

Специфика комплекса лекций-презентаций как разновидности электронных ресурсов учебного назначения

Пометелина Светлана Мухтаржановна

канд. филол. наук, доцент кафедры русского языка и восточных языков,
Сибирский государственный университет путей сообщения (СГУПС),
ул. Дуси Ковальчук, 191, г. Новосибирск, 630049, 8(913)7121736
pometelina.svetlana@yandex.ru

Аннотация

Статья посвящена характеристике такой формы электронных ресурсов учебного назначения, как комплекс лекций-презентаций. Особенности названной разновидности электронных ресурсов рассмотрены на материале электронного учебного модуля, являющегося комплексом лекций-презентаций. Лекции-презентации включают в свой состав электронные учебно-методические материалы в виде теоретической базы и практических рекомендаций. Электронный ресурс предназначен для изучения дисциплины “Деловые коммуникации” студентами нефилологических специальностей вуза.

The article is devoted to the characteristic of such form of electronic resources of educational purpose as a complex of lectures-presentations. Features of the named variety of electronic resources are considered on the material of the electronic training module, which is a complex of lectures-presentations, including electronic teaching materials in the form of theoretical base and practical recommendations. The electronic resource is intended for studying the discipline “Business communications” by students of non-philological specialties of the University.

Ключевые слова

русский язык как инструмент успешной коммуникации, деловые коммуникации в организации, эффективное деловое общение, конфликты в деловом общении, практика деловых коммуникаций

Russian as a tool for successful communication, business communications in the organization, effective business communication, conflicts in business communication, business communication practices

Введение

Одной из актуальных проблем современного высшего образования является необходимость повышения его качества. Решению этой проблемы способствует модернизация технологий и содержания образовательного процесса. Современные образовательные технологии базируются на электронных образовательных ресурсах, разработка которых представляет собой комплекс научных фундаментальных и прикладных исследований, подкрепленных практическим опытом обучения и преподавания [1, с. 448]. По данным Объединенного фонда электронных ресурсов “Наука и образование”, преобладающим видом электронных образовательных ресурсов выступают электронные ресурсы учебного назначения [2, с. 7], к которым относится комплекс лекций-презентаций.

Объектом данного исследования является комплекс лекций-презентаций как одна из форм электронных ресурсов учебного назначения, предметом – комплекс

лекций-презентаций по дисциплине “Деловые коммуникации”, предназначенный для студентов-нефилологов. Цель исследования: выявление специфических особенностей такой разновидности электронных образовательных ресурсов, как комплекс лекций-презентаций, на материале лекционного курса трех модулей дисциплины “Деловые коммуникации”.

Комплекс лекций-презентаций по дисциплине “Деловые коммуникации” может быть использован как в качестве основного учебно-методического материала при подготовке и проведении лекционных и практических занятий по указанному курсу при очном и очно-заочном обучении студентов, так и для их самостоятельной работы при организации учебного процесса по технологии дистанционного обучения. Цель автора электронного ресурса – помочь студентам нефилологических специальностей овладеть русским языком как инструментом успешной коммуникации, основами эффективной деловой коммуникации, научиться решать практические задачи в процессе делового общения и добиться профессионального успеха.

В соответствии с модульно-рейтинговой системой обучения, действующей в Сибирском государственном университете путей сообщения (СГУПС), процесс освоения дисциплины “Деловые коммуникации” делится на три блока (модуля), поэтому комплекс лекций-презентаций по данной дисциплине также представлен тремя модулями:

- модуль 1. Русский язык как инструмент успешной коммуникации;
- модуль 2. Основы эффективной деловой коммуникации;
- модуль 3. Практика деловых коммуникаций.

Комплекс лекций-презентаций курса “Деловые коммуникации” размещен на электронном образовательном ресурсе Moodle-3 СГУПС.

