

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ, НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Н.О.Маслова, Н.В.Щербіна

Методичний посібник
для самостійної роботи
з дисципліни
«Групова динаміка і комунікації»

Донецьк,
ДонНТУ,
2013

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ, НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Н.О.Маслова, Н.В.Щербіна

Методичний посібник
для самостійної роботи
з дисципліни
«Групова динаміка і комунікації»

Розглянуто на засіданні кафедри
«Програмне забезпечення
інтелектуальних систем»,
протокол № 6 від 6.12.2012

Затверджено на засіданні навчально-
видавничої ради Донецького
національного технічного
університету
протокол № 1 від 21 лютого 2013р

Донецьк,
ДонНТУ,
2013

УДК 007, 316.454.7

Маслова Н.О., Щербіна Н.В.

Методичний посібник для самостійної роботи з дисципліни «Групова динаміка і комунікації» / [укл. Н.О.Маслова, Н.В.Щербіна]. - Донецьк : ДонНТУ, 2013. – 43 с.

Предмет «Групова динаміка і комунікації» відноситься до області знань PRF (професійна практика), містить навички, вміння, знання, необхідні фахівцю для здійснення професійної діяльності.

Робота в області комп'ютерних технологій у сучасному розумінні - це особливий вид діяльності, який потребує не тільки професійних знань, а й комунікативних навичок, вміння ефективної роботи у групі професіоналів.

Методичний посібник містить теоретичні матеріали, які призначені для самостійного вивчення та надання допомоги студентам при виконанні лабораторних або практичних робіт з курсу «Групова динаміка та комунікації». Окрім стислих теоретичних відомостей, посібник містить запитання для контролю знань студентів з тієї чи іншої теми.

Методичні вказівки орієнтовані на студентів комп'ютерних спеціальностей.

Укладачі: Н.О.Маслова, Н.В.Щербіна

Рецензенти:

- доктор філософських наук, професор каф.філософії Білокобильський О.В.,
- доктор технічних наук, професор , зав.каф.каф. ОМіП Павлиш В.М.
- кандидат фізико-математичних наук, професор каф.ПЗІС Грунський І.С.

ЗМІСТ

ТЕМА 1. ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ	6
1.1 Теоретичні відомості.....	6
1.2 Запитання до теми «Інструментарій ділової комунікації»	10
ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЕКТНОЇ КОМАНДИ	11
2.1 Теоретичні відомості.....	11
2.2 Запитання до теми «Організація проектної команди».....	13
ТЕМА 3. КОМАНДНА РОБОТА НАД ПРОЕКТОМ	14
3.1 Теоретичні відомості.....	14
3.2 Запитання до теми «Командна робота над проектом».....	16
ТЕМА 4. ПРАКТИКИ ПАРНОГО ПРОГРАМУВАННЯ	17
4.1 Теоретичні відомості.....	17
4.2 Запитання до теми «Практики парного програмування»	18
ТЕМА 5. СПІЛКУВАННЯ ТА ІНТЕРНЕТ	19
5.1 Теоретичні відомості.....	19
5.2 Запитання до теми «Спілкування та інтернет».....	22
ТЕМА 6. ПИСЬМОВІ КОМУНІКАЦІЇ	23
6.1 Теоретичні відомості.....	23
6.2 Запитання до теми «Письмові комунікації»	26
ТЕМА 7. ДІЛОВИЙ ЛИСТ. КЛАСИФІКАЦІЯ, ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ.....	27
7.1 Теоретичні відомості.....	27
7.2 Контрольна робота №1.....	32
7.3 Запитання до теми «Діловий лист. Класифікація, правила оформлення».....	35
ТЕМА 8. НАУКОВИЙ СТИЛЬ	36
8.1 Теоретичні відомості.....	36
8.2 Запитання до теми «Науковий стиль викладення»	38
ТЕМА 9. ТЕХНІЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ	39
9.1 Теоретичні відомості.....	39
9.2 Запитання до теми «Технічна документація».....	41
9.3 Контрольна робота №2.....	41
Додаток А. Приклад картки до контрольної роботи №3	42
ЛІТЕРАТУРА ПО КУРСУ	43

ВСТУП

Предмет «Групова динаміка і комунікації» відноситься до області знань PRF (професійна практика), що містить навички, вміння, знання, необхідні фахівцю для здійснення професійної діяльності у галузі програмної інженерії.

Діяльність фахівця в області програмної інженерії – це особливий вид соціальної діяльності, спрямований на колективну розробку і супровід складних програмних систем. Вона характеризується двома типами відносин:

- суб'єкт-об'єктними, зумовленими ставленням фахівця до засобів, предмету його діяльності;

- суб'єкт-суб'єктними, які виникають в процесі професійної взаємодії всередині груп, між групами, із замовниками та користувачами.

Метою дисципліни "Групова динаміка і комунікації" є вивчення, розвиток і відпрацювання навичок міжособистісного спілкування, формування у студентів особистісних і ділових навичок ефективної роботи в партнерстві з колегами, в проектних командах як під час навчання в університеті, так і в подальшій професійній діяльності при взаємодії з замовниками та користувачами програмних продуктів.

Багато організацій використовують нові інформаційні технології для вдосконалення процесу внутрішніх комунікацій. Прикладом може служити практика застосування всередині організацій презентацій, відеоконференцій, створення сторінок в Інтернеті, які доступні всім працівникам, формування адресної мережі електронної пошти, застосування інших засобів комунікації між співробітниками.

Сучасний спеціаліст повинен вміти грамотно скласти резюме, написати та оформити діловий папір, будь то заява на придбання оргтехніки, або лист діловому партнеру, надати відгук на роботу, що виконувалась по замовленню, оформити технічний звіт та документацію на програмний продукт.

Все це й набагато більше й складає предмет «Групова динаміка та комунікації».

ТЕМА 1. ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1 Теоретичні відомості

У сучасному світі візитна картка – це традиційний носій контактної інформації про людину чи організацію. Якісно і зі смаком виконана візитка – це елемент іміджу, частина бізнес-етикету.

Виготовляється візитка з папера, картону чи пластику. При великих тиражах може використовуватися офсетний друк, в інших випадках підходить цифрова печатка. Яскраву, незвичайну картку створюють, якщо цього вимагає професія (наприклад, рекламний агент, типограф, художник, музикант). За європейською традицією для фону застосовують рожевий, блакитний і білий кольори, а текст темно-синій, темно-коричневий і чорний.

Візитки умовно поділяються на види:

- особисті;
- ділові;
- корпоративні.

Ділова візитка використовується в бізнесі, на офіціальних зустрічах і переговорах, для надання контактної інформації своїм майбутнім клієнтам. На ділових візитках обов'язково вказуються назва підприємства чи фірми, для робітника якої виготовлена картка, логотип установи, можливо – вид її діяльності, місце знаходження підприємства, прізвище, ім'я та по батькові власника, посада, службові телефони, факс, електронна адреса (фірми, або власника, але така, що призначена для службових стосунків). Ділову візитку варто робити у стриманій кольоровій гамі. У розробці візитки використовується фірмовий стиль компанії і логотип, строгий дизайн. У держслужбовців на візитній картці може знаходитися зображення прапора і герба країни.

Корпоративна візитна картка, як правило, не містить імен і прізвищ. У ній міститься інформація про компанію, сфера діяльності, перелік наданих послуг, контактні телефони, карта проїзду, адреса веб-сторінки, відбиває фірмовий стиль, компанії. Візитка підприємства являє собою рекламний продукт, а тому вона може бути скільки завгодно яркою і багатобарвною, як і будь-яка інша рекламна поліграфічна продукція. В основному використовується на виставках, конференціях, з'їздах.

Головна вимога до шрифту візиток – він повинний добре читатися. Ім'я звичайне виділяється більш жирним шрифтом чи великим розміром кегля. Використання нестандартних шрифтів (готика, завитушки, футуризм) намагаються уникати, крім того, не рекомендується використовувати у візитках курсивний шрифт. Контактні дані можуть бути надруковані дрібним шрифтом, що, проте, повинний добре читатися на відстані до метра

Особиста і ділова візитка традиційно включає ім'я власника, компанію (звичайно з логотипом) і контактну інформацію (адреса, телефонний номер і/чи адреса електронної пошти), що розташовуються у визначених зонах:

- зверху – емблема і назва підприємства;

- у центрі – прізвище, ім'я, по батькові, посада, рід занять власника;
- знизу – адресу і контакти.

Візитки не роблять у системах Word чи Excel, тому що ці програми "псують" зображення без можливості відновлення. Звичайно візитки розробляють або в Corel Draw, або Adobe Illustrator, а найпростіший макет можна розробити у графічному редакторі Paint.

Найбільш популярний розмір візитної картки 9 x 5 см.

Однак, в ISO 7810 ID-1 визначений формат 85,6 x 53,98 мм (3,370 x 2,125 дюйми).

У країнах ЄС використовується формат 8,5 x 5,5 см.

У США в основному використовується 3 x 2 дюйми (8,9 x 5,1 см), а в Східній Азії - 9.1 x 5.5 см.

Віртуальні візитки – електронний аналог звичайної паперової, має ряд переваг і додаткових можливостей. Віртуальна візитка – це новий інструмент для реклами і просування бізнесу, і зокрема сайту.

Електронна візитка – це веб-сторінка з вашою персональною інформацією, яка створюється на спеціальних сервісах віртуальних візиток. Посилання на свою сторінку-візитку ви можете використовувати за своїм бажанням, передавати друзям і діловим партнерам. Щоб подивитися візитку, потрібно перейти на неї, як на звичайну сторінку в інтернеті. Власник візитки також має доступ до неї з особистого аккаунта, де він управляє своєю персональною інформацією.

Бедж, бейдж, бейджик (англ. *Badge-значок*) – елемент уніформи, амуніції, у вигляді лейби, наклейки, картки. Основне застосування бейджів – ідентифікація людей, які один одного не знають, але, в силу обставин, повинні спілкуватися. Наприклад, проведення конференцій, тренінгів, семінарів. Крім цього, бейдж можуть носити менеджери-консультанти в магазинах чи офісах. Використання бейджей спрощує комунікацію між людьми і всі частіше застосовується у всіляких місцях.

