

5910

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

АНГЛІЙСЬКА МОВА

Ділове спілкування

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до вивчення дисципліни
для магістрів усіх спеціальностей

СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри
іноземних мов
Протокол № 2 від 21.09.01 р.

Київ УДУХТ 2001

Англійська мова. Ділове спілкування: Метод. вказівки до вивч.
дисц. для магістрів усіх спец. / Уклад.: О.П. Авраменко, Г.А. Чередні-
ченко, Л.І. Куниця та ін. — К.: УДУХТ, 2001. — 104 с.

Укладачі: *О.П. Авраменко*, канд. філол. наук
Г.А. Чередніченко,
Л.І. Куниця,
Л.Ю. Шапран,
О.В. Науменко

Відповідальна за випуск *О.П. Авраменко*, канд. філол. наук, доц.

Дані методичні вказівки розраховані на студентів магістрів усіх спеціальностей.

Сучасний стан розвитку зовнішньоекономічних зв'язків потребує якісно нового підходу до мовної підготовки майбутніх спеціалістів, яких вже не можна уявити без належного володіння іноземною мовою. Саме цей підхід зумовив структуру даних вказівок, укладених за принципом: від простого - до складного.

Мета даних вказівок - допомогти студентам вміло орієнтуватися в ситуації, використовувати вивчену лексику відповідно до ситуації ділового спілкування, вміти вести ділову дискусію.

Структура курсу включає вступ та 10 розділів. У вступі розглядаються основні питання спілкування, проблеми ефективного спілкування, головні елементи комунікативного процесу, типи комунікативних проблем та причини непорозумінь у спілкуванні.

Кожен розділ складається з фраз та вправ на використання цих фраз у мовленні. У кожному розділі подані правила та поради щодо ведення дискусії та ефективного спілкування. Все це готує студентів до більш складного виду діяльності - рольової гри. Вони сприяють входженню студентів в атмосферу ділового спілкування та активному використанню професійної лексики.

У вказівках використано:

1. Speaking effectively: strategies for academic interaction.

Janet L. Kayfeta with Michael E F Smith

Copyright 1992 by Heinle and Heinle Publishers, Boston, USA

2. Touchy Situations, Glen Alan Penrod, Dymon Publications, USA

3. Discussions A-Z Intermediate, Cambridge University Press, 1997.

Introduction

BASICS of COMMUNICATION

Communication is the process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbols, signs and behavior.

Communication takes place every time when one person is aware of the other person's presence, even if they do not speak to each other

Communication is successful if the receiver understands the sender's message and gives the appropriate feed-back.

Problem of Effectiveness in Communication

The problem in communication is
that the receiver never gets the same
message
that the sender sends

What				
I				
wanted	What			
to	I			
say	did	What		
	say	he		
		heard	What	
			he	
			agreed	
			with	...
100%	80%	50%	25%	

"We hear half of what they say.
We listen to half of what we hear.
We understand half of that.
We believe half of what we understand.
And we remember only half of that."

Anon.

Why to Communicate?

1. Being in society person cannot to communicate.
2. Communication is necessary to satisfy basic human needs.
3. Wrong communication leads to troubles.

Hierarchy of Personal Needs

1. Physical needs (air, water, food, rest, sex)
2. Safety needs (shelter, clothing, defence from threats)
3. Social needs (to love, to be loved, to belong, to have friends)
4. Self-esteem needs (to respect oneself, to be respected)
5. Self-actualisation needs (to develop the own potential to its maximum)

The personal success, success of the family, success in social and commercial relationships depend on ability to communicate effectively

Main Elements In Communication Process

1. **Sender** The person who initiates the message
2. **Encoder** It transforms the message into the appropriate medium
3. **Medium** The means by which the message is transmitted
4. **Decoder** It reconstructs the intended message from the message actually being transmitted
5. **Receiver** The person to whom the message is directed
6. **Feed-back** The receiver's indication in some manner that the message has been received.

Phases in Communication Process

1. Origin of the idea.
2. Selecting the channel.
3. Coding.
4. Transmitting.
5. Accepting the transmitted message.
6. Decoding.
7. Interpretation.
8. Feed-back.

Types of Communication Problems

1. Technical (how accurately the symbol can be transmitted).
2. Semantic (how the symbol conveys the desired meaning).
3. Effectiveness (how the meaning affects the desired result).

Reasons for Misunderstanding

1. Distortion of information.
2. Vagueness of information.
3. Differences in perception.

Factors Influencing Perception

- a) Physiological (sex, age, height, health, hunger, fatigue, cycles etc.)
- b) Psychological (self-assessment, projection, selection)
- c) Individual (assumptions, expectations, knowledge, experience)
- d) Social (culture, background, language, occupational roles)

Main Features of Good Communicator

1. He is able to listen.
2. He demonstrates interest and respect.
3. He says the right things at the right time.
4. He uses the simple language.
5. He is able to adopt his message to a particular listener.
6. He is aware of the effect of his communication on others.

How to Become a Good Communicator

1. Have a desire to achieve great success in communication.
2. Obtain knowledge.
3. Practise.

How to Start Communication

1. Set the right attitude.
2. Listen, watch and think before.
3. Clarify your idea, your goal and desirable result.
4. Check the partner's readiness for communication.
5. Don't be afraid to make the first step.

Establishing Good Contacts

1. Smile before speak.
2. First introduce yourself.
3. Show the interest.
4. Be calm and patient.
5. Listen attentively.
6. Be open and sincere.
7. Call the person by name.
8. Try to understand.
9. Be careful in giving your opinions.
10. Be positive and optimistic.
11. Keep secrets!!!

Навчальне видання

АНГЛІЙСЬКА МОВА

Ділове спілкування

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до вивчення дисципліни
для магістрів усіх спеціальностей**

**Укладачі: Авраменко Ольга Петрівна
Чередніченко Галина Анатоліївна
Куниця Людмила Іванівна
Шапран Людмила Юліївна
Науменко Оксана Василівна**

Сканування та верстка А.І. Бойко

Підп. до друку 25.12.01р. Обл.-вид. арк. 4,25. Наклад 260 пр.
Вид. № 167/01. Зам. № 1540

РВЦ УДУХТ, 01033 Київ-33, вул. Володимирська, 68