Характеристика электронного ресурса учебного назначения “Деловые коммуникации. Комплекс лекций-презентаций. Модуль 1. Русский язык как инструмент успешной коммуникации”

Комплекс лекций-презентаций “Деловые коммуникации. Модуль 1. Русский язык как инструмент успешной коммуникации” состоит из четырех лекций и представляет собой систематизированный материал первого модуля дисциплины “Деловые коммуникации”. Слайды презентаций содержат сведения теоретического и практического характера, а также иллюстрации, помогающие понять и запомнить представленный материал.

Лекции-презентации наглядно демонстрируют сущность понятия о культуре речи и характеристику трех компонентов культуры речи: нормативного, коммуникативного, этического. Такая последовательность лекций позволяет сформировать у студентов языковую компетенцию в рамках компетентного подхода к высшему образованию [3]. Материал каждой лекции представлен в форме схем и таблиц, что облегчает его восприятие. Пример слайда лекции “Понятие о культуре речи” представлен на рисунке 1.

Компоненты культуры речи



Рис. 1. Пример слайда лекции “Понятие о культуре речи”

Электронный ресурс учебного назначения “Деловые коммуникации. Комплекс лекций-презентаций. Модуль 1. Русский язык как инструмент успешной коммуникации” включает:

- лекция 1 – “Понятие о культуре речи”;
- лекция 2 – “Нормативный компонент культуры речи”;
- лекция 3 – “Коммуникативный компонент культуры речи”;
- лекция 4 – “Этический компонент культуры речи”.

Лекция 1 “Понятие о культуре речи”, состоящая из 35 слайдов, носит вводный характер. Ее назначение – актуализация престижности владения грамотной речью через понятие речевого паспорта – важнейшей части имиджа современного человека, совокупности коммуникативных особенностей, делающих его узнаваемой уникальной личностью. В первой лекции в виде схем иерархического типа представлена структура русского языка и компоненты культуры речи, сделан вывод о том, что понятие культуры речи связано с русским литературным языком, а, значит, в первую очередь, с нормами. После этого предлагается всесторонняя характеристика понятия “нормы русского литературного языка”: определение, признаки, типы и виды норм, тем самым выстраивается фундамент для изучения нормативного компонента культуры речи во второй лекции модуля. Рассматриваемая часть комплекса лекций-презентаций завершается входным тестом из 10 вопросов, позволяющих определить общий уровень компетентности целевой аудитории в различных аспектах акцентологических, орфоэпических, лексических и грамматических норм, входящих в понятие речевого паспорта. Последний слайд отражает список литературы по теме вводной лекции.

Лекция 2 “Нормативный компонент культуры речи” включает 70 слайдов, посвященных акцентологическим, орфоэпическим, морфологическим, синтаксическим и лексическим нормам русского литературного языка, владение которыми входит в языковую компетенцию студентов нефилологического профиля. В этой части комплекса лекций-презентаций представлены особенности русского

ударения, трудные случаи произношения некоторых слов современного русского языка, морфологические трудности имен существительных и имен числительных; даны рекомендации по запоминанию правил употребления предлогов, характерных для деловых текстов. В виде сопоставительных таблиц приведены нормы управления при синонимичных словах, чтобы будущие специалисты умели различать случаи типа - *оплата предоставленных услуг* и *плата за предоставленные услуги*.

Чтобы будущие специалисты умели различать нормы согласования сказуемого с подлежащим (чтобы студенты понимали, почему в предложении *Большинство сотрудников отсутствовало* сказуемое употреблено в форме единственного числа, а в предложении *Ряд сотрудников выступили с инициативой* – в форме множественного), а также охарактеризованы языковые средства, влияющие на точность речи, и приведена классификация лексических ошибок. Заключительные слайды второй лекции содержат итоговый тест из 10 вопросов, проверяющих освоение студентами нормативного компонента культуры речи, как процедуру управления обучением и сбор контента по результатам контроля усвоения материала на основе тестирования. Последний слайд лекции включает список литературы по нормативному аспекту культуры речи для студентов-филологов.

