая коммуникация охватывает ...

Задание 5. Ответьте на вопросы к тексту.

1. На какие виды делится коммуникация по числу её участников?

2. Что такое «двусторонняя коммуникация»?
3. Что такое «многосторонняя коммуникация»?
4. На какие виды делится коммуникация по используемым ею средствам?
5. Что такое «вербальная коммуникация»?
6. Что такое «невербальная коммуникация»?
7. Что может быть отнесено к невербальным средствам коммуникации?
8. Какими должны быть вербальные и невербальные составляющие общения людей?
9. На какие виды делится коммуникация по особенностям субъектов коммуникации?
10. Что такое «межличностная коммуникация»?
11. Что такое «межгрупповая коммуникация»?
12. Что может относиться к межгрупповой коммуникации?
13. Какой обычно бывает межгрупповая коммуникация?
14. Чего требует межгрупповая коммуникация?
15. На какие виды делится коммуникация по сфере и задачам общения?
16. Что такое «деловая коммуникация»?
17. Какие сферы охватывает деловая коммуникация?
18. Какова главная особенность деловой коммуникации?
19. Что такое «неделовая коммуникация»?
20. Чему подчиняется неделовая коммуникация?
21. От чего обычно зависят традиции и правила поведения в обществе?

Задание 6. *Перескажите текст.*



Ситуация 1. *Посмотрите на рисунок 4 и составьте диалог, который может происходить между этими людьми.*

Ситуация 2. *Посмотрите на рисунок 5 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся эти люди. Расскажите, о чём они говорят, что обсуждают и т.д.*

Ситуация 3. *Посмотрите на рисунок 6. Объясните, почему коммуникация, происходящая между изображёнными на нём людьми, называется «вербальной»?*

Ситуация 4. *Посмотрите на рисунок 7. Как вы думаете, что хотят сказать люди, изображённые на нём?*

Ситуация 5. *Посмотрите на рисунок 8 и составьте диалог, который может происходить между этими девушками.*

Ситуация 6. *Посмотрите на рисунок 9 и расскажите, что делают эти девушки. Почему эта коммуникационная ситуация называется «межгрупповой»?*

Ситуация 7. *Посмотрите на рисунки 10 и 11 и объясните, в чём разница между этими двумя коммуникационными ситуациями. Почему первая из них деловая, а вторая – нет?*

ТЕКСТ 4. СТРУКТУРА КОММУНИКАЦИИ

Предтекстовые задания

Задание 1. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ структурный элемент,
- ✓ оратор,
- ✓ риторика,
- ✓ массовая коммуникация,
- ✓ пропаганда,
- ✓ политология,
- ✓ канал,
- ✓ реципиент,
- ✓ обратная связь,
- ✓ коммуникационный барьер,
- ✓ (за)кодировать

Составьте с ними предложения.

Задание 2. Прочитайте и переведите текст

Древнегреческий философ Аристотель³ выделял всего три структурных элемента модели коммуникации: «оратор – речь – аудитория»⁴.



384–322 до н.э.

Рисунок 12. Аристотель

³ Аристотель (384–322 годы до нашей эры) – греческий философ и эрудит классического периода в Древней Греции, яркий пример «универсального человека».

⁴ Поэтика. Риторика / Аристотель; [Вступ. ст. и коммент. С.Ю. Трохачева; Пер. с греч. В. Аппельрота, Н. Платоновой]. – СПб. : Азбука, 2000. – 346 с.



Рисунок 13. *Модель коммуникации Аристотеля*

Элементы коммуникативной модели Аристотеля, хотя и в несколько измененном виде, воспроизводятся и в последующих моделях коммуникации. Греческая традиция искусства риторики оставалась практически неизменной почти до XX века.

Классическая модель изменилась только с развитием массовой коммуникации благодаря появлению радио, кино, телевидения, интернета и под влиянием потребности в совершенствовании методов пропаганды.

В 1948 г. американский политолог, один из основоположников современной политологии и один из основателей Чикагской школы социологии Гарольд Дуайт Лассуэлл предложил свою модель коммуникации, ставшую классической в теории массовой коммуникации.



1902–1978

Рисунок 14. *Гарольд Лассуэлл*

Он считал, что наиболее подходящий способ описания коммуникативного акта состоит в том, чтобы ответить на следующие вопросы:

- Кто?
- Что сообщает?
- По какому каналу?
- Кому?
- С каким результатом?

Эта модель стала первой в развитии теории коммуникации.

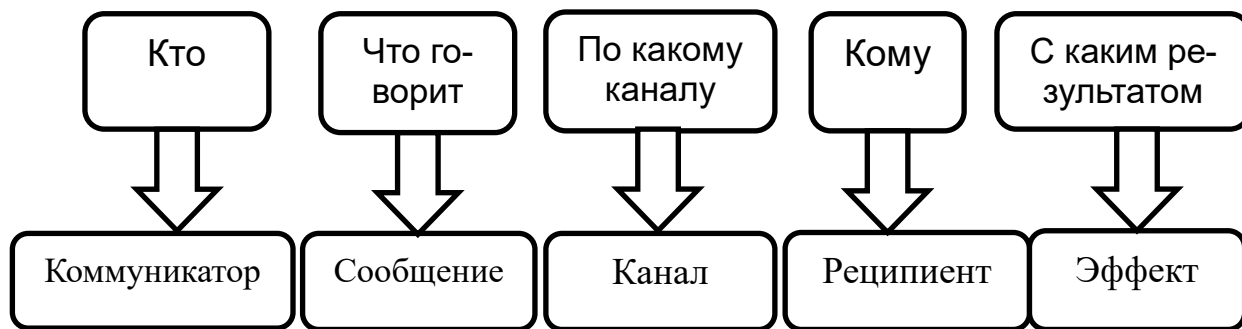


Рисунок 15. Модель коммуникации Лассуэла

Позднее модель коммуникации Лассуэла была доработана рядом учёных и стала выглядеть в современном мире таким образом:

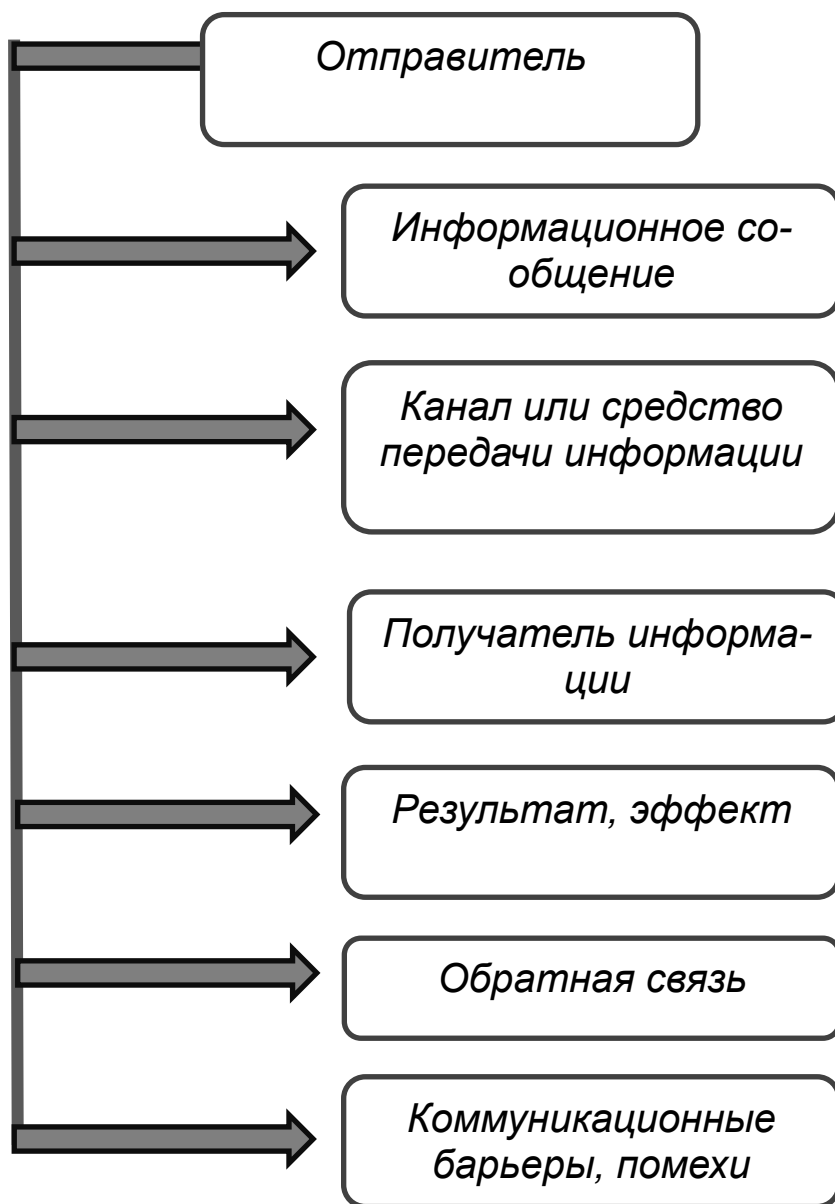


Рисунок 16. Современная модель коммуникации

В данной модели:

Отправитель – это субъект управления, тот, кто выдвигает какие-либо идеи, создаёт информацию.