Бейдж, бейджик – поширена неправильна форма написання слова бейдж. Написання «бейдж» закріплено в орфографічному словнику РАН.

Види бейджів:

- картки з текстом;
- наклейки;
- значки (нагрудні знаки).

В основному бейдж являє собою невелику картку розміром з візитку і служить для ідентифікації персони. Як правило, бейдж виготовляється з картону чи пластику на яких розміщується загальна інформація про власника бейджа. Так, наприклад, на виставках бейдж може містити ім'я людини, посаду, область діяльності компанії, яку він представляє. На семінарі це може бути ім'я людини й інформація про захід. Іноді такий бейдж вміщує якусь додаткову інформацію (графіку, посаду, логотип). Іноді – фото.

При розробці бейджів їх дизайн в першу чергу повинен бути націлений на легке читання і узнавання. Крім цього, велика увага приділяється стилю бейджів,

оскільки за зовнішнім виглядом бейджів можна судити про рівень і статус заходу, в якому їх використовують.

Якщо для кожної категорії учасників заходу розробляється дизайн з власними відмінними елементами, то це дозволяє з першого погляду відрізнити різні категорії людей, наприклад: учасник, тренер, преса, техперсонал, організатор, експерт та ін.

Картки з текстом зазвичай вставляються в кишеньку або утримувач, які мають кріплення (зажим, стрічку, шпильку, шнурок), що дозволяють закріпити бейдж на одязі або, рідше, шиї.

Бейджи співробітників організацій іноді поєднують з пропуском, який в свою чергу може бути електронним. Такий бейдж / пропуск носять на шнурку, на шиї, щоб можна було легко прикласти до валідатора замку або турнікета.

Наклейки зазвичай використовуються головним чином в неформальних ситуаціях (вечірка у великій організації).

Нагрудний знак як правило виготовляють з металу, пластмаси, дерева чи інших матеріалів. Головною відмінністю від інших видів бейджів є те, що значок містить мінімум текстової інформації, або не містить її зовсім, ідентифікуючи свого носія легко впізнаваною формою або логотипом. Яскравий приклад значка-бейджа - поліцейський жетон або бляха шерифа

Електронні або цифрові бейджи.

Для пацієнтів, засновані на технології електронного паперу. На екрани пристроїв виводяться всі необхідні дані, включаючи медичну інформацію та порядковий номер у черзі до лікаря. Відвідувач поліклініки завжди точно знає, коли і куди йому йти, тому що електронний бейдж постійно підключений до сервера по бездротовому протоколу, розробленого Fujitsu.

На рисунках 1.1 – 1.7 представлені види візиток та бейджів.



Рисунок 1.1 – Ділова візитна картка



Рисунок 1.2 – Приклад особистої візитки



Рисунок 1.3 – Корпоративна візитна картка



Рисунок 1.4 – Приклад беджа



Рисунок 1.5 – Електронний бедж



Рисунок 1.6 – Web-бедж

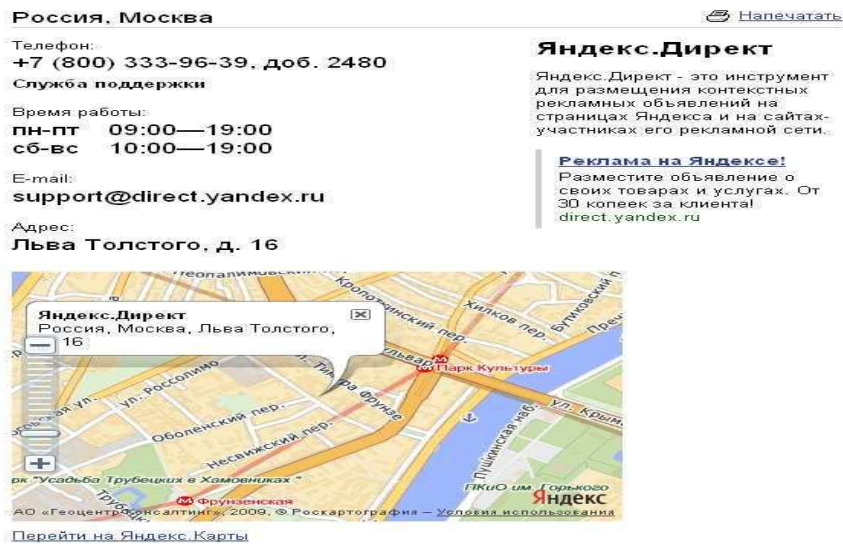


Рисунок 1.7 – Віртуальна візитка

1.2 Запитання до теми «Інструментарій ділової комунікації»

1. Визначте значення візитної картки в сучасних ділових відносинах.
2. Охарактеризуйте європейську традицію у виборі кольорової гами і оформлення візитної картки.
3. Назвіть відомі вам види візитних карток та їх особливості.
4. Для чого призначені зони візитної картки? Які зони ви знаєте?
5. Назвіть програмні продукти, призначені для виготовлення візитних карток.
6. Назвіть відомі вам розміри візитної картки.
7. У яких випадках розмір візитної картки має найбільше значення?
8. Розкрийте поняття «бедж» і вкажіть призначення, види і особливості.
9. Що таке електронний бедж, для чого він застосовується?
10. Що таке наклейки? Область їх застосування.
11. Що таке нагрудний знак? Назвіть його особливості.
12. Як приймати і вручати візитну картку?
13. Яка інформація розміщується на діловій візитній картці? Зони візитної картки.
14. Як створити віртуальну візитну картку?
15. У яких випадках необхідний бедж?
16. У яких випадках застосовується віртуальна візитна картка, чи можна замість неї обійтися паперовою?

ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЕКТНОЇ КОМАНДИ

2.1 Теоретичні відомості

Поняття *група* вживається стосовно до деяких людських спільнот як сукупність людей, об'єднаних за рядом ознак якоїсь духовної субстанцією (інтересом, метою, усвідомленням своєї спільності і т. п.).

Ми все життя проводимо в групах: сім'я, дитсадок, школа, робота і так далі, тобто будь-яке співтовариство людей, починаючи від натовпу пасажирів, які очікують поїзда на вокзальній платформі, і закінчуючи командою загону космонавтів, здійснює свою життєдіяльність груподинамічно.

Групи бувають великими, середніми і малими.

У великі групи входять сукупності людей, що існують в масштабі всього суспільства в цілому: це соціальні шари, професійні групи, етнічні спільноти (нації, народності), вікові групи (молодь, пенсіонери) і т. д.

До середніх груп відносяться виробничі об'єднання працівників підприємств, територіальні спільноти (жителі одного села, міста, району та ін.)

До різноманітних малих груп відносяться такі групи, як сім'я, дружні компанії, сусідські спільноти, група ветеранів і т.п.

У групи як об'єкта є свій життєвий цикл: вони зароджуються, живуть і вмирають. У груп є свої атрибути (цілі і завдання групи, згуртованість, спрацьованість, конфліктність) і методи, наприклад, такі як групова динаміка. У групі відбуваються ті чи інші процеси: лідерство, колективне прийняття рішень і ін. Групи можна характеризувати через опис групових станів: соціально-психологічного клімату групи і конфліктних відносин.

Нижня межа малої групи – це 2 людини, тобто пара.

У соціальної психології є поняття ідеальної групи: $7 (+ / -) 2$ чоловік. Тобто максимальна кількість учасників в ідеальній малій групі може бути 9 чоловік.

Це не закон, але можливості людини не безмежні, і чим більше команда і проект, тим складніше буде вирішити задачу. Відомий ефект Рінгельмана, який показує, що чим більше група, тим нижче продуктивність кожного. При збільшенні групи від 1 до 12 осіб середні зусилля, прикладені кожним, зменшуються приблизно на 10%.

Колектив – це високорозвинена мала група людей, відносини в якій будуються на позитивних нормах моралі та духовному взаємодії членів групи. У цьому сенсі колективом не може бути хоча і згуртована, але антисоціальна група (наприклад, група злочинців).

Команда – це група з двох або більше людей, які регулярно взаємодіють і координують свою роботу для досягнення спільної мети.

Робота в команді – важливий фактор, що зумовлює успіх будь-яких починань.

Коли ми говоримо про командну розробку програмного забезпечення, ми також торкаємося питань, пов'язаних з поведінкою людини в групах.

Проектна команда з точки зору соціальної психології є малою групою.

Основні критерії ефективності роботи команди (на відміну від групи) – це: задача, планування, постановка цілей.

Процес розробки програмних систем підпорядковується певному життєвому циклу, який являє собою упорядкований набір видів колективної діяльності і визначає хто (який член команди), що (які дії), коли (дані дії по відношенню до інших дій) і як (деталі і етапи цих дій) робить для досягнення мети.

Селекція членів команди, створення колективу розробників, а також спосіб організації технічної підтримки мають великий вплив на всі процеси життєвого циклу розробки програмних систем. Особливістю групи в області програмної інженерії є велика диференціація ролей усередині групи і диференціація самих груп.

Особливостями діяльності фахівців на рівні проекту програмних систем є перераховані нижче аспекти. Там же перераховані і основні психологічні характеристики, відповідні груповій ролі індивіда.

Керівник проекту несе повну фінансову відповідальність за виконання проекту перед замовником; керує розробкою проектів програмного, апаратного, програмно-апаратного забезпечення системи.

Керівник вбирає всі можливі думки і приймає рішення. Вміє слухати, добре говорити, логічний, рішучий, спокійний, стабільний, потребує високо мотивованої групи.

Оцінювач ідей (аналітик) – аналіз і логічні висновки, контроль. Властивості: аналітичність, інтелектуальність, ерудованість, «якір групи». Розважливий, потребує постійного притоку інформації та нових ідей.

Системні аналітики виконують обстеження умов і потреб в автоматизації діяльності організації-замовника; проводять системний аналіз розробки і контролюють прийняті проектні рішення.

Генератор ідей (проектувальник) – джерело ідей. Він розумний, володіє багатою уявою, креативен. Нестандартна особистість, потребує мотивованого оточення, яке буде сприймати його ідеї.

По-суті, це Менеджер проекту програмного забезпечення. Він несе повну відповідальність за всі дії, пов'язані з розробкою програмного продукту; контролює ресурси проекту.

Проектувальники приймають і документують проектні рішення, що стосуються архітектури і функцій програмних засобів.