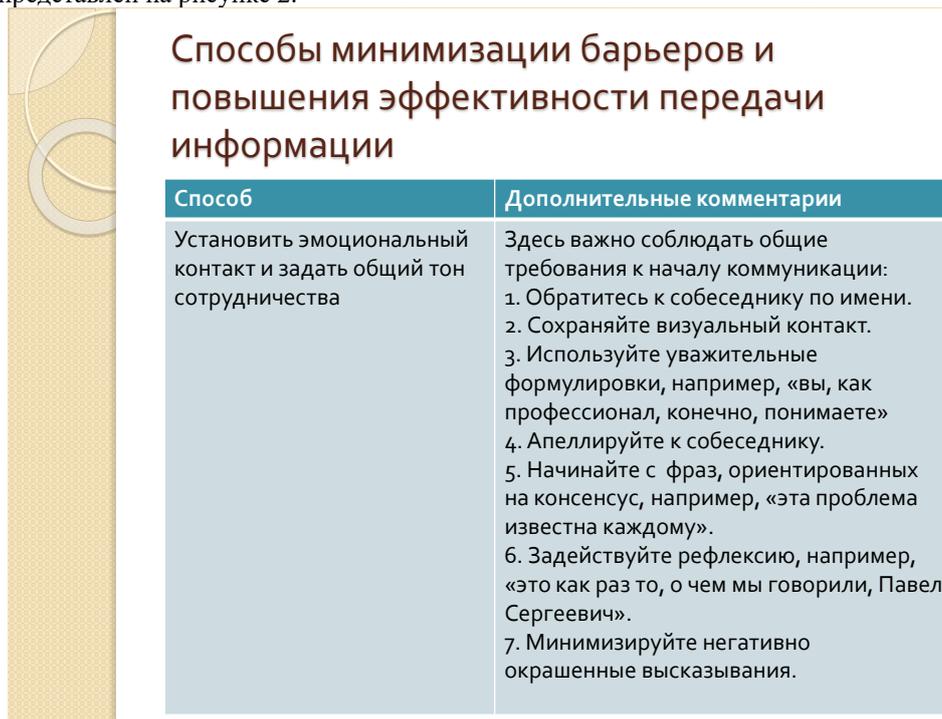
Цель лекции 3 “Коммуникативный компонент культуры речи” – ознакомить студентов со спецификой этого аспекта речевой культуры и заложить фундамент для изучения темы “Основы эффективной деловой коммуникации” во втором модуле дисциплины “Деловые коммуникации”. В связи с этим объем данной части комплекса лекций-презентаций относительно небольшой – 25 слайдов. В начале лекции постулируется тезис о том, что коммуникативный компонент культуры речи предполагает умение выбрать и организовать языковые средства, которые в определенной ситуации общения способствуют достижению поставленных задач коммуникации. Затем предлагается последовательное раскрытие этого постулата, завершающееся выводом о том, что коммуникативный аспект культуры речи отвечает за владение различными функциональными стилями русского языка. После этого формулируется определение понятия “функциональные стили”, приводится система стилей русского языка в виде схемы иерархического типа, характеризуются стилеобразующие факторы научного, официально-делового, публицистического и разговорного стилей в форме сводной таблицы. Третья лекция завершается заданием, цель которого – научить студентов определять, к какому стилю относится тот или иной фрагмент текста, опираясь на его стилеобразующие факторы. Последний слайд представляет собой список литературы, включающий учебники и практикумы по теме лекции.