Информационное сообщение – передаваемая информация, закодированная в форме слов, цифр, рисунков и других символов. Она должна быть чётко структурирована, разделена на модули, блоки; «переведена» на язык, соответствующий культуре получателя, так, чтобы он её понял.

Канал или средство передачи информации – речевой канал (личная беседа с человеком, общее собрание и т.д.), передача информации в письменной форме (инструкции, приказы, письма и т.д.), электронные средства связи (электронная почта, видеоконференции, сайты компании в Интернете и т.п.).

Получатель информации – лицо или организация, которым адресовано сообщение.

Результат, эффект выражается в изменении сознания получателя информации и его поведения, например, в повышении уровня трудовой дисциплины, увеличении покупок тех или иных рекламируемых товаров, росте доверия к компании и т.д.

Обратная связь представляет собой реакцию на полученную по различным каналам связи информацию. Данная реакция свидетельствует о том, правильно ли понято сообщение, согласен или не согласен с ним получатель.

Коммуникационные барьеры, помехи – это факторы, снижающие эффективность коммуникации. Ими могут быть различия в восприятии той или иной информации из-за культурных, возрастных, гендерных и других различий между отправителем и получателем информации.

Послетекстовые задания

Задание 1. Вместо точек вставьте в предложения подходящие по смыслу союзы и союзные слова.

1. Элементы коммуникативной модели Аристотеля, ... и в несколько измененном виде, воспроизводятся и в последующих моделях коммуникации.
2. Гарольд Дуайт Лассуэлл считал, ... подходящим способом описания коммуникативного акта является ответ на определённые вопросы.
3. Наиболее подходящий способ описания коммуникативного состоит в том, ... ответить на конкретные вопросы.
4. Отправитель – это тот, ... выдвигает какие-либо идеи, создаёт информацию.
5. Информация должна быть построена так, ... получатель её понял.

6. Получатель информации – лицо или организация, ... адресовано сообщение.
7. Коммуникационные барьеры, помехи – факторы, ... снижают эффективность коммуникации.

Задание 2. Найдите в тексте предложения с причастным оборотом и замените их предложениями со словом «который».

Задание 3. Переделайте предложения так, чтобы глаголы прошедшего времени были заменены глаголами настоящего времени и наоборот.

1. Аристотель выделял три структурных элемента модели коммуникации.
2. Греческая традиция искусства риторики оставалась практически неизменной почти до XX века.
3. Элементы коммуникативной модели Аристотеля воспроизводятся и в последующих моделях коммуникации.
4. Классическая модель изменилась только с развитием массовой коммуникации.
5. Гарольд Дуайт Лассуэлл предложил свою модель коммуникации, ставшую классической в теории массовой коммуникации.
6. Эта модель стала первой в развитии теории коммуникации.
7. Модель была доработана другими учёными.
8. Эффект выражается в изменении сознания получателя информации и его поведения.
9. Реакция на полученную информацию свидетельствует о том, правильно ли понято сообщение.
10. Различия в восприятии той или иной информации являются коммуникационными помехами.

Задание 4. Продолжите предложения.

1. Аристотель выделял...
2. Греческая традиция искусства риторики...
3. Классическая модель коммуникации изменилась...
4. Гарольд Дуайт Лассуэлл предложил...
5. Лассуэлл полагал, что наиболее подходящий способ описания коммуникативного акта состоит в том, чтобы ответить на следующие вопросы...
6. Отправитель – это...
7. Информационным сообщением называется...
8. Канал или средство передачи информации – это...
9. Получателем информации является...
10. Результат выражается...

11. Обратная связь представляет собой...
12. Коммуникационные барьеры – это...

Задание 5. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Кто такой Аристотель? Когда и где он жил?
2. Какие элементы включала в себя предложенная им модель коммуникации?
3. До какого времени использовалась греческая традиция искусства риторики?
4. Благодаря чему и под влиянием чего изменилась классическая модель коммуникации?
5. Кто такой Гарольд Дуайт Лассуэлл?
6. В каком году он предложил свою модель коммуникации?
7. На какие вопросы, по его мнению, нужно ответить, чтобы описать коммуникативный акт?
8. Какие элементы включает в себя коммуникационная модель Лассуэлла?
9. Какие элементы включает в себя современная коммуникационная модель?
10. Кто такой отправитель?
11. Что такое «информационное сообщение»?
12. Какой должна быть передаваемая информация?
13. Что такое «информационный канал»? Приведите примеры каналов передачи информации.
14. Кто такой получатель информации?
15. В чём выражается эффект от отправленной и полученной информации?
16. Что такое «обратная связь»? Для чего она нужна?
17. Что такое «коммуникационный барьер»? Приведите пример коммуникационных помех.

Задание 6. Перескажите текст.



Посмотрите на рисунок 13 и представьте себе, что вам нужно убедить аудиторию купить ваш товар. Составьте небольшую речь и произнесите её.

ТЕКСТ 5. КОММУНИКАЦИОННЫЕ СЕТИ (ЧАСТЬ I)

Предтекстовые задания

Задание 1. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ канал связи,
- ✓ конфигурация,
- ✓ коммуникационная сеть,
- ✓ управленческая структура,
- ✓ модель коммуникации,
- ✓ централизация власти,
- ✓ децентрализованный,
- ✓ коммуникационный поток,
- ✓ обратная связь,
- ✓ коррекция,
- ✓ информационная перегрузка

Составьте с ними предложения.

Задание 2. Прочитайте и переведите текст

Как правило, большинство людей является участниками каких-то социальных групп: семья, одноклассники, однокурсники, коллеги по работе, партнёры по бизнесу и т.д. Решая какие-либо задачи своей деятельности, люди постоянно вступают друг с другом в те или иные контакты, обмениваются информацией, оптимизируют и актуализируют своё коммуникационное пространство.

Любая информация проходит по определённым каналам связи, которые имеют свою конфигурацию и представляют собой коммуникационную сеть.

Запомните определение!



Коммуникационная сеть
– это канал обмена информацией между её участниками.

В деловой сфере формальные сети коммуникаций устанавливаются определёнными официальными распоряжениями, их члены не имеют права вносить в эти сети произвольные изменения.

В неформальных группах коммуникационные сети складываются спонтанно в соответствии с групповыми целями. Здесь образовавшиеся между людьми конфигурации коммуникаций легче изменяются, хотя иногда неформальные сети коммуникаций бывают такими же стабильными, как и формальные.

В организациях с количеством персонала более двух человек коммуникационные сети связывают элементы управленческой структуры в единое целое, объединяя в себе формальные и неформальные коммуникационные каналы. Деловая информация может доходить до получателя как через формальные, так и через неформальные каналы связи.

Каждая модель коммуникационных сетей приспособлена для решения определённых управленческих и производственных задач.

Существуют различные виды коммуникационных сетей. Наиболее популярными являются следующие модели.

Сеть «Круг» – это децентрализованная сеть в малой группе, то есть лидер группы подобен всем остальным её членам. При такой форме сети информация циркулирует по кругу, постоянно обновляясь, и каждый член группы способен повлиять на общий ход коммуникационного процесса. Роль лидера заключается здесь в регулировании циркулирующих потоков информации.

Сети такого типа наиболее эффективны при выполнении групповых задач, требующих творческого подхода. При такой конфигурации участников коммуникации полностью удовлетворяет их деятельность, так как между членами группы и лидером соблюдается формальное равенство при принятии решений и демократизм в отношениях.