Організатор роботи (розробник, програміст) – перетворення ідей в конкретні завдання, організація їх виконання. Організатор вольовий, рішучий. Потребує пропозицій та ідей групи.

Розробники виконують програмування або моделювання компонентів програмної системи за проектними специфікаціями, підготовленими проектувальниками; проводять відладку і автономне тестування розроблених компонентів, готують документацію, що стосується програмних аспектів проекту.

Технічний спеціаліст (технолог) – досліджує ресурси, забезпечує працездатність і підбір технічних засобів реалізації проекту. Властивості:

товариський, захоплюється, енергійний, ініціативний. Напористий екстраверт, потребує свободи дій, повинен працювати в контактi з проектувальником групи.

Відповідальні за техніко-технологічне забезпечення виконують придбання і установку загальносистемного програмного забезпечення, проектування і монтаж локальної обчислювальної мережі, закупівлю і установку технічних засобів в організації замовника.

Завершувач (аудитор) – спонукає групу все робити вчасно і до кінця. Властивості: професійна педантичність, обов'язковість, відповідальність. Потребує групової відповідальності, обов'язковості. Управляє конфігурацією версій і робочих продуктів проекту.

Тестувальник – виконує процес тестування програмних компонентів в проєктах. Підзвітний тільки керівнику проекту. Властивості – самостійність, оригінальність мислення, нестандартність підходів. З'єднує зусилля членів групи в єдине ціле. Динамічний, рішучий, наполегливий. Потребує компетентної, вмілої групи.

Окрім основних, виділяють й функціональні ролі членів групи, так, наприклад, організатор (лідер) – сприяє згоді групи, залагоджує розбіжності, знає потреби, проблеми членів групи. Його властивостями є чутливість, дипломатичність, доброта, комунікабельність. Емпативний і комунікативний, потребує постійного контакту з усіма членами групи.

2.2 Запитання до теми «Організація проектної команди»

1. Перерахуйте основні завдання Керівника малої групи, виконувані ним при підготовці презентації.

2. Перерахуйте основні завдання Аналітика в малій групі, виконувані ним при підготовці презентації.

3. Перерахуйте основні завдання проектувальника в малій групі, виконувані ним при підготовці презентації.

4. Перерахуйте основні завдання Розробника малої групи, виконувані ним при підготовці презентації.

5. Перерахуйте основні завдання Тестувальника малої групи, виконувані ним при підготовці презентації.

6. Перерахуйте основні завдання Технічного фахівця малої групи, виконувані ним при підготовці презентації.

ТЕМА 3. КОМАНДНА РОБОТА НАД ПРОЕКТОМ

3.1 Теоретичні відомості

Однією з поширених комунікативних форм, широко використовуваних у сучасній практиці взаємодії в умовах конкуренції, стала презентація.

Презентація (від англ. від лат. – представлення; урочисте ознайомлення; пред'явлення чого-н.) – це публічна вистава.

Цілей презентації може бути декілька:

- створити про себе (організацію, товар) позитивну громадську думку;
- викликати інтерес, продемонструвати можливості, переваги;
- переконати інших прийняти ваші ідеї, пропозиції, укласти договори, контракти;
- проявити лідерські якості та інтелектуальний потенціал презентаторів;
- продемонструвати якість і сервіс та ін.

Оскільки презентація – це процес комунікації, то на нього поширюються всі правила ефективного спілкування, публічного говоріння і слухання, використання сенсорних каналів, невербальних, аудіовізуальних засобів впливу.

Для ефективної презентації важливий також процес дистиляції, тобто відбору з усієї інформації найсуттєвішої, переконливої і доказової. Крім того, презентація – це творчість, яка передбачає не тільки підготовленість й імпровізацію, але і мистецтво маневрування різноманітними засобами з урахуванням цілей, особливостей аудиторії та актуальності моменту.

При підготовці тексту презентації необхідно пам'ятати, що процедура презентації – це відточений алгоритм, для реалізації якого слід дотримуватися правила трьох, тобто використовувати не менше трьох ключових пунктів.

Відкриваюча частина презентації – введення, далі йдуть: ключовий пункт 1, перехід, ключовий пункт 2, перехід, ключовий пункт 3, потім огляд і висновок. Час, що залишився, відводиться відповідям на запитання.

Для презентації необхідно спланувати короткі виступи авторів – фахівців, які можуть професійно розповісти про новинки; експертів, здатних підтвердити переваги, якісні характеристики, що задовольняють різноманітні потреби споживачів. Крім того, з метою демонстрації товару або послуг (наприклад, освітніх – тренінг розвитку навичок спілкування) готуються прес-релізи, слайди, відеосюжети, схеми і діаграми, інші засоби візуалізації та інформування.

Велике значення для успішної презентації має вибір ведучого і підготовка його до презентації. Це повинен бути привабливий, розумний, знаючий проблему, енергійний, не зловживаючий гумором професіонал. Перше враження про предмет презентації створює зовнішній вигляд ведучого. Його постава, поза, жестикуляція, загальний естетичний вигляд мають найчастіше вирішальне значення. Однак найбільше впливає на перше враження мова ведучого. Вербальний зміст промови повинен бути грамотним, з правильними наголосами, а подача інформації – експресивною і переконливою. Факти, використовувані в презентації, повинні бути організовані у певній логічній послідовності.

Ознаки ефективно представленої інформації на презентації:

- захопливість (увага);
- змістовність (для слухачів);
- запам'ятовуваність (щоб запам'ятали);
- активізація (спонукає до дії);
- збалансованість (гармонія об'єктивної інформації та стилю).

Більш привабливою роблять презентацію візуальні технічні засоби. Особливо важлива візуалізація на тих презентаціях, де аудиторія обширна і можливість безпосередніх контактів з консультантами та експертами для багатьох мало ймовірна. У цих випадках інформація представляється у всіх п'яти сенсорних каналах: побачити, почути, відчути, спробувати, відчути особливий аромат (якщо це презентація парфумерії, квіткового магазину або кава).

Тому на презентаціях зазвичай широко практикуються спеціальні виставкові стенди, плакати, вітрини, демонстрація фільмів, стелажі з товаром, який можна помацати руками, і практична демонстрація діяльності приладів або механізмів – така презентація більш переконлива, красномовна і достовірна.

Підготовка до презентації включає в себе розробку сценарію, складання докладного плану підготовки та проведення, написання всіх необхідних текстів, рекламних матеріалів, закупівлю сувенірів.

Успішна презентація включає такі елементи, що впливають на її результативність (5 «С» презентацій):

- *структура* презентації – компоненти, з яких вона складається, в ній мають бути всі необхідні, перераховані вище, частини;

- *зміст* презентації – те, що має найбільший вплив на сприйняття аудиторії;

- *стиль* презентації – може бути високий, діловий, дружній, тобто такий, який створює необхідну для конкретної ситуації атмосферу, формує і демонструє корпоративний імідж, але при цьому дозволяє повністю відобразити предмет презентації;

- *супровід* презентації – все, що оточує, зовнішні складові самого простору, де відбувається презентація (зал, столи і стільці, їх розташування, кількість людей, фліп-чарти, дошки, ноутбуки, слайди), все, що впливає на ефективність і пробудження необхідних емоцій слухачів;

- *ситуативне управління* – підтримування постійного контакту з аудиторією, встановлення зворотного зв'язку з нею і адекватне реагування на її поведінку, коректні відповіді на питання, взаємодія з «провокаторами» (людьми, що мають негативне ставлення до проблеми, інші погляди і позиції), оптимальна невербальна поведінка, дотримання регламенту.

Аргументації і побудова заперечень на презентаціях.

Переконуюча презентаційна мова – це процес, в ході якого передається повідомлення, призначене для зміцнення певного переконання аудиторії, його зміни або спонукування до дії. Стратегія і тактика аргументацій на презентаціях багато в чому залежить від особливостей розумової діяльності людини, тому що логіка розвитку явищ одержує відображення в нашому мисленні. Відомі три

найпоширеніші форми мислення: поняття (відображає загальні і найсуттєвіші властивості предмета чи явища, його зміст та обсяг); судження (являє собою форму думки, в якій відбивається зв'язок між предметами чи явищами); умовивід (ланцюжок суджень, останнє з яких – висновок – є новим знанням, виведеним з вже відомих суджень, званих посилками).

На початковому етапі презентаційного виступу необхідно ввести предмет повідомлення (ключове слово) і утримувати його в свідомості аудиторії шляхом періодичного акцентування уваги. Предмет відповідає на питання «*Про що ми говоримо?*». Будь-яке твердження, висловлене вголос на презентаційному повідомленні, повинно бути логічно обгрунтовано. З цією метою використовуються теза, аргументація і демонстрація.

Тезою зазвичай називають чітко сформульовану і висловлену думку, яку слід обгрунтувати. Теза відповідає на запитання «*Що ми доводимо?*». Формулювання тези повинно виключати можливість розуміння твердження в іншому сенсі. Він повинен бути гранично конкретним і коротким.

Теза підкріплюється аргументами, доказами. Аргументи відповідають на запитання «*Чим доводимо?*». Підставою доказів можуть бути сукупність фактів, статистичні дані, теоретичні положення, вагомі аргументи, посилання на визнані авторитети, наприклад юридичні норми, статистика, судження, засновані на професійному чи життєвому досвіді, та ін.

Третій елемент обгрунтування – демонстрація – показ того, як з даних аргументів слідує теза. Демонстрація відповідає на питання «*Як доводимо?*». Вона демонструє хід наших міркувань. Довести що-небудь можна безпосередньо – шляхом спостереження, зібраних фактів і за допомогою міркувань, тобто логічних умовиводів.

Для ефективної презентації необхідно використовувати всі перераховані принципи, стратегії і тактики аргументування; прагматично структурувати інформацію; виділяти ключові слова, що формують ставлення до предмета презентації; продумати вражаючі початок і кінець виступу.