Лекция 4 “Этический компонент культуры речи”, как и предыдущая, отражает преемственность изучения материала дисциплины “Деловые коммуникации”, поскольку закладывает основы для рассмотрения темы “Этика деловых коммуникаций” во втором модуле названного учебного курса. Заключительная часть комплекса лекций-презентаций состоит из 31 слайда. В ней сформулирована суть этического аспекта культуры, речи, сопоставлены понятия “этикет” и “речевой этикет”, охарактеризована система обращений в русском речевом этикете, перечислены основные речевые этикетные формулы делового общения. Особое внимание уделено речевому этикету знакомства, вплоть до обмена деловых партнеров визитными карточками. В данной лекции студенты знакомятся с определением понятия “визитка”, с функциями и видами визитных карточек, со структурой деловой визитки и требованиями к ее оформлению. Студентам предлагается задание: разработать свою деловую визитную карточку. Так как лекция 4 завершает первый модуль “Русский язык как инструмент успешной коммуникации”, она содержит общий вывод по всем рассмотренным темам: владение культурой речи во всех её аспектах – нормативном, коммуникативном, этическом.

Владение культурой речи во всех её аспектах – нормативном, коммуникативном, этическом - визитная карточка человека, характеристика его профессиональной пригодности. Последний слайд традиционно посвящен списку литературы по теме лекции.

Характеристика электронного ресурса учебного назначения “Деловые коммуникации. Комплекс лекций-презентаций. Модуль 2. Основы эффективной деловой коммуникации”

Комплекс лекций-презентаций “Деловые коммуникации. Модуль 2. Основы эффективной деловой коммуникации” состоит из пяти лекций и представляет собой систематизированный материал второго модуля дисциплины “Деловые коммуникации”. Лекции содержат сведения теоретического и практического характера и наглядно демонстрируют сущность деловых коммуникаций в организации, эффективного делового общения, этики деловых коммуникаций, технологий аргументации, способов разрешения конфликтов в деловом общении. Такая последовательность лекций способствует формированию у студентов коммуникативной компетенции в рамках компетентного подхода к высшему образованию [3]. Пример слайда лекции “Основы эффективного делового общения” представлен на рисунке 2.



Способ	Дополнительные комментарии
Установить эмоциональный контакт и задать общий тон сотрудничества	Здесь важно соблюдать общие требования к началу коммуникации: 1. Обратитесь к собеседнику по имени. 2. Сохраняйте визуальный контакт. 3. Используйте уважительные формулировки, например, «вы, как профессионал, конечно, понимаете» 4. Апеллируйте к собеседнику. 5. Начинайте с фраз, ориентированных на консенсус, например, «эта проблема известна каждому». 6. Задействуйте рефлексия, например, «это как раз то, о чем мы говорили, Павел Сергеевич». 7. Минимизируйте негативно окрашенные высказывания.

Рис. 2. Пример слайда лекции “Основы эффективного делового общения”

Электронный ресурс учебного назначения “Деловые коммуникации. Комплекс лекций-презентаций. Модуль 2. Основы эффективной деловой коммуникации” включает:

- лекция 1 – “Деловые коммуникации в организации”;
- лекция 2 – “Основы эффективного делового общения”;
- лекция 3 – “Этика деловых коммуникаций”;

- лекция 4 – “Технологии аргументации”;
- лекция 5 – “Конфликты в деловом общении и пути их разрешения”.

Лекция 1 “Деловые коммуникации в организации” состоит из 30 слайдов. Цель данной лекции – представление и характеристика основных понятий в сфере деловых коммуникаций: “управленческие коммуникации”, “внешние коммуникации организации”, “внутренние коммуникации организации”, “информационное пространство организации”, “обратная связь”. В начале первой лекции сформулировано определение ключевого понятия дисциплины: деловые коммуникации понимаются как сложный процесс взаимодействия, установления и развития контактов в профессиональной среде. Далее названы и охарактеризованы специфические черты деловых коммуникаций в организациях; определены цели внешних и внутренних коммуникаций организации; выявлены особенности информационного пространства организации. Центральная часть лекции посвящена сравнительному анализу коммуникативных концепций трех школ организационного поведения – школы “научного управления”, школы “человеческих отношений” и “системной школы”. Особое внимание в данной лекции уделено характеристике внутрикорпоративной коммуникации посредством описания возможных каналов распространения информации в организации и каналов установления обратной связи. Рассматриваемая часть комплекса лекций-презентаций завершается всесторонним анализом понятия “внутренний PR компании”: на слайдах последовательно представлены определение, инструменты и задачи внутреннего PR. Последний слайд отражает список литературы по теме лекции.