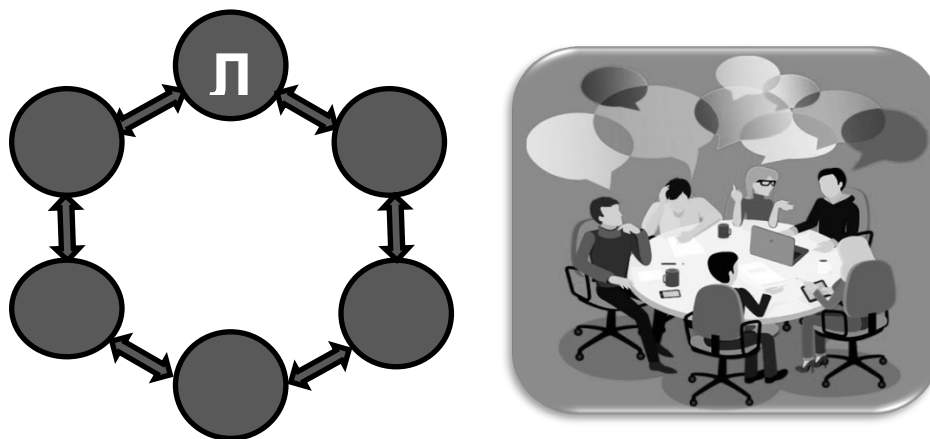


Рисунок 17. Сеть «Круг»

Многочисленные исследования, проведённые в малых группах, показали, что в коммуникационной сети типа «Круг» очень редко возникают конфликтные ситуации.

Сеть «Штурвал» – это сильно централизованная сеть, то есть информационный лидер группы находится в центре сети, и к нему сходятся

все коммуникационные потоки. Такая сеть не предусматривает общения членов группы между собой.

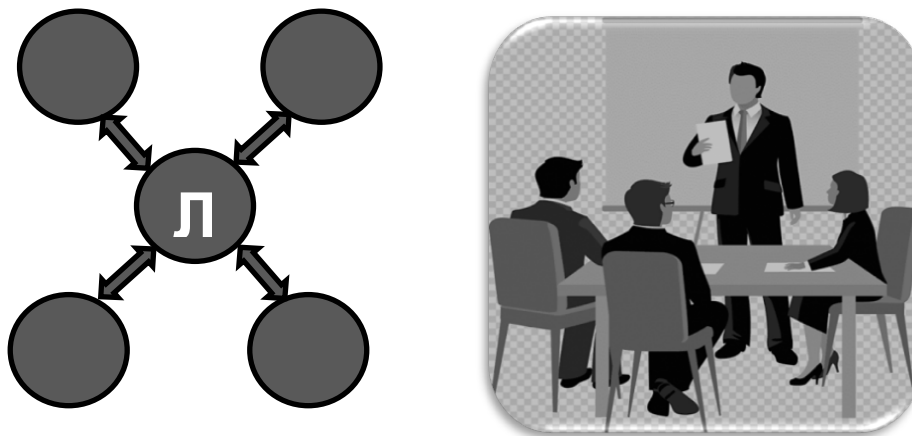


Рисунок 18. Сеть «Штурвал»

Эта сеть идеально подходит для выполнения простых задач с высокой скоростью, когда каждый член группы получает конкретное задание и предоставляет информацию о его выполнении только лидеру, не получая никакой дополнительной информации со стороны. Как правило, при такой конфигурации возникает большое количество ошибок из-за слабости обратных связей и невозможности взаимных коррекций ошибок между членами группы.

При усложнении заданий или увеличении количества членов группы, постоянно связанных с лидером, у него происходит информационная перегрузка. Это приводит к ещё большему количеству ошибок и некачественному выполнению заданий.

Данная модель коммуникационной сети эффективна при жёсткой централизации власти в руках лидера и слабой включённости рядовых членов группы в процесс принятия управленческих решений.

Послетекстовые задания

Задание 1. Найдите в тексте деепричастия, определите их вид и назовите слова, от которых они образованы.

Задание 2. Найдите в тексте предложения с причастными оборотами и преобразуйте их в предложения со словом «который» и наоборот.

Задание 3. Найдите в тексте глаголы с суффиксами -ова, -ева и проспрягайте их.

Задание 4. Найдите в тексте глаголы с постфиксом -ся и образуйте от них все возможные формы причастий и деепричастий.

Задание 5. Закончите предложения.

1. Любая информация проходит по определённым каналам связи, которые...
2. Коммуникационная сеть представляет собой...
3. Формальные сети коммуникаций устанавливаются...
4. В неформальных группах коммуникационные сети...
5. Деловая коммуникация может доходить до получателя...
6. Сеть «Круг» – это...
7. Роль лидера в сети «Круг» заключается...
8. Сети такого типа наиболее эффективны...
9. Сеть «Штурвал» представляет собой...
10. При конфигурации «Штурвал» возникает...
11. Модель «Штурвал» эффективна...

Задание 6. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Участниками каких социальных групп обычно являются люди?
2. Что делают люди, решая какие-либо задачи своей деятельности?
3. По каким каналам связи проходит любая информация?
4. Что такое коммуникационная сеть?
5. Почему в деловой сфере члены коммуникационных сетей не имеют права вносить в них произвольные изменения?
6. Каким образом складываются коммуникационные сети в неформальных группах?
7. Бывают ли неформальные сети коммуникаций такими же стабильными, как и формальные сети?
8. Что делают коммуникационные сети в организациях с количеством персонала более двух человек?
9. Через какие каналы связи может доходить до получателя деловая информация?
10. Для чего существует каждая модель коммуникационных сетей?
11. Что представляет собой сеть «Круг»? Как вы думаете, почему она так называется?
12. Что происходит при такой форме сети, как «круг»?
13. Какова роль лидера в сети «Круг»?
14. В каких условиях эффективны сети такого типа?
15. Почему при такой конфигурации участников коммуникации полностью удовлетворяет их деятельность?
16. Что показали исследования, проведённые в малых группах?
17. Что представляет собой сеть «Штурвал»? Как вы думаете, почему она так называется?
18. Для чего подходит эта сеть?
19. Почему при такой конфигурации возникает большое количество ошибок?
20. Когда эффективна модель «Штурвал»?

Задание 7. Перескажите текст.



Ситуация 1. *Посмотрите на рисунок 17 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди. Воспроизведите эту ситуацию, создав сеть «Круг».*

Ситуация 2. *Посмотрите на рисунок 18 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди. Воспроизведите эту ситуацию, создав сеть «Штурвал».*

ТЕКСТ 6. КОММУНИКАЦИОННЫЕ СЕТИ (ЧАСТЬ II)

Предтекстовые задания

Задание 1. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ многозвенная технология,
- ✓ рабочий цикл,
- ✓ искажение,
- ✓ инстанция,
- ✓ корректива,
- ✓ сторож,
- ✓ обобщённая информация,
- ✓ диспетчер,
- ✓ концентрация власти,
- ✓ паутина

Составьте с ними предложения.

Задание 3. Прочитайте и переведите текст.

«**Цепь**» – это сеть со слабой централизацией. Она используется в условиях многозвенных технологий (при большом количестве последовательно выполняемых операций). Фиксируя только конечный результат деятельности, лидер подобной сети даёт указание на выполнение следующего рабочего цикла.

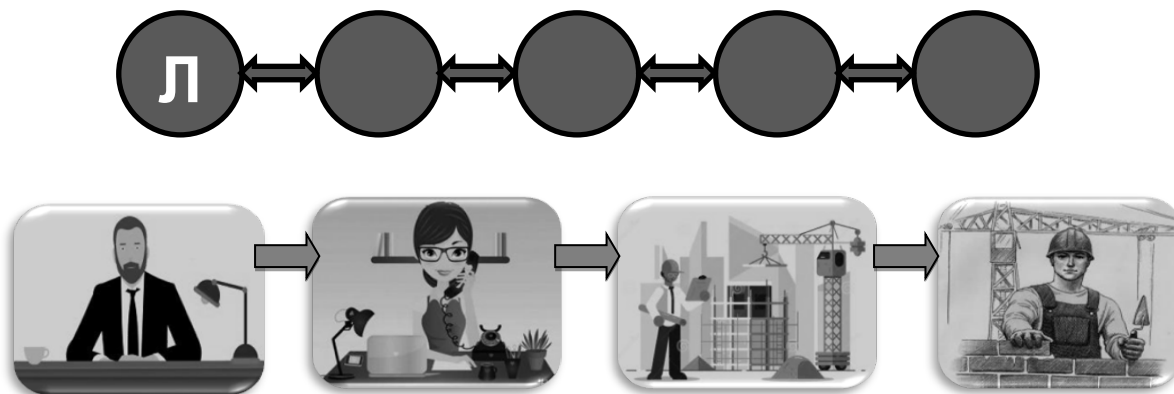


Рисунок 19. Сеть «Цепь»

При такой конфигурации происходит сильное искажение информации, потому что «цепь» обычно включает в себя большое количество звеньев, а обратная связь осуществляется последовательно через все звенья цепи к лидеру. Например, если исполнитель (последнее звено цепи) вносит какое-либо предложение, то оно проходит «по инстанциям» к высшему руководству, причём каждый следующий член сети может внести свои коррективы в это предложение.