3.2 Запитання до теми «Командна робота над проектом»

1. Назвіть типи презентацій.
2. Хто такі і чим відомі Стів Джобс і Том Пітерс?
3. Хто такі і чим відомі Гай Кавасаки і Стен Лі?
4. Назвіть основні правила підготовки презентації.
5. Перерахуйте фактори, що впливають на ефективність презентації.
6. Вкажіть основні етапи підготовки ділової презентації.
7. Назвіть відомі вам програмні продукти, призначені для підготовки презентацій.
8. Охарактеризуйте відомі вам шаблони для підготовки презентацій.
9. Що таке структура презентації, чим вона характеризується, який інструмент дозволяє візуалізувати структуру презентації?
10. Що таке сторінки нотаток презентації? Для чого вони призначені? Як формуються і де розташовуються?

ТЕМА 4. ПРАКТИКИ ПАРНОГО ПРОГРАМУВАННЯ

4.1 Теоретичні відомості

Парне програмування – техніка програмування, при якій весь вихідний код створюється парами людей, програмуючих одну задачу.

Відомі дві робочі схеми парного програмування.

Перша, коли розробники працюють, сидячи за одним робочим місцем. Один програміст управляє комп'ютером і, в основному, думає над кодуванням в деталях. Інший програміст зосереджений на картині в цілому і безперервно переглядає код, вироблений першим. Час від часу вони міняються ролями.

Друга схема називається віддалене або дистанційне парне програмування, також відоме як віртуальне парне програмування або розподілене парне програмування. Це різновид парного програмування, в якому два програміста знаходяться на відстані один від одного, працюючи через засіб спільного редагування коду, віддалений робочий стіл, або за допомогою плагіну для інтегрованої системи розробки

Практика парного програмування має як своїх прихильників, так і ярих супротивників.

Основні переваги парного програмування полягають у наступному:

- більшість помилок виявляється в процесі кодування, а не під час тестування або ж під час роботи клієнта з системою, знижується загальний коефіцієнт помилок;

- готовий продукт має кращий дизайн і менший обсяг програмного коду;

- команда швидше справляється з виникаючими проблемами, покращується дисципліна розробки, ефективність;

- розробники набагато більше дізнаються як про систему, так і сам процес розробки програмного забезпечення;

- до моменту закінчення проекту безліч людей володіє глибокими знаннями про кожну з його частин;

- люди вчаться спільній роботі і спілкуванню, що приводить до збільшення потоку інформації всередині команди і позитивно впливає на її динаміку;

- люди відчувають більше задоволення від своєї роботи.

При цьому збільшення вартості розробки при парному програмуванні становить зовсім не 100%, як можна було б очікувати, а приблизно 15%, що легко окупається за рахунок більш високої якості програмного коду (а значить, менших витрат на тестування та підтримку).

Однак існує думка, що посадити двох програмістів за один комп'ютер, значить доручити двом розробникам роботу одного, крім того, негативними моментами можуть виявитися такі помилки учасників групи.

1. Гуру: Це відбувається, коли в парі є програміст, який вважає (або навіть є) гуру в своїй області. Питання менш досвідченого розробника про код,

який генерується Майстром, не отримують відповіді. Майстер не поспішає віддавати клавіатуру напарнику, а коли той добирається до неї, Майстер втрачає всякий інтерес до процесу.

2. Диктатор: Один з розробників в парі завжди займає жорстку ультимативну позицію з приводу всіх рішень, які стосуються поточних завдань. У такій ситуації не може йти мови про взаємну допомогу або навчання в парі.

3. Сходь за кавою: Пара сідає за комп'ютер. Один з розробників бере клавіатуру і починає писати код. Каже напарникові: «Поки я пишу код, ти сходи і налий нам каву». Це порушує базову ідею про взаємну залученість програмістів до процесу.

4. Мовчазні партнери: Напарники не спілкуються один з одним і не коментують свої дії і рішення по ходу роботи. При відсутності зворотного зв'язку сенс пари втрачається.

5. Паралельна робота: Програмісти сідають в пару, беруть два комп'ютери і починають не спільно, а паралельно працювати над одним завданням.

6. Недисциплінованість: Один з партнерів під час роботи в парі віддаляється від місця роботи, зайнятий своєю справою - перевіряє пошту і т.д.

7. Свої налаштування оточення: Кожен раз, коли управління переходить від одного партнера до іншого, починається перенастроювання оточення: закладок, шрифту і т.д.

8. Свій стиль: Кожен з партнерів дотримується своїх стандартів кодування, що викликається бурхливі дискусії і жахливо відформатований код.

У реальній практиці застосовувати парне програмування виходить близько 20% часу, а не постійно, як може здатися. Одна з причин - те, що в процесі задіяний людський чинник (як з боку розробників, так і замовників проекту).

Крім того, зустрічаються задачі, які немає сенсу робити в парі. Це, наприклад, перераховані нижче:

- дослідницькі завдання (коли потрібно зробити дослідження, пошукати в мережі Інтернет і поспілкуватися з фахівцями на тему поточної проблеми);

- рутинна (коли абсолютно очевидні наступні кроки, то робота в парі може стати занадто нудним);

- паралельні задачі (два абсолютно різних завдання, коли логічно не сидіти в парі, а займатися кожен своєю задачею).

Слід правильно сприймати парне програмування, як інструмент, а не панацею від усіх проблем. Спробуйте цю практику, щоб зрозуміти, в яких ситуаціях вона корисна, а в яких можна обійтися і без неї.

4.2 Запитання до теми «Практики парного програмування»

1. Працюючи в парі дізналися Ви щось нове, наприклад, про гарячі клавіші, цікаві утиліти для прискорення роботи і т.д. ?

2. Спостерігаючи за тим, як програмує (працює, аналізує, розмірковує) ваш напарник, чи можете ви сказати, що навчилися чи чого-небудь?

3. Змінювалися Чи ролі в парі (ведучий - контролюючий) в процесі виконання розробки?

ТЕМА 5. СПІЛКУВАННЯ ТА ІНТЕРНЕТ

5.1 Теоретичні відомості

Огляд засобів спілкування в мережі інтернет.

Якщо зупинитися й на хвилину замислитися, скільки ж насправді сьогодні в світі засобів і способів спілкування, то доведеться визнати, що їх існує дуже багато і, найголовніше, чимала частина з них так чи інакше пов'язана з мережею інтернет. Електронна пошта, всілякі форуми, чати, інтернет журнали, мережеві газети і т.п. для багатьох стали важливою частиною повсякденного життя.

Системи спілкування в режимі реального часу – on line (chat, ICQ) – це спеціалізовані засоби, що дозволяють у реальному часі організувати спілкування користувачів по каналах комп'ютерного зв'язку.

Перші засоби масового спілкування.

Як правило, користувач для спілкування в мережі використовує формальне ім'я, часто скорочене (ник, від англ. Nickname – зменшувальне ім'я, прізвище, кличка). Це перша ознака.

Основним способом комунікації був і залишається обмін текстовими повідомленнями. Оскільки емоції звичайним текстом передати складно, і не завжди такий текст сприймається однозначно, з часом з'явилися знаки, які позначають емоційне забарвлення тексту, – смайли (від англ. Smile – посмішка).

Характерна особливість групи людей, що часто спілкуються – накопичення соціальної історії відносин (жартів, загальних ситуацій, способів вирішення конфліктів та ін.) Виникає формування своєрідного стилю спілкування, діалогових скорочень, іноді жаргону. Стиль спілкування в таких середовищах більш вільний, ніж у звичайному житті.

Електронна пошта. Така форма обміну повідомленнями виникла найпершою й продемонструвала саму можливість спілкування за допомогою інтернет мереж. Це найбільш універсальний засіб комп'ютерного спілкування. Електронна пошта цілком порівнянна зі звичайною поштою, за винятком того, що електронний лист приходиться адресату практично відразу після відправки. Поштові програми підтримують і таку можливість, як поштові списки (групи). При цьому повідомлення розсилаються всім учасникам групи.

Телеконференції або групи новин. Найбільша комп'ютерна конференція – USENET – об'єднує сотні тисяч комп'ютерів по всьому світу. Її пристрій нагадує дошку оголошень або газету. Ніякого списку учасників конференції не існує. Одержувати і відправляти повідомлення може кожний учасник телеконференції. Всі розсилаються повідомлення розділені на групи по темах, і для того, щоб отримувати повідомлення групи, необхідно підписатися на цю групу.

Веб-конференція – технологія та інструментарій для організації онлайн-зустрічей і спільної роботи в режимі реального часу через Інтернет. Веб-конференції дозволяють проводити онлайн-презентації, спільно працювати з документами та додатками, синхронно переглядати сайти, відеофайли та

зображення. При цьому кожен учасник знаходиться на своєму робочому місці за комп'ютером.

Першою популярною програмою для веб-конференцій, що дозволяє спілкуватися і працювати над додатками і документами в режимі реального часу, стала програма Microsoft NetMeeting.

Потім інструменти для веб-конференцій стали з'являтися в різних месенджерах (Системи обміну миттєвими повідомленнями), найбільш популярним з яких був Windows Messenger, за замовчуванням вбудований в операційну систему Windows.

Веб-конференції, які припускають «одностороннє» мовлення спікера і мінімальну зворотний зв'язок від аудиторії, називають вебінарами.

Вебінар (від англ. Webinar), Онлайн-сеінар – різновид веб-конференції, проведення онлайн-зустрічей або презентацій через Інтернет в режимі реального часу. Під час веб-конференції кожен з учасників знаходиться у свого комп'ютера, а зв'язок між ними підтримується через Інтернет за допомогою завантажувального додатка, встановленого на комп'ютері кожного учасника, або через веб-додаток.

Вебінари можуть бути спільними і включати в себе сеанси голосувань і опитувань, що забезпечує повну взаємодію між аудиторією та ведучим. У деяких випадках ведучий може говорити через телефон, коментуючи інформацію, що відображається на екрані, а слухачі можуть йому відповідати, переважно по телефону з гучномовцем. На ринку також присутні технології, в яких реалізована підтримка VoIP-аудіотехнологій, що забезпечують повноцінну аудіозв'язок через мережу. Вебінари (залежно від провайдера) можуть володіти функцією анонімності або «невидимості» користувачів, завдяки чому учасники однієї і тієї ж конференції можуть не знати про присутність один одного.

Інтерактивні бесіди. З розвитком телекомунікацій все більша кількість користувачів починають працювати в інтернеті в режимі постійної присутності, і як логічний розвиток цієї ситуації, з'являється сервіс спілкування в режимі реального часу Internet Relation Chat (IRC), коли користувач отримує повідомлення протягом незначного проміжку часу, в межах декількох секунд після відправки його співбесідником.