Лекция 2 “Основы эффективного делового общения”, включающая 40 слайдов, отражает преемственность изучения материала дисциплины “Деловые коммуникации”, поскольку базируется на знаниях, полученных студентами в первом модуле при изучении темы “Коммуникативный компонент культуры речи”. В этой части комплекса лекций-презентаций акцентировано внимание на том, что коммуникация может быть определена как эффективная, если в процессе взаимодействия достигаются цели делового общения (информационная, коммуникативная, предметная). В рассматриваемой лекции представлена структура процесса коммуникации, одним из компонентов которой являются барьеры, после чего дана классификация барьеров коммуникации и охарактеризованы способы минимизации барьеров и повышения эффективности передачи информации. Поскольку одним из слагаемых успешной деловой коммуникации считается соблюдение правил активного слушания, в лекцию включён анализ факторов активного слушания, который завершается выполнением теста “Умеете ли вы слушать?” с последующей интерпретацией результатов. Далее определяется значение вопросов в деловой коммуникации и предлагается классификация вопросов в двух аспектах: по форме и по цели. Заключительные слайды второй лекции содержат резюме, раскрывающее компоненты эффективной стратегии речевого поведения в деловом общении. Последний слайд включает список литературы, посвященной эффективной деловой коммуникации.

Лекция 3 “Этика деловых коммуникаций”, как и предыдущая, отражает преемственность изучения материала дисциплины “Деловые коммуникации”, поскольку в основе данной лекции лежит тема “Этический компонент культуры речи”, изученная в первом модуле названного учебного курса. Третья часть комплекса лекций-презентаций состоит из 30 слайдов. В ней определено понятие коммуникативного равновесия, основную регулирующую роль в установлении которого выполняют правила делового этикета; перечислены данные правила; названы принципы, лежащие в основе деловой этики; охарактеризованы деловые качества, соответствующие этике делового общения. В заключении лекции рассмотрены комплименты как особый инструмент, способствующий установлению и сохранению позитивной коммуникации, сформулированы правила построения комплиментов,

приведены примеры удачных комплиментов. Последний слайд традиционно посвящен списку литературы по теме лекции.

Лекция 4 “Технологии аргументации” включает 35 слайдов. В начале данной лекции подчеркивается, что ключевым фактором, обеспечивающим эффективность коммуникации, является умение строить аргументацию, затем раскрываются основные понятия темы – “тезис” и “аргументы”. Центральная часть рассматриваемого компонента комплекса лекций-презентаций посвящена раскрытию положения о том, что аргументация предполагает совокупность доводов и может строиться по принципу опровержения или доказательства. В лекции указано, что в процессе доказательства все аргументы, так или иначе, апеллируют к разуму, ценностям, эмоциям адресата; выделены виды аргументов, наиболее сильно воздействующих на слушателя, среди которых названы логические умозаключения, построенные на основе правил дедукции, индукции или аналогии, после чего охарактеризованы понятия “дедукция”, “индукция”, “аналогия”. Далее студенты узнают, что в процессе опровержения предполагается указание на несостоятельность аргументации посредством ссылки на факты; демонстрация ложности и противоречивости взаимосвязи тезиса и аргументов; обнаружение ложности или несостоятельности самих аргументов. Лекция завершается характеристикой правил повышения эффективности аргументации. Последний слайд включает список литературы по теме лекции.