Такая сеть, в которой лидер фактически не может осуществлять эффективный контроль за всеми участниками коммуникации, применима только в том случае, если члены группы сами заинтересованы в выполнении порученных заданий, контролируя действия своих ближайших «соседей» по общению.

Сеть «Игрек» («Цепь со сторожем») – это сеть, имеющая разветвления. Здесь «сторож», перерабатывающий информацию для лидеров, ставится на разветвлении сети. Присутствие «сторожа» исключительно важно для лидера, позволяя ему получать обобщённую информацию сразу из двух цепей без информационной перегрузки.

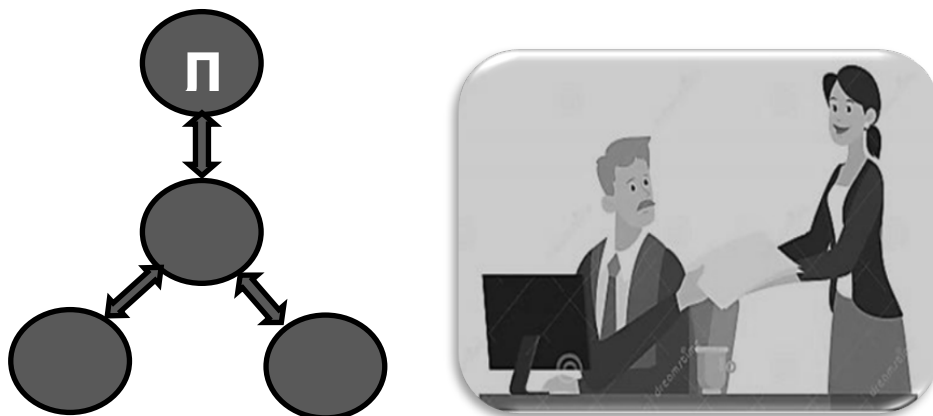


Рисунок 20. Сеть «Игрек»

Конфигурация «Игрек» применяется, когда руководителю поступает информация о деятельности нескольких отделов от заместителя, помощника или диспетчера. При многих достоинствах разветвлённых коммуникационных сетей они имеют такие недостатки, как искажение информации и концентрация информационной власти у «сторожей», которые могут обобщать, перерабатывать и передавать информацию в нужном для них виде.

«Всеканальная сеть» («Паутина») – это полностью децентрализованная сеть. В ней формальное лидерство разделено или полностью отсутствует. Человека (лидера), контролирующего работу сети, в этой схеме нет. Этот тип сети используется, когда необходимо участие всех членов группы в решении сложных проблем.

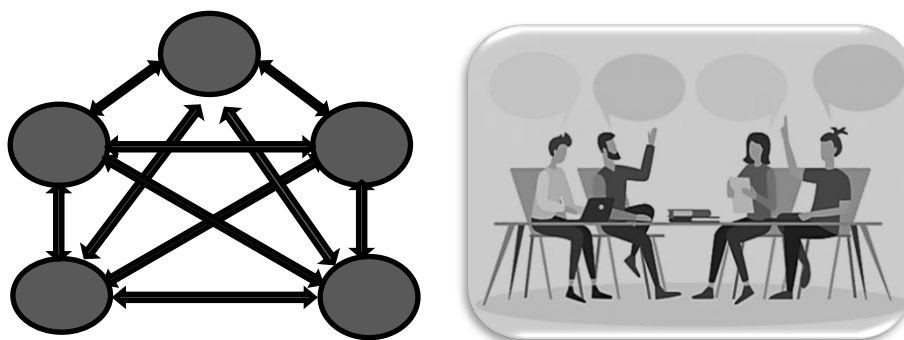


Рисунок 21. Сеть «Паутина»

Здесь каждый участник коммуникации при желании может высказать своё мнение. В этой сети больше энтузиазма, деловой активности, совместной творческой работы людей. В ней обеспечивается равноправный доступ ко всей информации. Достоверность и надёжность информации высока, её контроль более тщательный, так как он может осуществляться из нескольких точек.

Послетекстовые задания

Задание 1. Найдите в тексте деепричастия, определите их вид и назовите слова, от которых они образованы.

Задание 2. Найдите в тексте предложения с причастными оборотами и преобразуйте их в предложения со словом «который» и наоборот.

Задание 3. Найдите в тексте глаголы с суффиксами -ова, -ева и проспрягайте их.

Задание 4. Найдите в тексте глаголы с постфиксом -ся и образуйте от них все возможные формы причастий и деепричастий.

Задание 5. Закончите предложения.

1. Сеть «Цепь» используется...
2. Лидер «Цепи» сети даёт указание...
3. При конфигурации «Цепь» происходит...
4. «Цепь» применима только в том случае, ...
5. Сеть «Цепь со сторожем» – это...
6. Присутствие «сторожа» исключительно важно для лидера, потому что позволяет ему...
7. Конфигурация «Игрек» используется...
8. «Игрек» имеет такие недостатки, как...
9. «Всеканальная сеть» – это...
10. В этой схеме нет человека, ...
11. «Всеканальная сеть» используется, когда ...
12. Каждый участник «Всеканальной сети» может...
13. Достоверность и надёжность информации во «Всеканальной сети» высока, потому что...

Задание 6. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Что представляет собой сеть «Цепь» и в каких условиях она обычно используется?
2. Почему она так называется?

3. Что происходит при такой конфигурации и почему?
4. В каком случае может быть применима сеть «Цепь»?
5. Что такое сеть «Игрек»?
6. Почему её ещё называют «Цепью со сторожем»?
7. Почему присутствие «сторожа» важно для лидера?
8. Когда применяется конфигурация «Игрек»?
9. Какие недостатки имеет данная сеть?
10. Что представляет собой «Всеканальная сеть»?
11. Почему она так называется?
12. Когда используется этот тип сети?
13. Какие достоинства у «Всеканальной сети»?

Задание 7. Перескажите текст.



Ситуация 1. *Посмотрите на рисунок 19 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди. Воспроизведите эту ситуацию, создав сеть «Цепь».*

Ситуация 2. *Посмотрите на рисунок 20 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди. Воспроизведите эту ситуацию, создав сеть «Игрек».*

Ситуация 3. *Посмотрите на рисунок 21 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди. Воспроизведите эту ситуацию, создав сеть «Паутина».*

ТЕКСТ 7. ТИПЫ КОММУНИКАЦИИ

Предтекстовые задания

Задание 1. Как вы думаете, что такое «типы коммуникации»?

Задание 2. Прочитайте и переведите следующие слова:



вертикальный,
горизонтальный,
формальный,
неформальный,
локализация,
иерархия,
директивный,
совещательный,
стандартизация,
зафиксировать,
опосредованный,
автоматизм,
взаимообусловленный,
необратимость

Составьте с ними предложения.

Задание 3. Прочитайте и переведите текст

Существует несколько **основных** типов коммуникации:

- по **направленности** информации выделяются **вертикальные** и **горизонтальные** каналы коммуникации;
- по своей **локализации** информация делится на **внутреннюю** и **внешнюю**;
- по степени **формализованности** коммуникационные связи могут быть **формальными** и **неформальными**.

Запомните определение!



Вертикальные каналы коммуникации – это общение между представителями разных уровней иерархии в структуре организации или проекта.



Вертикальные каналы, как правило, используются в деловом общении. Они связывают все уровни организации в единое целое. Вертикальные каналы могут быть двух типов:

- каналы, направленные вниз;
- каналы, направленные вверх.

Сверху вниз до сотрудников доводится любая информация от руководства. Снизу вверх предоставляются отчёты о проделанной сотрудниками работе, а также до руководства доводится информация о проблемах подразделений и отдельных работников.