Сучасні засоби спілкування.

Найбільш поширені сучасні засоби спілкування для своєї роботи використовують програми-браузери і з технічної точки зору є веб-додатками. Завдяки розвитку телекомунікаційних мереж з такими сервісами можна працювати з будь-якої точки земної кулі, в тому числі і з мобільних пристроїв.

Більшість засобів спілкування в мережі передбачає реєстрацію користувачів, тобто для кожного учасника має бути заведена обліковий запис. Майже всі системи вимагають введення адреси електронної пошти і перевіряють його працездатність, висилаючи лист з кодом активації облікового запису. Якщо адреса невірний, то активувати запис може тільки адміністратор системи. Такий підхід гарантує до певного ступеня унікальність учасника. Робота в середовищі проводиться сеансами. Кожен сеанс починається з того, що користувач вказує своє ім'я і підтверджує свою особу введенням пароля. Крім облікових даних,

користувач налаштовує інтерфейс – зовнішній вигляд, додаткові дані про себе, вказує свої інтереси.

Найбільш поширені форми організації спілкування за допомогою Web-технологій слідують далі.

Гостьові книги. Перша і найпростіша форма організації спілкування у вигляді web-додатків. Найпростіша гостьова книга являє собою список повідомлень, показаних від останніх до перших. Кожен відвідувач може залишити своє повідомлення.

ICQ – це програма, що дозволяє спілкуватися з іншими користувачами в режимі реального часу. Діє за принципом e-mail, тільки ще швидше. Найпопулярніший на даний момент інтернет-пейджер. Програма володіє широким спектром можливостей, часто оновлюється і покращується, легко налаштовується і доступна. Дуже активно використовується користувачами і в мобільних телефонах.

Форуми. Повідомлення користувачів в форумах групуються по темах, які задаються, як правило, першим повідомленням. Всі відвідувачі можуть побачити тему і розмістити своє повідомлення у відповідь на вже написані. Як правило, теми групуються в тематичні форуми, управління системою здійснюють адміністратори і модератори.

Блоги (від англ. Web log – web-журнал, web-протокол). У цих сервісах кожен учасник веде власний журнал, тобто залишає записи в хронологічному порядку. Темі записів можуть бути будь-якими; найпоширеніший підхід – це ведення блога як власного щоденника. Інші відвідувачі можуть залишати коментарі на записи автора. У цьому випадку користувач, крім можливості вести свій журнал, дістає можливість організувати стрічку перегляду – список записів з журналів «друзів» (friends), регулювати доступ до записів, шукати собі співрозмовників за інтересами. На базі таких систем створюються співтовариства – журнали, які ведуться колективно. Будь-яким членом такої спільноти може бути опубліковано повідомлення за напрямом діяльності співтовариства.

Google Talk. Дозволяє спілкуватися за допомогою текстових повідомлень і голосового чату. Особливістю є тісна інтеграція з поштовою службою Gmail (наприклад, по Google Talk приходять повідомлення про нові поштових повідомленнях). Для використання Google Talk обов'язково наявність аккаунта Google. Вся історія чату зберігається в поштовій скриньці користувача, у якому завжди можна знайти потрібну інформацію за допомогою зручного пошуку.

Skype. Засіб для спілкування людей у реальному режимі часу, розроблене компанією Skype Limited. Програма дозволяє вести індивідуальну листування, обмінюватись повідомленнями з іншими користувачами (чат), здійснювати передачу файлів (Word, Excel, Power Point та ін), організувати багатокористувацьку голосовий зв'язок (необхідні мікрофон і навушники), працювати в режимі відеодзвінка та відеоконференції (необхідні веб-камера, мікрофон і навушники).

Перші системи текстового спілкування в режимі реального часу, такі як IRC, з'явилися на самому початку історії Інтернету, в кінці 1980-х. Веб-чати і

програмне забезпечення для миттєвого обміну повідомленнями побачили світ у середині 1990-х. Перша ж повноцінна можливість конференц-зв'язку з'явилася в кінці 1990-х, після чого було розроблено безліч інших засобів спілкування в режимі реального часу.

З розвитком цих форм спілкування стали утворюватися соціальні мережі (термін був введений в 1954 р. соціологом з Манчестерської школи Д. Барнсом), тобто сукупності учасників, об'єднаних не тільки середовищем спілкування, але і явно встановленими зв'язками між собою.

Інтернет як ніякий інший засіб масової комунікацій використовує і письмову і усну форми спілкування в залежності від ситуації.

5.2 Запитання до теми «Спілкування та інтернет»

1. Перерахуйте сервіси інтернету, призначені для організації інтерактивного спілкування людей в інтернеті.
2. У чому особливості спілкування в мережі Internet. Назвіть основні правила.
3. Що таке електронна пошта. Її можливості, особливості, зони застосування.
4. Призначення та особливості сервісів інтерактивного спілкування в інтернеті.
5. Що таке телеконференція. Назвіть відомі вам види та особливості.
6. Веб- конференція. Для чого вона існує, які характерні риси має.
7. Що означає термін «вебінар». Його особливості, коли й як він проводиться.
8. Що таке інтерактивні бесіди. Коли й як вони проводяться.
9. Чим характеризується така форма організації спілкувань, як гостьова книга. Коли вона застосовується.
10. Опишіть можливості й особливості ICQ.
11. Які можливості та особливості використання Microsoft NetMeeting для організації спілкування в комп'ютерній мережі.
12. Що таке IP-телефонія. Що таке інтернет-телефонія? У чому схожість і відмінність IP- і інтернет-телефонії?
13. Які особливості та переваги IP -телефонії? Опишіть загальний принцип IP -телефонії. Які умови надання послуг IP -телефонії вам відомі?
14. Що таке соціальні мережі, які мережі знаєте
15. Опишіть можливості й особливості програмного сервісу Skype
16. Які правила реєстрації на серверах комунікацій ви знаєте
17. Що таке чат і які правила спілкування в чаті вам відомі.
18. Що таке форуми. Хто й як здійснює керування форумами.
19. Блоги. Основні особливості й правила ведення.
20. Опишіть можливості й особливості програми Skype.

ТЕМА 6. ПИСЬМОВІ КОМУНІКАЦІЇ

6.1 Теоретичні відомості

Резюме служить візитною карткою претендента, тому до оформлення його потрібно поставитися так само серйозно, як і до складання самого документа. Наявність або відсутність помилок в тексті резюме свідчить про загальний рівень підготовки кандидата.

Необхідні стандарти, яким має відповідати документ.

1. Одна сторінка формату А4.
2. Поширений шрифт: наприклад, Times або Arial.
3. Розмір кегля – від 12 до 14 пунктів.
4. Бажано залишити праворуч поля шириною 2 см, щоб рекрутер мав можливість робити якісь позначки.

5. Оптимальний розмір файлу резюме – з 100-150 кілобайт.

Структура резюме з 6 блоків, вважається найбільш оптимальною.

1. *Особисті дані* здобувача (прізвище, ім'я, по батькові; при бажанні можна вказати дату народження або просто свій вік; місто проживання).

2. *Контактна інформація* (адреса, телефон, електронна пошта).

3. *Побажання до майбутньої роботи*. Тут слід вказати назву посади, на яку претендуєте (не відмінне від зазначеного в роботодавця). Бажаний розмір заробітної плати і графік роботи.

4. *Освіта*. Якщо у вас кілька вищих освіт, то в першу чергу назвіть освіту, яка дозволяє вам претендувати на конкретну посаду. Інформація про підвищення кваліфікації буде доречна, якщо знання які ви отримали в її процесі, дають вам додаткові переваги на заміщення даної конкретної вакансії.

Складається з двох розділів: основний (середня, середня спеціальна, незакінчена вища, вища, 2-а вища) і додатковий (курси, стажування, тренінги, семінари і т. д.). В обох випадках необхідно вказати назву навчального закладу, факультет, спеціальність за дипломом (якщо мова йде про курси, то вказується спеціалізація або назва курсу), дата надходження, дата закінчення (місяць, рік).

Використовуйте зворотний хронологічний порядок, тобто останнє місце навчання вкажіть першим, або принцип значущості, тобто вкажіть спочатку місце навчання найбільш значуще для шуканої роботи.

5. *Досвід роботи*. У резюме слід описати тільки той досвід роботи, який відповідає вакансії. Місця роботи перерахуйте у зворотному хронологічному порядку, тобто останнє місце роботи виявиться на початку списку. Вкажіть період роботи, назва компанії, сферу її діяльності, вашу посаду і посадові обов'язки. Слід вказати ваші професійні досягнення, якщо такі мали місце бути, наприклад ви успішно вели дуже великий проект або збільшили обсяги продажів у кілька разів, уклали дуже вигідний контракт для фірми тощо.

Для студентів і випускників цей розділ може містити інформацію як про оплачувану, так і про неоплачувану роботу (написання курсової роботи, диплому, громадська діяльність, практика та ін.). Якщо досвіду роботи немає, то

і графі з прочерком ставити не потрібно. Стажування або практика зараховуються нарівні з досвідом роботи. «Досвід» слід трактувати в широкому сенсі слова як будь-яку діяльність, якою студент займався заради досягнення певної мети незалежно від того, платили йому чи ні.

Професійні навички. Вкажіть тут ваші знання та вміння, які будуть необхідні на новій посаді. Ваші навички – це підсумок того, чому ви навчилися за час роботи та навчання. Також в цьому блоці слід вказати вашу ступінь володіння комп'ютером і комп'ютерними програмами. Знання і ступінь володіння іноземними мовами.

6. *Додаткові відомості.* Необов'язкова частина резюме. Але при бажанні, можете вказати відомості про себе, які доречні і можуть бути цікаві роботодавцю. Наприклад: сімейний стан, наявність дітей, наявність водійського посвідчення, власного автомобіля; готовність до відряджень; наявність закордонного паспорта; готовність до ненормованого робочого дня; відношення до переїзду в інше місто; наявність шкідливих звичок – краще вказувати, якщо вони відсутні: шкідливих звичок не маю; особисті якості – наприклад: стресостійкість, бажання навчатися, лідерство, здатність до аналізу, самостійність, вміння працювати в команді, амбіційність, комунікабельність, креативність; ваші захоплення.