Лекция 5 “Конфликты в деловом общении и пути их разрешения”, состоящая из 38 слайдов, является заключительной частью рассматриваемого комплекса лекций-презентаций. Она начинается с определения понятия “конфликт”, затем характеризуются типы конфликтов в деловом общении, после чего выявляются индивидуальные особенности личности, создающие у человека предрасположенность к конфликтам. В лекции подчеркивается, что главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены – слова, действия или бездействия, приводящие к возникновению и развитию конфликта; анализируются типы конфликтогенов. После рассмотрения сущности и основных причин конфликтов в деловой коммуникации в лекции дана характеристика возможных стратегий поведения в конфликтных ситуациях: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания, приспособления; сформулированы правила поведения в конфликтах. Поскольку в деловом общении конфликтная ситуация может быть спровоцирована некорректной критикой, студентам предлагаются критерии, позволяющие дифференцировать разрушительную и конструктивную критику, после чего приводятся примеры критических высказываний руководителя, не создающих конфликтных ситуаций в коллективе. Заключительные слайды лекции посвящены анализу способов предупреждения конфликтов. Последний слайд отражает список литературы по теме лекции.

Характеристика электронного ресурса учебного назначения “Деловые коммуникации. Комплекс лекций-презентаций. Модуль 3. Практика деловых коммуникаций”

Комплекс лекций-презентаций “Деловые коммуникации. Модуль 3. Практика деловых коммуникаций” состоит из четырех лекций и представляет собой систематизированный материал третьего модуля дисциплины “Деловые коммуникации”. Лекции содержат сведения теоретического и практического характера и наглядно демонстрируют особенности таких видов письменных и устных деловых коммуникаций, как служебные документы, деловые письма, деловая беседа, деловой телефонный разговор, деловые переговоры, деловая презентация. Такая последовательность лекций данного комплекса, как и предыдущего, способствует

формированию у студентов коммуникативной компетенции в рамках компетентного подхода к высшему образованию. Пример слайда лекции “Письменные деловые коммуникации. Деловая переписка как важнейшая составляющая имиджа менеджера и предприятия” представлена на рисунке 3.

Структура текста	Речевые конструкции
1. Обращение Устанавливается контакт с адресатом	Уважаемый господин Смирнов! Уважаемый господин директор! Уважаемый Анатолий Иванович! Уважаемые господа! Уважаемые коллеги!
2. Вводная часть Излагается повод для письма	В связи с... Согласно контракту №... от... Нами рассмотрены Ваши предложения В ответ на Ваш запрос от...
3. Основная часть Формулируется главная цель письма: сообщение; предложение; запрос; просьба; гарантия; напоминание; приглашение; благодарность; рекламация	Рады сообщить Вам... Ставлю Вас в известность, что... Предлагаем Вам... Просим выслать нам предложение на поставку... Просим рассмотреть вопрос о... Гарантируем, что... Напоминаем Вам... Приглашаем Вас принять участие в... Благодарим за проявленный интерес... Наши клиенты заявили рекламацию на...
4. Заключение Выражается надежда на ответ, на положительное решение вопроса, а также признательность, пожелание, чтобы переписка была продолжена	Надеемся получить ответ в ближайшее время... Ожидаем Вашего согласия... Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество... С уважением...

Рис. 3. Пример слайда лекции “Письменные деловые коммуникации. Деловая переписка как важнейшая составляющая имиджа менеджера и предприятия”

Электронный ресурс учебного назначения “Деловые коммуникации. Комплекс лекций-презентаций. Модуль 3. Практика деловых коммуникаций” включает:

- лекция 1 – “Письменные деловые коммуникации. Требования к оформлению документов”;
- лекция 2 – “Письменные деловые коммуникации. Деловая переписка как важнейшая составляющая имиджа менеджера и предприятия”;
- лекция 3 – “Устные деловые коммуникации. Особенности проведения деловой беседы и делового телефонного разговора”;
- лекция 4 – “Устные деловые коммуникации. Особенности проведения деловых переговоров и деловой презентации”.