Запомните определение!



Горизонтальные каналы коммуникации представляют собой такие каналы, по которым осуществляется обмен информацией между служащими одного уровня.



Рисунок 23. Горизонтальные каналы коммуникаций

Горизонтальные каналы коммуникации используются на совещаниях руководителей различного уровня, на собраниях исполнителей, а также в неформальных видах общения, в дружеских сообществах, в беседах между коллегами по работе и т.п.

Горизонтальные каналы передают информацию не директивного, а совещательного характера. Горизонтальная коммуникация способствует уточнению общих целей и задач организации и влияет на неформальное общение специалистов различного профиля из разных подразделений.

Запомните определение!



Формальные каналы коммуникации – это каналы, которые определены и установлены руководством.



Рисунок 24. Формальные коммуникационные связи

Формальные коммуникационные связи имеют высокую степень стандартизации взаимоотношений между создателем и получателем информации. Они характеризуются строгим соответствием основным организационным правилам, нормам, ценностям, а также имеют высокий уровень устойчивости, надёжности и чёткую направленность на достижение организационных целей.

Запомните определение!



Неформальная коммуникация – это такие социальные отношения и взаимодействия между людьми, которые не зафиксированы ни в каких организационных документах или официальных требованиях.



Рисунок 25. Неформальные коммуникационные связи

Неформальные коммуникационные связи возникают в тех случаях, когда формальные связи оказываются недостаточными и не могут удовлетворить потребности членов организации.

Неформальная коммуникация имеет меньшую устойчивость и обычно выражает интересы малых социальных групп и отдельных личностей. Неформальные связи коммуникации в организации иногда используются как горизонтальные каналы для обмена информацией между сотрудниками и подразделениями.

Запомните определение!



Устная коммуникация – это звуковая словесная коммуникация, не опосредованная или опосредованная техническими средствами (телефон, радио, диктофон и др.).

Устная коммуникация отражает взаимообусловленные речевые сообщения говорящего и слушающего. Она характеризуется довольно слабой подготовленностью, необратимостью, связью с конкретным временем и условиями протекания, автоматизмом в употреблении речевых (языковых) средств и способов изложения информации.



Рисунок 26. Устная коммуникация

Запомните определение!



Письменная коммуникация – это коммуникация, с помощью которой информация передаётся в письменной форме в соответствии с ситуацией обще-

Письменная коммуникация очень широко используется в современном мире. Она активно применяется как в профессиональной коммуникации, так и в повседневном неформальном общении людей. С различными видами письменной коммуникации человек сегодня сталкивается ежедневно на работе и в быту. Деловая письменная коммуникация является важным средством формирования профессионального имиджа и эффективным инструментом организации и поддержания деловых контактов.



Рисунок 27. Письменная коммуникация

Послетекстовые задания

Задание 1. Определите, чем являются в предложении подчёркнутые в тексте слова. На какие вопросы они отвечают? Определите их род, число и падеж.

Задание 2. Вместо точек вставьте в предложения подходящие по смыслу слова в правильной грамматической форме.

1. Каналы коммуникации бывают вертикальными и горизонтальными по ... информации.
2. Информация может быть внутренней и внешней по своей ...

3. По степени ... коммуникационные каналы могут быть формальными и неформальными.
4. Общение между представителями разных уровней ... происходит по ... каналам коммуникации.
5. Каналы, по которым происходит обмен информацией между служащими одного уровня называются... каналами.
6. Горизонтальные каналы коммуникации используются в ... видах общения.
7. Горизонтальные каналы передают не ..., а ... информацию.
8. ... коммуникационные связи имеют высокую степень ... взаимоотношений между создателем и получателем информации.
9. Устная коммуникация может быть ... или не ... техническими средствами.
10. В ... коммуникации используются ... речевые сообщения говорящего и слушающего.
11. ... коммуникация активно применяется в ... деятельности.
12. Деловая письменная коммуникация является важным средством формирования профессионального ... организации.

Задание 3. Продолжите предложения.

1. Общение между представителями разных уровней иерархии осуществляется по ...
2. Вертикальные каналы используются в ...
3. Горизонтальными каналами коммуникации называются каналы, по которым осуществляется обмен информацией...
4. Горизонтальная коммуникация способствует...
5. Каналы, которые определены и установлены руководством называются...
6. Формальные коммуникационные связи обладают высокой степенью...
7. Формальная коммуникация строго соответствует основным...
8. Неформальная коммуникация – это такие социальные отношения и взаимодействия между людьми, которые...
9. Неформальные коммуникационные связи возникают тогда, ...
10. Неформальная коммуникация обычно выражает...
11. Звуковая словесная коммуникация называется...
12. Устная коммуникация характеризуется ...
13. Письменная коммуникация – это коммуникация, с помощью которой...
14. Человек сегодня ежедневно сталкивается с ...

Задание 4. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Какие бывают коммуникации по направленности информации?
2. Какая бывает информация по своей локализации?

3. Какие бывают коммуникационные связи по степени формализованности?
4. Что такое вертикальные каналы коммуникации?
5. Где обычно используются вертикальные каналы коммуникации?
6. На какие типы делятся вертикальные каналы коммуникации?
7. Какая информация доводится сверху вниз?
8. Какая информация доводится снизу вверх?
9. Что представляют собой горизонтальные каналы коммуникации?
10. Где используются горизонтальные каналы коммуникации?
11. Какую информацию передают горизонтальные каналы коммуникации и чему они способствуют?
12. Что такое формальные каналы коммуникации?
14. Что такое неформальная коммуникация?
15. Когда возникают неформальные коммуникационные связи?
16. Что выражает неформальная коммуникация?
17. Что такое устная коммуникация?
18. Что отражает устная коммуникация?
19. Чем характеризуется устная коммуникация?
20. Что такое письменная коммуникация?
21. Где применяется письменная коммуникация?
22. Чем является деловая письменная коммуникация?

Задание 5. *Перескажите текст.*



Ситуация 1. *Посмотрите на рисунок 22 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди, представив вертикальную коммуникационную связь.*

Ситуация 2. *Посмотрите на рисунок 23 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди, представив общение, происходящее по горизонтальному каналу коммуникации.*

Ситуация 3. *Посмотрите на рисунок 24 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди, представив формальное общение между ними.*

Ситуация 4. *Посмотрите на рисунок 25 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди, представив неформальное общение между ними.*

Ситуация 5. *Посмотрите на рисунок 26 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди, представив устное общение между ними.*

Ситуация 6. *Посмотрите на рисунок 27 и придумайте коммуникационную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди, представив письменное общение между ними.*

ТЕКСТ 8. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ

Предтекстовые задания

Задание 1. Как вы думаете, что такое «коммуникативная компетенция»?

Задание 2. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ коммуникативная компетенция,
- ✓ лингвист,
- ✓ социолингвист,
- ✓ этнографический,
- ✓ социализация,
- ✓ социально обусловленный,
- ✓ речевой этикет,
- ✓ прагматический,
- ✓ когнитивный,
- ✓ социокультурная норма,
- ✓ ритуал,
- ✓ коммуникативное намерение,
- ✓ речевое поведение,
- ✓ внеязыковые факторы,
- ✓ ораторский приём,
- ✓ деловая дискуссия,
- ✓ корпоративная культура,
- ✓ негласное правило

Составьте с ними предложения.

Задание 3. Прочитайте и переведите текст

В современном мире всё большую роль играет умение людей взаимодействовать друг с другом – от этого зависит эффективность работы и уровень межличностных и деловых взаимоотношений.

Важным компонентом успешного речевого общения является **коммуникативная компетенция** (communicative competence [латинское *competentia*, от *compeo* – добиваюсь, соответствую, подхожу]) – понятие, введённое американским учёным Деллом Хаймсом⁵ в 80-х годах XX века.

⁵ Делл Хэтэуэй Хаймс – лингвист, социолингвист, антрополог и фольклорист, заложивший дисциплинарные основы для сравнительного этнографического изучения использования языка.



(1927–2009)

Рисунок 28. Делл Хаймс



Запомните определение № 1!

Коммуникативная компетенция (компетентность) – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

«Наличие у человека коммуникативной компетенции позволяет ему взаимодействовать с другими людьми в бытовой, учебной, производственной, культурной и других сферах жизнедеятельности, используя различные знаковые системы (среди которых язык, безусловно, занимает доминирующее положение)»⁶.