Форма подання електронного резюме.

Кандидат направляє резюме по електронній пошті з короткою супровідною запискою і вкладенням у вигляді RTF-файлу або DOC-файлу з ім'ям у вигляді власного прізвища. В даний час допускається і використання pdf-формату, але, при можливості, це краще уточнити.

В супровідному листі до резюме пишеться щось на зразок: "Шановний директор компанії! (Варіанти: керівник студії, зав. відділом програмування, начальник цеху, керуючий банком і т.д.) Шукаю роботу (посаду) таку-то (або – прошу розглянути мою кандидатуру на зайняття посади такий-то). Резюме додається. З повагою, ПІБ". Слід неодмінно вказати, на яку роботу або посаду Ви претендуєте.

Супровідний лист призначено для підтримки резюме, його необхідно ретельно перевірити, щоб між змістом резюме і супровідного листа не було розбіжностей. У його тексті недопустимі скорочення та умовні позначення.

Оформлення доповідної та службової записки.

Доповідна записка – документ, адресований керівникові з викладенням конкретної проблеми або постановкою питання і містить висновки та пропозиції.

Залежно від змісту доповідні записки бувають інформаційні та звітні. Доповідна записка може бути складена як з ініціативи автора, так і за вказівкою керівника.

Мета ініціативної записки – спонукати керівника прийняти конкретне рішення. Інформаційна записка служить способом систематичного сповіщення керівництва про виконання будь-якого доручення, роботи.

Текст доповідної записки складається з констатуючої частини, в якій викладаються факти, що послужили причиною її складання, і частини, в якій наводяться висновки, пропозиції, думки її автора.

Доповідні записки бувають внутрішніми, які призначені керівництву організації, де працює укладач, і зовнішніми, що направляються у вищестоящі організації. Внутрішні записки можуть бути оформлені на чистому аркуші паперу, зовнішні оформляються на загальному кутовому бланку формату А4.

Приклад оформлення доповідної записки наведено на рисунку 6.1.

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ Справочные данные об организации		
ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА		Наименование должности адресата с включением наименования организации в дательном падеже
00.00.0000	№ 00	Фамилия И. О.
Место издания		
Заголовок к тексту, выраженный отглагольным существительным в предложном падеже, начинается с предлога «О»		
Текст состоит из двух частей: излагается проблема, затем приводятся выводы и предложения. (Не рекомендуется записку начинать словами: Довожу до Вашего сведения...) Если сведения, излагаемые в записке, относятся к определенному отрезку времени, конкретной дате, то это время включается в заголовок.		
Приложение, если оно есть, оформляют по ГОСТ Р 6.30-97:		
Приложение: 1. Наименование приложения, на ... листах, в ... экз. 2. Второе и последующие приложения оформляются аналогично.		
Наименование должности лица, подписавшего записку		(подпись) И. О. Фамилия
В дело 00-00, подпись, дата		

Рисунок 6.1 – Макет зовнішньої доповідної записки

Службова записка – документ внутрішнього ділового листування між структурними підрозділами організації або посадовими особами, що не перебувають у прямому підпорядкуванні.

У тексті службової записки (рис. 6.2) викладаються ділові питання, що стосуються роботи структурного підрозділу чи посадової особи, рішення яких виявилось в залежності від виконання своїх функцій суміжним підрозділом або посадовою особою.

Структура тексту службової записки аналогічна структурі ділового листа.

Адресат: наименование должности, Фамилия И. О. (в дательном падеже)	
Текст служебной записки, по структуре и содержанию аналогичен построению и изложению делового письма.	
Должность составителя (подпись)	И. О. Фамилия, Дата

Рисунок 6.2 – Службова записка

Пояснювальна записка – це документ, що складається за деякими виробничим питанням (в якості додатку до основного документа – наприклад, будь-якого проекту) або з питань трудових відносин.

У другому випадку пояснювальна записка – документ, що пояснює вищестоящому безпосередньому керівникові причини невиконання якого доручення, порушення трудової чи технологічної дисципліни.

Як правило, роботодавець пропонує співробітникові написати пояснювальну у випадку передбачуваного скоєння тим дисциплінарного проступку – обов'язок запросити у працівника пояснення в такому разі прямо покладено на роботодавця статтею трудового кодексу.

При цьому у працівника немає обов'язку писати пояснювальну записку, але якщо він цього не зробить, то роботодавець може просто скласти акт про відмову і застосувати дисциплінарне стягнення і без пояснень працівника. Тому дати пояснення таки варто: можливо, ніякої провини на працівнику і немає.

Пояснювальна записка пишеться в довільній формі з зазначенням дати її складання та адресата (керівника організації) і підписується працівником. Оформлення дати в пояснювальній записці вкрай важливо – дисциплінарне стягнення може застосовуватися до працівника не пізніше одного місяця з дня виявлення дисциплінарного проступку, не рахуючи часу хвороби працівника або перебування його у відпустці.

Пояснювальна записка (див. рис. 6.3) зазвичай пишеться від руки, адресується керівнику, який її вимагав, на стандартному аркуші паперу. Реквізити пояснювальної записки подібні реквізитами доповідної записки.

Объяснительная записка 20.05.2009	Директору школы К. А. Михайловой	
О срыве урока по биологии в 6-м классе		
Довожу до Вашего сведения, что 18 мая 2009 г. в соответствии с расписанием я должна была вести первый урок в 6-м классе. В связи с остановкой зеленой ветки метрополитена я не могла приехать на работу вовремя. Прилагаю справку метрополитена о нарушении в движении.		
Учитель биологии	личная подпись	М. О. Федорова

Рисунок 6.3 – Приклад оформлення пояснювальної записки

6.2 Запитання до теми «Письмові комунікації»

1. Що таке резюме? Вкажіть основні особливості та види резюме.
2. Перерахуйте основні розділи резюме і правила їх формування.
3. Розкажіть правила складання доповідної записки. Наведіть приклад.
4. Вкажіть правила складання пояснювальної записки. Наведіть приклад.
5. Перерахуйте пункти, які повинні бути відображені в доповідній записці.
6. Вкажіть схожість і відмінність між доповідної та службовою запискою.
7. Сформулюйте принципи складання графіка ліквідації недоробок, який може бути прикладений до пояснювальної записки.
8. Складіть макет плану заходів. Вкажіть, до якого документу він додається. Сформулюйте принципи складання.

ТЕМА 7. ДІЛОВИЙ ЛИСТ. КЛАСИФІКАЦІЯ, ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ

7.1 Теоретичні відомості

Комунікація – соціально обумовлений процес передачі й сприйняття інформації в умовах міжособового і масового спілкування по різних каналах за допомогою різних комунікативних засобів.

Діяльність людей неможливо уявити без роботи з діловими документами, без листування. Підраховано, що на складання службових документів і роботу з ними в деяких категорій працівників апарату управління витрачається від 30 до 70% робочого часу.

Класифікація письмових матеріалів компанії.

Варіантом класифікації письмових матеріалів, є, перш за все, поділ всієї маси текстів і документів організації на дві великі категорії. Це так звані контрольовані та неконтрольовані засоби передачі інформації.

Контрольованими зазвичай називають письмові послання, тексти, документи, які доходять до цільової аудиторії в тому вигляді, в якому їх підготувала служба по зв'язках з громадськістю самої організації або інші офіційні особи. Це так звані PR (Public Relations)-матеріали. Діляться PR-документи на внутрішні і зовнішні.

Ділові (службові) листи являють собою офіційну кореспонденцію і застосовуються для вирішення численних оперативних питань, що виникають в управлінській та комерційній діяльності.

Діловий лист – з зазвичай офіційне повідомлення. Інформація, що міститься в діловому листі, носить протокольний характер. Листи реєструються, і факт усного повідомлення не виключає необхідності поштового відправлення.

Існує декілька видів класифікації ділових листів, в основі їх лежать різні класифікаційні ознаки.

За функціональною ознакою листи можна розділити на дві групи:

- листи, що вимагають листа-відповіді (лист-запит; лист-рекламація, лист-прохання; лист-звернення; лист-пропозицію та ін.). Листи-відповіді повинні завжди містити індекс того листа, який став причиною для переписки;

- листи, що не потребують відповіді (лист-попередження; лист-нагадування; лист-запрошення, рекламно – інформаційний (комерційний) лист, листи прямої поштової розсилки (директ-мейл) та ін.).

Листи можна класифікувати по аспектам:

- *лист-нагадування* – факт нагадування;

- *гарантійний лист* – вираз гарантії, документ, що забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань. У ньому адресату зазвичай гарантується оплата або надання чого-небудь (місця роботи, проведення досліджень та ін.). Ці листи мають підвищену правову функцію, тому викладення тексту повинно бути гранично чітким і ясним, підписується першим керівником та бухгалтером;

- *лист-підтвердження* – вказівка на досягнутому ступінь згоди, факт;

– *лист-відповідь* – за своїм змістом носить залежний характер від ініціативних листів, так як тема його тексту вже задана і залишається викласти характер рішення поставленого в ініціативному листі питання: прийняття або відмова від пропозиції, виконання прохання;

– *інформаційний лист* – інформування про намічувані або вже проведені заходи;

– *лист-запрошення* – письмове запрошення адресату взяти участь у якомусь проводимому заході. Вони можуть адресуватися як конкретним особам, так і установам. У них розкривається характер заходу, що проводиться, зазначаються строки проведення та умови участі у ньому;

– *ініціативний лист* – це лист, що вимагає відповіді. Велика категорія таких листів висловлює прохання (пропозиція, запит) до адресата в рішенні будь-яких питань;

– *супровідний лист* – письмовий текст, який інформує адресата про направлення документів, які додаються до листа;

– *лист-попередження* – попередження про можливі відповідні кроки,

– *рекомендаційний лист* – лист, у якому відзначаються переваги та сильні сторони персони або товару.

Один і той же лист може містити гарантію, прохання та нагадування, тобто бути багатоаспектним.

Структура ділового листа, правила оформлення.

Для будь-яких ділових листів існують певні формати.