Лекция 1 “Письменные деловые коммуникации. Требования к оформлению документов” состоит из 40 слайдов. В начале первой лекции представлена характеристика официально-делового стиля как стиля, обслуживающего сферу письменных деловых коммуникаций. Подчеркнуто, что языковые особенности делового стиля общения обусловлены его основными стилевыми чертами, такими как точность, стандартизованность изложения, императивный (предписывающий) характер речи. Далее рассмотрены и проиллюстрированы примерами лексические, морфологические и синтаксические особенности письменной деловой речи. Центральная часть лекции посвящена анализу подстилей и жанров официально-делового стиля. Особое внимание уделено разновидностям управленческого подстиля – обиходно-деловой, организационно-распорядительной документации и деловой переписке. В лекции отмечено, что все жанры официально-делового стиля являются

документами, после чего предложена всесторонняя характеристика данного понятия: сформулировано определение понятия “документ”, названы требования к составлению документов, раскрыты понятия “унификация языка документа” и “стандартизация документов”, определено понятие “реквизиты документа”, в виде схемы представлена классификация документов. Рассматриваемая часть комплекса лекций-презентаций завершается анализом документов личного характера – резюме, заявления, объяснительной записки, расписки, доверенности: на слайдах последовательно представлены определение, структура и примеры названных документов. Последний слайд отражает список литературы по теме лекции.

Лекция 2 “Письменные деловые коммуникации. Деловая переписка как важнейшая составляющая имиджа менеджера и предприятия”, включающая 45 слайдов, углубляет представление студентов о письменном аспекте делового общения. Эта часть комплекса лекций-презентаций начинается с понятия о деловых письмах как о письменном диалоге юридических лиц, в котором решаются важнейшие вопросы экономико-правовой деятельности организаций. Далее представлена классификация деловых писем по четырем основным признакам: тематическому, функциональному, признаку адресата и структурным признакам. В рассматриваемой лекции акцентировано внимание на том, что особенностью языка деловых писем является унификация.

Унификация как использование устойчивых языковых формул (клише).

Клише - языковые формулы, выражающие мотивы, причины, цель создания письма, а также такие повторяющиеся ситуации делового общения: как сообщение, предложение, просьба, отказ, гарантии, напоминание, благодарность. Ключевым элементом данной лекции выступают слайды, отражающие правила оформления пяти реквизитов деловых писем: отправителя, адресата, заголовочной части, текста письма, подписи составителей. Все названные реквизиты охарактеризованы и проиллюстрированы примерами. Следующие слайды раскрывают специфику коммерческой переписки: сначала перечисляются деловые письма, относящиеся к коммерческой корреспонденции (запрос, оферта, рекламация, ответ), затем анализируется каждый вид письма, приводятся примеры. Заключительные слайды второй лекции содержат рекомендации по составлению электронного делового письма и ответа на него. Последний слайд включает список литературы, посвященной деловой переписке.

Лекция 3 “Устные деловые коммуникации. Особенности проведения деловой беседы и делового телефонного разговора” начинает блок третьего модуля, посвященный специфике устного делового общения. Данная часть комплекса лекций-презентаций состоит из 60 слайдов, половина из которых отражает особенности деловой беседы как устной формы деловой коммуникации, вторая половина – особенности делового телефонного разговора. Деловая беседа понимается как специально организованный предметный разговор преимущественно между двумя собеседниками, служащий решению управленческих задач. Перечислены и охарактеризованы виды деловых бесед: собеседование при приеме на работу, беседа при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы. Особое место отведено беседе при приеме на работу: проанализирован этический компонент собеседования; отмечены наиболее частотные стандартные вопросы работодателя, адресованные соискателю, сформулированы рекомендации ответов на них; предложен список двадцати нестандартных (каверзных) вопросов, которые могут быть заданы соискателю в процессе собеседования; обозначены темы вопросов кандидата на должность.

Деловой телефонный разговор представлен в лекции как контактное по времени, но дистантное в пространстве опосредованное общение собеседников. Подчеркнута важность соблюдения этикета в телефонном диалоге, после чего даны рекомендации для принимающего звонок и для звонящего. Дальнейшие слайды

содержат наглядное представление возможных ошибок в деловом общении по телефону и способов их исправления, а также структуры и регламента делового телефонного разговора. Материал лекции, посвященный этой форме устных деловых коммуникаций, завершается примером делового телефонного разговора. Последний слайд традиционно посвящен списку литературы по теме лекции.