Коммуникативная компетенция приобретается человеком в процессе социализации. Она позволяет ему чувствовать себя членом социально обусловленной системы общения.

Хаймс отмечал, что формирование коммуникативной компетенции выражается в овладении системой использования языка в зависимости от отношений между говорящими, от места и цели высказывания.

⁶ Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях // О чем спорят в языковой педагогике. – М.: Еврошкола, 2004. – 236 с. С. 6.

В сферу коммуникативной компетенции входят правила:

- речевого этикета;
- общения между лицами равного и различного социального статуса и возраста;
- реализации разных по цели высказываний (просьба, приказ, обещание и т.п.).

Коммуникативная компетенция включает в себя следующие компоненты:

- *Лингвистическая компетенция*
- *Социолингвистическая компетенция*
- *Прагматическая компетенция*

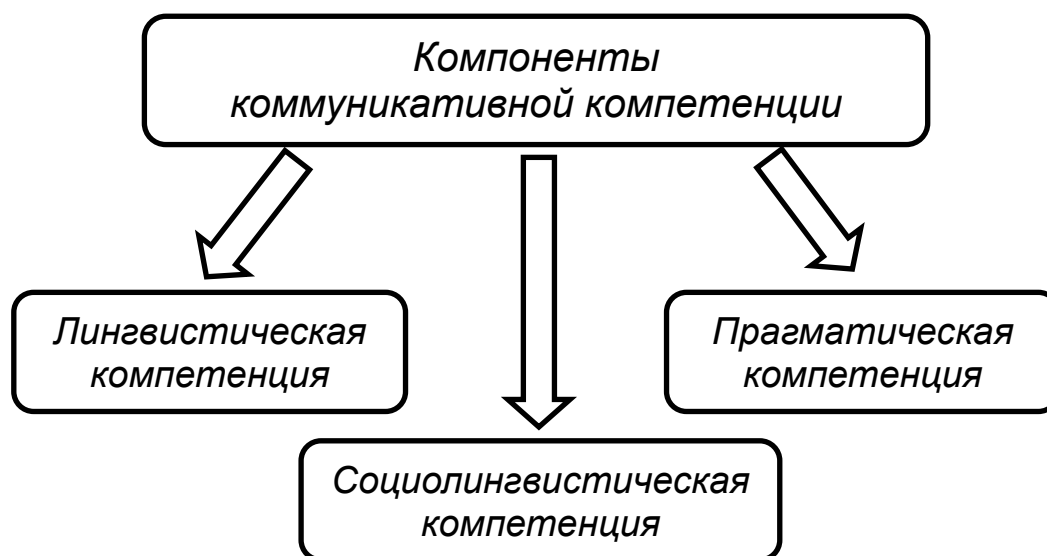


Рисунок 29. Компоненты коммуникативной компетенции

Лингвистическая компетенция предполагает овладение определёнными знаниями и навыками в различных аспектах языка – лексике, фонетике, грамматике, а также их когнитивную организацию.



Рисунок 30. Лингвистическая компетенция

Когнитивная организация словаря (запаса слов), его хранение и доступность могут быть разными у различных людей и даже у одного человека (например, в условиях многоязычия) и зависят от индивидуальных особенностей, а также от культурной среды, в которой человек вырос и обучался.

Социолингвистическая компетенция отражает социокультурные нормы (правила хорошего тона, нормы общения между представителями разных национальностей, поколений, полов, классов и социальных групп, языковое оформление определённых ритуалов, принятых в данном обществе).



Рисунок 31. Социолингвистическая компетенция

Социолингвистический компонент оказывает большое влияние на речевое общение между представителями разных культур.

Прагматическая компетенция включает в себя знания, умения, навыки, позволяющие понимать и порождать высказывания в соответствии с конкретной ситуацией общения, речевой задачей и коммуникативным намерением.



Рисунок 32. Прагматическая компетенция

Человеку необходимо уметь ориентироваться в ситуации общения. Особое влияние на формирование прагматической компетенции оказывают социальное взаимодействие и культурная среда.

Запомните определение № 2!



Коммуникативная компетенция – это знание языка и умение выбирать варианты, обусловленные ситуативными, социальными или другими внеязыковыми факторами.

В деловой среде коммуникативная компетенция играет значительную роль.

Понятие «коммуникативная компетенция» в деловой сфере означает систему требований, связанных с процессом делового общения:

- грамотная речь,
- знание ораторских приёмов,
- умение проявить индивидуальный подход к собеседнику,
- умение вести переговоры, участвовать в деловых дискуссиях и т.д.

Обратите внимание!



Коммуникативная компетенция является важной составляющей эффективного общения и представляет собой способность грамотно построить речевое поведение.

Коммуникативная компетенция является приобретённой в ходе социального взаимодействия способностью человека к общению. Она предполагает взаимодействие с другими людьми, с объектами окружающего мира и его информационными потоками, а также умение выполнять различные социальные роли в группе и коллективе.

Коммуникативная компетенция в деловом общении может быть **формализованной** и **неформализованной**.

Запомните определение!



Формализованная коммуникативная компетенция – это набор более или менее строгих требований, предъявляемых к общению.

Обычно этот набор требований оформляется в виде документа, например, Кодекса Организации, и может выступать частью корпоративной культуры.



Рисунок 33. *Формализованная коммуникативная компетенция*

Запомните определение!



Неформализованная коммуникативная компетенция представляет собой негласные правила, которые соблюдаются представителями определённой культуры или социальной группы.



Рисунок 34. *Неформализованная коммуникативная компетенция*

Неформализованная коммуникативная компетенция обычно зависит от культурных особенностей той или иной социальной группы людей и возможна среди коллег при неформальном общении.

Послетекстовые задания

Задание 1. Дополните предложения, вместо точек вставив союзы «потому что» или «поэтому».

1. В современном мире всё большую роль играет умение людей взаимодействовать друг с другом, ... от этого зависит эффективность работы и уровень межличностных и деловых взаимоотношений.
2. Социолингвистическая компетенция отражает социокультурные нормы, ... социолингвистический компонент оказывает большое влияние на речевое общение между представителями разных культур.
3. Человеку необходимо уметь ориентироваться в ситуации общения, ... прагматическая компетенция включает в себя знания, умения, навыки, позволяющие понимать и порождать высказывания в соответствии с конкретной ситуацией общения, речевой задачей и коммуникативным намерением.
4. В деловой среде коммуникативная компетенция играет значительную роль, ... от общения во многом зависит достижение поставленных целей и задач.
5. Формализованная коммуникативная компетенция может выступать частью корпоративной культуры, ... она представляет собой набор требований, предъявляемых к общению.
6. Неформализованная коммуникативная компетенция представляет собой негласные правила, ... она возможна среди коллег при неформальном общении.

Задание 2. Замените предложения с причастными оборотами на предложения со словом «который».

1. Важным компонентом успешного речевого общения является коммуникативная компетенция – понятие, введённое американским учёным Деллом Хаймсом в 80-х годах XX века.
2. Коммуникативная компетенция – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки.
3. Делл Хэтэуэй Хаймс – лингвист, социолингвист, антрополог и фольклорист, заложивший дисциплинарные основы для сравнительного этнографического изучения использования языка.
4. Социолингвистическая компетенция отражает языковое оформление определённых ритуалов, принятых в данном обществе.
5. Прагматическая компетенция включает в себя знания, умения, навыки, позволяющие понимать и порождать высказывания в соответствии с конкретной ситуацией общения.
6. Коммуникативная компетенция – это умение выбирать варианты, обусловленные различными внеязыковыми факторами.

7. Понятие «коммуникативная компетенция» в деловой сфере означает систему требований, связанных с процессом делового общения.
8. Коммуникативная компетенция представляет собой способность человека к общению, приобретённую в ходе социального взаимодействия.
9. Формализованная коммуникативная компетенция – это набор требований, предъявляемых к общению.
10. Неформализованная коммуникативная компетенция представляет собой негласные правила, соблюдаемые представителями определённой культуры или социальной группы.

Задание 3. Образуйте все возможные формы причастий и деепричастий от подчёркнутых в тексте глаголов.

Задание 4. Закончите предложения.