Формат – це розмір паперового аркуша, на якому розміщується документ;

Формуляр – зразок документа, на якому показані поля для розміщення кожного реквізиту або групи реквізитів, що забезпечує швидкий пошук потрібних елементів інформації;

Реквізит – невід'ємна частина документа, що забезпечує його розуміння та легітимність, тобто законну силу і здатність привести до потрібних дій.

Наприклад, ділові листи часто мають заголовок, внутрішній адресу, вітання, вступну частину, основну частину, висновок.

1. *Область заголовка.*

У цій частині листа зліва розміщується кутовий штамп організації із зазначенням найменування організації, її поштових та інших реквізитів, а також реєстраційний номер і дата реєстрації листа як вихідного документа. Якщо службовий лист є листом-відповіддю, то тут же вказується, на який документ відповідає даний лист.

У правій частині заголовка розміщуються реквізити адресата.

Нижче кутового штампу розміщується заголовок до тексту документа. Мовна конструкція заголовка може мати вигляд:

– привід про + іменник у місцевому відмінку: "Про постачання автомобілів";

– з питання про + іменник у місцевому відмінку: "З питання про поставку запчастин";

– відносно + іменник в родовому відмінку: "Відносно замовлення на поставку" та ін.

2. *Особливості оформлення* тексту листа полягають у наступному (приклад з додатка до типової інструкції з діловодства у федеральних органах виконавчої влади Росії):

– текст службового листа, як правило, повинен торкатися одного питання або декількох питань, якщо вони взаємопов'язані і будуть розглядатися в одному структурному підрозділі організації-адресата;

– текст листа, як правило, складається з трьох частин. Перша (вступна) частина призначена для конкретизації суті питання, що послужило приводом для письма. В ній викладається причина, підстава або обґрунтування складання листа, наводяться посилання на документи, що є підставою підготовки листа (один-два абзаци). При цьому перший абзац вступної частини тексту листа повинен бути найкоротшим і гранично ясним; друга (основна) частина служить для послідовного і докладного опису різних аспектів питання; заключна частина тексту зазвичай складається з одного абзацу, що містить 2-4 пропозиції, в які поміщаються висновки, пропозиції, прохання, рішення тощо;

– при оформленні листа на двох і більше сторінках друга та наступні сторінки нумеруються посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами. Лист може бути оформлено на бланках листа підприємства, структурного підрозділу підприємства, посадової особи підприємства, або на чистих аркушах;

– якщо лист оформлено на бланку посадової особи, то його текст викладається від 1-ї особи однини: "прошу ...", "направляю ...". В інших випадках текст листа викладається від 3-ї особи однини. Наприклад: "Міністерство вважає ...", "Державний комітет розглянув ...";

– якщо до тексту листа передбачено додаток, то він вказується нижче основного тексту (наприклад: Додаток: на 10 ар. в 1 прим). Якщо додатків кілька, то дається скорочене найменування кожного документа додатка з позначенням кількості примірників і аркушів.

3. *Область підпису*. Підпис є обов'язковим і, як правило, заключним елементом структури листа і розташовується інтервалом нижче заключної формули ввічливості. В залежності від того, яким чином оформлено лист (на бланку або на чистому аркуші паперу), підпис наводиться у скороченій, повній або розгорнутій формі.

Скорочена форма передбачає вказівку власне підпису і її розшифровки у вигляді ініціалів та прізвища автора листа. Застосовується при оформленні листа на бланку посадової особи організації, уповноваженого вести переписку і виступаючого в якості відправника. Приклад:

особистий підпис

В.А. Єремченко

Повна форма застосовується при оформленні листа на бланку організації або її структурного підрозділу, якщо останнє уповноважене вести переписку і виступає в якості відправника. Ця область оформляється звичайним чином: вказується посада та прізвище особи, яка підписала документ, наприклад:

Заступник керівника

особистий підпис

В.А. Єремченко

Розгорнута форма передбачає доповнення повної форми підпису відомостями про автора листа, а в деяких випадках - використання інших відомостей замість загальноприйнятих. В якості таких відомостей можуть виступати: спадкові та почесні титули; почесні і спеціальні звання; відомості, що вказують на інші особливі заслуги автора (наприклад, відомості про присуджені йому нагороди, премії та ін.). Така форма підпису застосовується як правило при оформленні листа на чистому аркуші паперу. Наприклад:

Керівник проекту,
доктор технічних наук, професор,
лауреат Премії ім. Д.І. Менделєєва

особистий підпис

Н.І. Іванов

Якщо виконавцем документа була не особа, що підписала документ, то прізвище виконавця та його телефон (або інші реквізити, якщо це необхідно) вказуються в нижній частині аркуша листа з лівої сторони, наприклад:

*Вик. Петренко В.В.**Тел. +38-(062) 225-3456**Стилістичні властивості ділових листів.*

Стиль – різновид літературної мови, яка традиційно закріплена в суспільстві за однією зі сфер життя. Кожен різновид володіє певними мовними особливостями (насамперед лексикою і граматику).

Відмінною особливістю ділового листа є офіційно-діловий стиль викладу його змісту. Специфічними рисами даного стилю є:

- підкреслена офіційність і діловитість, що знаходить своє вираження в службової субординації при письмовому спілкуванні кореспондентів та дотриманні стандартних правил оформлення ділових листів;

- адресність, що припускає наявність конкретних учасників управлінської діяльності - відправників (адресантів) і одержувачів (адресатів) ділових листів;

- стійка повторюваність словникових величин в поєднанні з обмеженістю їх використання в тексті ділових листів;

- тематична обмеженість листів, в яких, як правило, не висвітлюється більш одного-двох питань;

- лексична і композиційна однаковість змісту листа;

- виключно нейтральний тон викладу;

- точність і ясність викладу, що виключає різночитання або двоєке тлумачення змісту листа;

- лаконічність викладу змісту, що припускає стислість і ясність використовуваних в листі формулювань.

Діловий лист має розташовувати адресата до себе проявом щирості. Загальний тон листа, при всій його підкресленою офіційності і діловитості,

повинен бути доброзичливим по відношенню до адресата, що сприяє встановленню більш міцного взаєморозуміння між учасниками листування. Лист має бути виконан повагою до адресата: це і належна люб'язність по відношенню до партнера, і такт у спілкуванні з ним, і підкреслене розуміння його інтересів і проблем.

Виходячи зі специфіки стилю при підготовці змісту листа рекомендується:

- викладати суть справи переважно простими, короткими реченнями, намагатися уникати причетних і дієприкметникових оборотів, і нескінченних «а також», віддавати перевагу прямим порядкам слів у реченні – підмет передує присудку, визначення стоїть перед визначеним словом, а вступні слова знаходяться на початку речення;

- застосовувати стійкі словосполучення й звороти писемного мовлення;

- вживати спеціальні терміни в їх загальноприйнятому, єдинообразному для розуміння тлумаченні, і тільки в тому випадку, якщо застосування терміна є абсолютно необхідним, виключити застарілі слова і вирази (архаїзми), віджилі канцелярські обороти, запозичення з місцевих діалектів. Слід також остерігатися включення в текст різних нових виразів, професійного жаргону та ін.;

- викладати суть проблеми в спокійному, рівному тоні. Прояв як надмірної люб'язності, так і недоброзичливості, що межує з грубістю, не допускається. У процесі викладу слід бути помірним у проханнях, стриманим в оцінках подій, об'єктивним при викладі фактів. Не слід натякати одержувачеві листа на його уявну неуважність, вводячи в заключний текст листа формулювання типу: «Пропоную уважно вивчити ...»;

- не слід спонукати адресата поспішати при винесенні рішень, вставляючи в текст листа слова «Терміново», «Негайно», «В можливо більш короткі терміни». Краще вказати, коли б ви бажали дізнатися про рішення, наприклад, таким чином: «Переконливо прошу Вас відразу ж повідомити про своє рішення»;

- не слід змістом (або підтекстом) документа нав'язувати адресату очікуваний результат освітлюваного в листі питання, наприклад, так: «Прошу вивчити і вирішити питання позитивно» або «Прошу затвердити цю кандидатуру»;

- в тому випадку, якщо ви повідомляєте про те, що виконання доручення чи прохання не представляється можливим, не варто починати лист з констатації відмови – потрібно спочатку викласти мотивацію свого рішення і дати зрозуміти, що за певних обставин до розгляду питання можна повернутися. Слід проявляти відому дипломатію і в тих випадках, коли ви повідомляєте про щось позитивне: дайте зрозуміти, що виконання чиягось прохання коштувало вам відомої праці, бо в іншому випадку ви ризикуєте зіткнутися з новими наполегливими зверненнями по ще менш істотним проблемам.

Якщо в одержувача є звання або титул, можна замість звернення "пан" вказати його. У всіх західноєвропейських країнах і США опускають титули як в усній, так і в письмовій мові вважається нечемним.

При зверненні до адресата необхідно враховувати сферу його діяльності і службове становище. Нейтральне слово "шановний" теж не універсально, воно не включається у формулу поіменного звернення до особливо важливої особи. Такою персоною вважається не тільки висока посадова особа (члени уряду, парламенту, губернатори, мери), але і заслужений діяч науки, мистецтва, відомий громадський діяч. У листах до таких людей використовуються звернення: "Глибокошановний ...", "Вельмишановний ...", наприклад "Вельмишановний Микола Васильовичу!"

У ряді листів, коли та чи інша особа розглядається як суб'єкт цивільних правовідносин, в якості обігу використовується слово "громадянин".

Якщо на початку листа була використана форма "Шановний ...", то завершувати лист формою "З повагою ..." не слід. Така подвійна "поважність", погодьтеся, звучить безглуздо. І тут краще використовувати будь-яку іншу прийнятну форму з розглянутих вище.

7.2 Контрольна робота №1

Вивчити стилі й особливості складання ділових листів. Розробити бланк і скласти діловий лист у відповідності з варіантом завдання.

Порядок виконання контрольної роботи №1

1. Вивчити теоретичний матеріал, стилі і особливості складання ділових листів.

2. Проаналізуйте фразу, запропоновану у Вашому варіанті завдання і перепишіть речення так, щоб воно відповідало десяти характерних особливостей ефективних письмових комунікацій. У кожному з пропозицій присутня принаймні одна помилка.

3. Складіть діловий лист у відповідності з варіантом завдання до цього пункту. При складанні листа сформууйте заголовок, внутрішню адресу, вітання, вступну частину, основну частину, висновок.