Лекция 4 “Устные деловые коммуникации. Особенности проведения деловых переговоров и деловой презентации”, с одной стороны, выступает как продолжение характеристики устного аспекта делового общения, с другой стороны, является заключительной частью рассматриваемого комплекса лекций-презентаций. Она включает 56 слайдов, последовательно отражающих сначала технологию проведения деловых переговоров, затем – деловой презентации. Анализ переговоров как устной формы деловых коммуникаций начинается с характеристики стратегий и тактик переговорного процесса: выявляются особенности жесткого, мягкого и принципиального подходов к ведению переговоров. Затем исследуется структура переговоров, рассматриваются элементы подготовки к переговорам: анализ собственной позиции, сбор информации о партнере, анализ общей обстановки. В лекции подчеркивается, что результатом переговоров выступает достижение соглашения, после чего анализируются причины, заводящие переговоры в тупик, и выясняется, каким образом использование объективных критериев оценки требований и справедливых процедур влияет на ход переговоров. С опорой на знания, полученные студентами во втором модуле при изучении темы “Конфликты в деловом общении и пути их разрешения”, в данной лекции рассматривается бесконфликтное общение в процессе переговоров, которое реализуется через конструктивное построение личностных отношений, создание атмосферы принятия взглядов. Отмечены приемы некорректного ведения переговоров (уловки, манипулирование, психологическое давление) и способы их нейтрализации.

Понятие о деловой презентации в заключительной лекции рассмотрено в двух аспектах: подготовка презентации и проведение успешной презентации. После перечисления всех подготовительных этапов предлагается краткая характеристика каждого из них. Особое внимание уделено подготовке презентационной речи, сформулированы правила ее построения. Также подчеркнута значимость этапа подготовки к ответам на вопросы. Далее в лекции охарактеризованы основы эффективной деловой презентации, проанализированы коммуникативные приемы подхода к клиенту. Последний слайд включает список литературы по теме лекции.

Заключение

Представленное построение комплекса лекций-презентаций по дисциплине “Деловые коммуникации” делает электронный учебный модуль способным комментировать наиболее важные и сложные аспекты речевой культуры, деловых коммуникаций. Предоставляет студентам необходимый справочный материал по всем компонентам культуры речи, основам эффективного делового общения, письменным и устным формам деловых коммуникаций, что позволяет сформировать и закрепить навыки делового взаимодействия, необходимые всем современным специалистам нефилологического профиля.

В заключение следует отметить, что, несмотря на невысокую степень популярности рассмотренной формы электронных ресурсов учебного назначения, комплекс лекций-презентаций, отличаясь максимальной наглядностью, помогает студентам понять и запомнить представленный материал, а возможность отражения на слайдах входных и итоговых тестов, практических заданий позволяет преподавателю, получая обратную связь от студентов, выстраивать продуктивный диалог.

Литература

1. Галкина А.И., Бурнашева Е.А., Гришан И.А. Электронное рефлексивное портфолио российского классического университета // Образовательные технологии и общество: Международный журнал. – Т. 21. № 4. – 2018. – С. 445–459.
2. Галкина А.И., Бурнашева Е.А., Гришан И.А. Аналитический обзор за год (июнь 2017 года – июнь 2018 года) // Бюллетень “Хроники Объединенного фонда электронных ресурсов “Наука и образование”. – № 07 (110). – 2018. – С. 5–15.
3. Пометелина С.М. Формирование языковой и коммуникативной компетенции у студентов экономического профиля как реализация компетентного подхода в образовании // Восток – Запад: теоретические и прикладные аспекты преподавания европейских и восточных языков: материалы Международной науч.-практ. конф. (Новосибирск, 4-5 апреля 2018 г.). – Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2018. – С. 180–183.