1. Коммуникативная компетенция (компетентность) является обобщающим коммуникативным свойством личности...
2. Наличие у человека коммуникативной компетенции позволяет ему взаимодействовать с другими людьми в бытовой, учебной, производственной, культурной и других сферах...
3. Коммуникативная компетенция приобретается человеком в процессе социализации и позволяет ему...
4. Хаймс отмечал, что формирование коммуникативной компетенции выражается...
5. Когнитивная организация словаря (запаса слов), его хранение и доступность зависят...
6. Социолингвистический компонент оказывает большое влияние...
7. Особое влияние на формирование прагматической компетенции оказывают...
8. Коммуникативная компетенция представляет собой знание языка и умение выбирать варианты...
9. Коммуникативная компетенция является важной составляющей...
10. Коммуникативная компетенция является приобретённой в ходе социального взаимодействия...
11. Коммуникативная компетенция предполагает умение...
12. Формализованная коммуникативная компетенция...
13. Формализованная коммуникативная компетенция может выступать в качестве...
14. Неформализованная коммуникативная компетенция зависит...

Задание 5. Ответьте на вопросы к тексту.

1. От чего в современном мире зависит эффективность работы и уровень межличностных и деловых взаимоотношений?

2. Кто ввёл термин «коммуникативная компетенция»?
3. Когда было введено это понятие?
4. Кто такой Делл Хэтэуэй Хаймс?
5. Что такое коммуникативная компетенция согласно определению № 1?
6. Как приобретается человеком коммуникативная компетенция?
7. В чём выражается формирование коммуникативной компетенции?
8. Какие правила входят в сферу коммуникативной компетенции?
10. Какие компоненты включает в себя коммуникативная компетенция?
11. Что предполагает лингвистическая компетенция?
12. От чего зависит когнитивная организация словаря человека?
13. Какие социокультурные нормы отражает социолингвистическая компетенция?
14. На что оказывает влияние социолингвистический компонент?
15. Какие знания, умения и навыки включает в себя прагматическая компетенция?
16. Что оказывает влияние на формирование прагматической компетенции?
17. Чем является коммуникативная компетенция по определению № 2?
18. Какие требования включает в себя понятие «коммуникативная компетенция» в деловой сфере?
19. Что такое формализованная коммуникативная компетенция?
20. Что такое неформализованная коммуникативная компетенция?
21. От чего зависит неформализованная коммуникативная компетенция?
22. Где возможна неформализованная коммуникативная компетенция?

Задание 6. Перескажите текст.



Ситуация 1. *Посмотрите на рисунок 30 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.*

Ситуация 2. *Посмотрите на рисунок 31 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.*

Ситуация 3. *Посмотрите на рисунок 32 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.*

Ситуация 4. *Посмотрите на рисунок 33 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.*

Ситуация 5. *Посмотрите на рисунок 34 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.*

ТЕКСТ 9. ЦЕЛИ И ФУНКЦИИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Предтекстовые задания

Задание 1. Как вы понимаете термин «деловая коммуникация»?

Задание 2. Прочитайте и переведите следующие слова и словосочетания:



- ✓ коммуникативное намерение,
- ✓ принудительный,
- ✓ оптимизация,
- ✓ целесообразность,
- ✓ коммуникативная стратегия,
- ✓ коммуникативная тактика,
- ✓ интегрировать,
- ✓ статус,
- ✓ статусная дифференциация,
- ✓ самоутверждение,
- ✓ психологический климат,
- ✓ дисфункциональный,
- ✓ конфликт,
- ✓ конструктивный

Составьте с ними предложения.

Задание 3. Прочитайте и переведите текст

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей, так как им приходится обсуждать вопросы, связанные с работой, организацией трудовой деятельности, с жизнью трудового коллектива, выполнением должностных обязанностей, заключением различного рода сделок, договоров, принятием решений, оформлением документов и т.д.

Запомните определение!



Деловая коммуникация (деловое общение)
– это деятельность, содержание которой зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата.



Рисунок 35. Деловая коммуникация

Деловая коммуникация является принудительной и отличается от неделовой коммуникации тем, что в процессе делового общения ставится определённая цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи и не преследуются определённые цели. Деловое общение также всегда предполагает достижение какого-либо конкретного результата. Неделовое общение в любой момент можно прекратить по желанию участников, а в деловой коммуникации это недопустимо.

Предметом делового общения является общее дело, бизнес.

Целью делового общения является организация и оптимизация определённого вида совместной деятельности.

Целесообразность деловой коммуникации означает, что организация делового общения, выбор коммуникативных стратегий и тактик, использование коммуникативных средств – всё это подчинено достижению позитивного результата в решении конкретной проблемы.



Деловое общение:

- Принудительное.
- Имеет конкретные цели и задачи.
- Нельзя прекратить по желанию в любой момент.

Неделовое общение:

- Непринуждённое.
- Чаще всего не имеет определённых целей и задач.
- Можно прекратить по желанию участников в любой момент.

Рисунок 36. Различия между деловым и неделовым общением

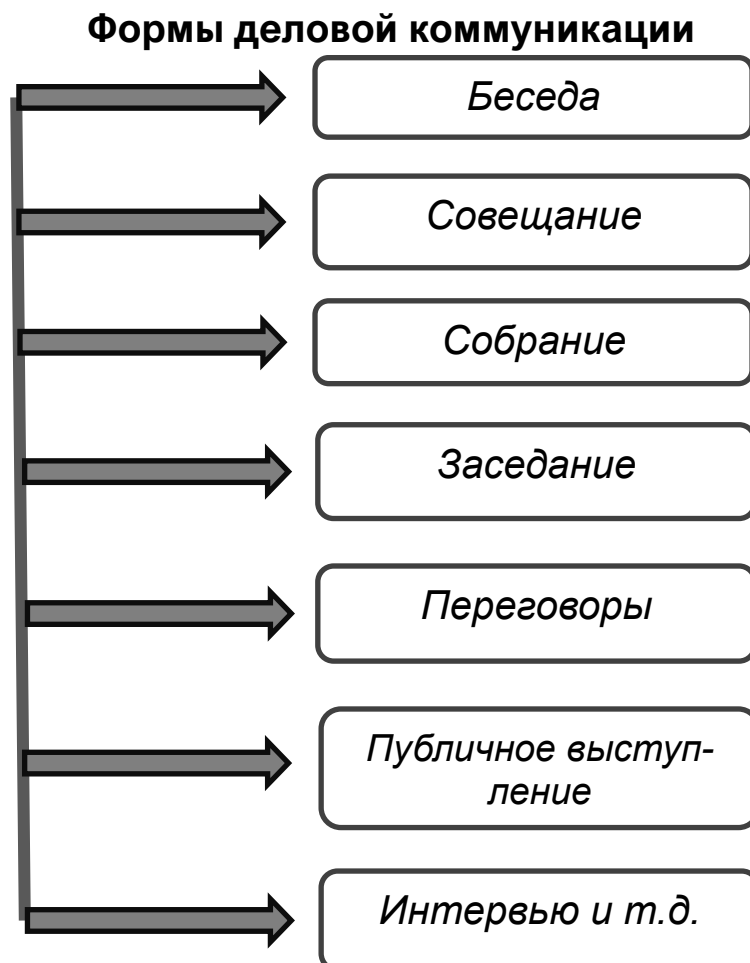



Рисунок 37. Формы деловой коммуникации

Обратите внимание!

 **Главная задача** деловой коммуникации – нахождение партнёрами наиболее эффективных средств и лучших способов обмена информацией для решения деловой проблемы.

Цель деловой коммуникации во многом обуславливает её *форму*.

Авторы научных трудов и учебников по менеджменту и деловым коммуникациям выделяют множество различных функций делового общения.

Основные функции деловой коммуникации

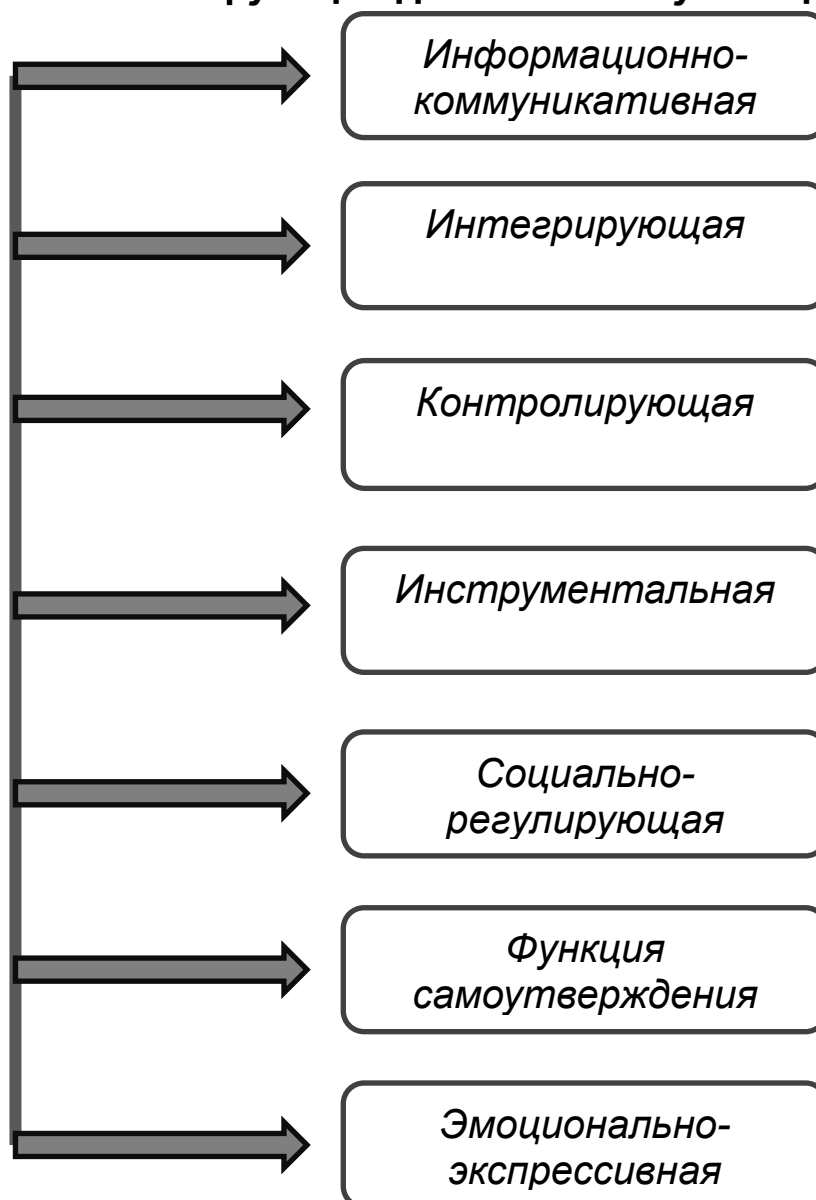


Рисунок 38. Основные функции деловой коммуникации

- **Информационно-коммуникативная функция:** в процессе общения люди обмениваются информацией, необходимой для осуществления того или иного вида деятельности.
- **Интегрирующая функция:** общение способствует формированию и повышению сплочённости группы людей или сотрудников организации.
- **Контролирующая функция:** в ходе делового общения осуществляется контроль деятельности сотрудников организации на всех её уровнях.
- **Инструментальная функция:** общение выступает механизмом управления совместной деятельностью. Благодаря общению повышается эффективность такой деятельности, укрепляются деловые

позиции участников общения, улучшаются отношения с коллегами, клиентами, деловыми партнёрами и поддерживается статусная дифференциация организации.

- **Социально-регулирующая функция** формирует профессиональные и коммуникативные умения, навыки и качества людей, а также культуру отношения к другим людям и к обществу в целом. В процессе общения формируются, закрепляются и транслируются социальные и профессиональные ценности и нормы.
- **Функция самоутверждения:** в процессе общения люди гармонизируют свою самооценку и отношение к ним других людей, а также подтверждают своё соответствие занимаемому статусу.
- **Эмоционально-экспрессивная функция:** общение способствует обмену эмоциями, влияет на формирование духовно-психологического климата в организации.

Иногда деловое общение может быть **дисфункциональным** (разрушающим). Это происходит тогда, когда стороны, участвующие в процессе деловой коммуникации, вступают в конфликт и не могут решить вопрос конструктивно. В таких случаях необходимо вмешательство третьей стороны для урегулирования конфликтной ситуации.



Рисунок 39. Дисфункциональное деловое общение

Послетекстовые задания

Задание 1. От подчёркнутых в тексте прилагательных образуйте причастия и все возможные формы сравнительной и превосходной степени.

Задание 2. Определите, от каких глаголов образованы следующие существительные: выполнение, заключение, принятие, оформление, со-

держание, общение, решение, достижение, желание, использование, нахождение, совещание, собрание, заседание, выступление, осуществление, повышение, отношение, самоутверждение, урегулирование.

Задание 3. Вместо точек вставьте в предложения подходящие по смыслу союзы и союзные слова.

1. Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей, ... им приходится обсуждать самые различные вопросы.
2. Деловая коммуникация – это деятельность, содержание ... зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата.
3. Деловая коммуникация является принудительной и отличается от неделовой коммуникации тем, ... в процессе делового общения ставится определённая цель и конкретные задачи, ... требуют своего решения.
4. Неделовое общение в любой момент можно прекратить по желанию участников, ... в деловой коммуникации это недопустимо.
5. Целесообразность деловой коммуникации означает, ... всё в нём подчинено достижению позитивного результата в решении конкретной проблемы.
6. Социально-регулирующая функция формирует профессиональные и коммуникативные умения, навыки и качества людей, ... культуру отношения к другим людям и к обществу в целом.
7. В процессе общения люди гармонизируют свою самооценку и отношение к ним других людей, ... подтверждают своё соответствие занимаемому статусу.
8. Дисфункциональное общение происходит тогда, ... стороны, участвующие в процессе деловой коммуникации, вступают в конфликт.

Задание 4. Закончите предложения.

1. Деловое общение всегда предполагает...
2. Предмет делового общения – это...
3. Цель делового общения – это...
4. Главной задачей деловой коммуникации является ...
5. Авторы научных трудов и учебников по менеджменту и деловым коммуникациям выделяют...
6. В процессе общения люди обмениваются информацией...
7. Общение способствует...
8. В ходе делового общения осуществляется...
9. Благодаря общению...
10. Социально-регулирующая функция формирует...
11. В процессе общения люди...
12. Общение влияет...
13. При возникновении дисфункционального общения необходимо...

Задание 5. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Почему деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей?
2. Что такое деловая коммуникация?
3. Каковы основные различия между деловым и неделовым общением?
4. Что является предметом делового общения?
5. Что является целью делового общения?
6. Что такое целесообразность деловой коммуникации?
7. Какова главная задача деловой коммуникации?
8. Что обуславливает цель деловой коммуникации?
9. Какие вы знаете формы деловой коммуникации?
10. Каковы основные функции деловой коммуникации?
11. Что представляет собой информационно-коммуникативная функция?
12. Что представляет собой интегрирующая функция?
13. Что представляет собой контролирующая функция?
14. Что представляет собой инструментальная функция?
15. Что представляет собой социально-регулирующая функция?
16. Что представляет собой функция самоутверждения?
17. Что представляет собой эмоционально-экспрессивная функция?
18. Что такое дисфункциональное общение?
19. Что необходимо делать в случае возникновения дисфункционального общения?

Задание 6. Перескажите текст.



Ситуация 1. Посмотрите на рисунок 35 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.

Ситуация 2. Посмотрите на рисунок 39 и придумайте коммуникативную ситуацию, в которой находятся изображённые на нём люди.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Володина Л.В. Деловое общение и основы теории коммуникации : учеб.-метод. пособие / Л.В. Володина, О.К. Карпухина. – СПб. : СПбГУТ, 2002. – 56 с.

2. Курс «Деловые коммуникации». РУДН [Электронный ресурс]. URL: <https://www.dpo.rudn.ru/course/delovye-kommunikatsii/> (дата обращения 03.03.2023).

3. Поэтика. Риторика / Аристотель; [Вступ. ст. и коммент. С.Ю. Трохачева; Пер. с греч. В. Аппельрота, Н. Платоновой]. – СПб. : Азбука, 2000. – 346 с.

4. Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях // О чем спорят в языковой педагогике. – М.: Еврошкола, 2004. – 236 с.

Учебное издание

Хрипункова Оксана Васильевна

**ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК
(РУССКИЙ КАК ИНОСТРАННЫЙ)
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ:
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Учебное пособие

Верстка Ю.К. Трубкиной

Подписано в печать 09.06.2023. Формат 60×84 1/16.
Усл. печ. л. 3,5. Тираж 40 экз. Заказ 503.

Издательство СПбГЭУ. 191023, Санкт-Петербург,
наб. канала Грибоедова, д. 30-32, лит. А.

Отпечатано на полиграфической базе СПбГЭУ