4. Сформууйте звіт, в якому повинно бути:

- введення;
- початкова і виправлена фраза по пункту 2, короткий аналіз типу помилки, теоретичні відомості про найбільш поширені помилки в діловій документації;
- опис стандарту ділового листа, запропонованого в пункті 3, текст розробленого листа.
- висновки та рекомендації.

Варіанти к виконанню контрольної роботи №1

Перелік фраз до пункту 2:

В-г	Фраза
1	Наш регіональний директор, дівчина, що має багато років досвіду, перевірить ваші рахунки.
2	Якщо ви терміново не заплатите, ви не отримаєте суттєвої знижки.
3	Зважаючи на те що товар знаходився у вас тільки шість місяців, цілком зрозуміло, що ремонт буде в рамках гарантії.
4	Якщо працівник має скаргу, працівник повинен доставити цю скаргу в комітет по скаргам.
5	Нюхаючи вино, поліцейський заарештував водія
6	Членам Ради піклувальників віриться, що новий план буде працювати
7	Незважаючи на вашу затримку з оплатою рахунку, ми не закриємо рахунок
8	На цей раз я можу сказати, що юрист може забезпечити вирішення цієї проблеми, але що він обов'язково повинен бути фахівцем по податках
9	З цієї політики не може існувати винятків
10	Повний звіт буде посланий вам головуючим департаменту
11	Вам не дозволяється пропускати роботу, якщо у вас немає поважної причини
12	На даний момент консенсус думок такий, що текучість кадрів буде зростати протягом травня місяця
13	Ваша робота була цілком незадовільна.
14	Звіт був призначений для Анни і мене, а не для Івана та Петра
15	Кожна з наступних сторінок була вчитана в гранках редакторами
16	У відповідності з вашим запитом ми прикладаємо сюди звіт про інвентаризацію.
17	Куріння заборонено скрізь, окрім холу.
18	Ти повинен виконати всі лабораторні роботи.
19	Підприємству потрібні симпатичні офіціантки
20	Ми не зможемо брати участь у ранковій нараді, а тільки після двох
21	Звертатися з письмовою відповіддю треба в само собою зрозумілих випадках
22	Він став якимось більшим, ніж просто локальна мережа
23	Принципово важливо, щоб обрані моделі послідовно впроваджувалися в життя
24	Надмірний персонал продовжує залишатися однією з найбільш актуальних питань українських підприємств
25	При закінченні проекту результати розглядаються фахівцями і виносять свій вердикт з приводу ефективності даного співробітника
26	Необхідно рухатися в ногу з їх попередніми ідеями
27	Студентка з іншого вищого навчального закладу (який має державну ліцензію), що надійшов на загальних підставах (за конкурсом), має право на безкоштовну форму навчання
28	На виконання наказу намічені заходи по його виконанню
29	Другі професії - суміжні професії, не змінюючи свого основного виду професійної діяльності, необхідні особливо в групах розробників програм
30	Для молодих фахівців і фахівців, що вперше прийшли на роботу в дану галузь, передбачається спеціальна 2-х річна програма, що дозволяє адаптувати фахівця до галузі, визначити професійні якості фахівця і прищепити фірмові традиції.

Теми листів до пункту 3:

В-г	Тема листа
1	Скласти діловий лист іноземному партнеру - запросити консультанта з ІТ-обладнання на 1-е листопада 2012 р.
2	Скласти діловий рекомендаційний лист для прийняття студента Вашої групи на посаду системного адміністратора фірми «МІГ»
3	Скласти діловий інформаційний лист з повідомленням про те, що 16.11.2012 р. група «НАУ» проводить публічний захист презентації на тему «Інструменти комунікації»
4	Скласти лист-підтвердження отримання від фірми SILLET інструкції по роботі з базовим обладнанням (системний блок конкретної конфігурації)
5	Скласти інформаційний лист-заяву, що пояснює діловому партнерові причину вибору для виконання розробки мови програмування Java
6	Скласти діловий лист-нагадування про необхідність надання Вашим напарником по підготовці презентації графічних матеріалів
7	Скласти текст гарантійного листа про своєчасну оплату замовленого фірмою «Качагур» антивірусного програмного забезпечення, і проханням про постачання не пізніше 1 листопада 2012 року
8	Скласти діловий лист-нагадування приватному підприємцю про закінчення наступного тижня строків поставки моніторів в кількості 10 штук для компанії «Горизонт». Поставка виконується відповідно до договору № 22 від 17.03.2012 р.
9	Скласти комерційний запит на повторне формування Виконавцем пакету документів (акт виконаних робіт з прокладання локальної мережі, рахунок, кошторис) за результатами роботи у другому кварталі 2012 р.
10	На ім'я директора ТОВ «Пегас» напишіть лист-прохання про виділення позики на покупку нового ноутбука.
11	Напишіть лист-відповідь на рекламу Замовника (ВАТ «Глобус») про неякісно проведену антивірусну перевірку, яка виконувалася з 1 по 10 жовтня 2012 групою ІТ-фахівців Вашого підприємства в рамках договору аутсорсингу.
12	Напишіть лист-відповідь з відмовою від оплати Вашим підприємством послуг з виготовлення друкованої продукції в обсягах, вище замовлених.
13	Складіть рекламно-інформаційний лист з запрошенням партнерів по бізнесу на семінар-тренінг «Практики комунікабельності»
14	Підготуйте лист прямої поштової розсилки з пропозицією заповнити купон на придбання комп'ютерної техніки по акції «Купи два пристрої – третій в подарунок».
15	На ім'я директора ТОВ «Пегас» напишіть лист-прохання про виділення позики на покупку нового ноутбука.
16	Складіть лист-претензію фірмі «Кобальт» з попередженням про стягування штрафу (відповідно до договірних зобов'язань) за несвоєчасну поставку оновлень програмного забезпечення спеціалізованої конструкторської бібліотеки до пакету «Компас».
17	Скласти діловий офіційний лист для студента Вашої групи з рекомендацією прийняти його на посаду фахівця з безпеки в ТОВ «Аріель». Підпис – декана факультету.
18	Скласти комерційний запит фірмі ТОВ «Горизонт» (Покупець продукції) з пропозицією збільшення ціни на продукти харчування (напівфабрикати), що поставляються Вашою фірмою, у зв'язку з підвищенням цін на електроенергію.
19	Скласти текст гарантійного листа про своєчасну оплату комп'ютерного обладнання, взятого під розписку згідно з договором між фірмами ПП «Крик» і ТОВ «Техно»
20	Скласти діловий лист-нагадування про необхідність надання фірмою ТОВ «ФУК» комплектуючих для ремонту комп'ютерної техніки

21	Скласти лист-рекламацію на і'я директора ТОВ «Прінт» з скаргою на неякісну заправку картриджів для принтерів Samsung.
22	Напишіть лист-запит до учбового центру ТОВ НПП «АМІ» з приводу термінів проведення курсів по вивченню пакету автоматизованого проектування AutoCad.
23	Скласти лист-пропозицію по придбанню антивірусного пакету Dr-Web за акційною ціною
24	Напишіть лист-підтвердження участі вашої компанії у щорічній міжнародній конференції «Питання ІТ-технологій»
25	Скласти лист-запрошення для керівників підприємств міста для участі у щорічному ярмарку «Металеві вироби»
26	Скласти супровідний лист, який інформує замовника (фірму «Континент») про відправлення пакету технічною документації у складі 5 документів (вказати яких)
27	Скласти рекомендаційний лист, у якому вказати переваги програмного продукту (вказати конкретну назву) що експлуатується у вас на фірмі.г
28	Скласти лист-відповідь на пропозицію ТОВ «Багрянець» провести семінар-тренінг з захисту персональної інформації
29	Скласти лист-попередження щодо відповідальності керівника підприємства у разі порушення авторських прав та застосування на комп'ютерах підприємства неліцйзійної програмної продукції
30	Написати лист-пропозицію щодо участі підприємств у щорічному благодійному фестивалі «Діти Донбасу»

7.3 Запитання до теми «Діловий лист. Класифікація, правила оформлення»

1. Виконайте класифікацію ділових листів по функціональних ознаках.
2. Укажіть призначення та основні особливості гарантійного листа.
3. Приведіть класифікацію ділових листів по аспектам.
4. Укажіть призначення та основні особливості листа-підтвердження.
5. Укажіть призначення та основні особливості листа-нагадування.
6. Укажіть призначення та основні особливості листа-відповіді.
7. Укажіть призначення та основні особливості інформаційного листа.
8. Укажіть призначення та основні особливості листа-запрошення.
9. Укажіть призначення та основні особливості супровідного листа.
10. Укажіть призначення та основні особливості листа-попередження.
11. Поясніть поняття «багатоаспектний лист».
12. Дайте визначення поняттю «Формат листа».
13. Що таке формуляр? Дайте визначення.
14. Розкрийте поняття «Реквізит ділового листа».
15. Назвіть основні частини ділового листа.
16. Що таке «область заголовка листа»? Яку інформацію вона містить?
17. Опишіть особливості оформлення тексту ділового листа.
18. Як формується й оформлюється підпис ділового листа?
19. Що таке стиль ділових листів? Назвіть основні особливості офіційно-ділового стилю.
20. Які види ділових листів вам відомі? Опишіть один із них.

ТЕМА 8. НАУКОВИЙ СТИЛЬ

8.1 Теоретичні відомості

Науковий стиль мовлення – одна з функціональних різновидів літературної мови, що обслуговує сферу науки і виробництва; він реалізується в книжкових спеціалізованих текстах різних жанрів.

Наукові тексти пов'язані з орієнтацією на читача-професіонала. Отже, основні риси мови науки – точність і об'єктивність.

Композиція типового наукового тексту відображає послідовність фаз наукового дослідження.

1. Усвідомлення проблеми (питання, завдання) і постановка мети – «вступ».

2. Пошук способів вирішення проблеми, перебір можливих варіантів і висунення гіпотези, доказ ідеї (гіпотези) – «основна частина».

3. Рішення дослідницької задачі, отримання відповіді – «висновок».

Спосіб викладу, таким чином, є способом доказу. Текст навіть не дуже великих за обсягом наукових творів - статей, повідомлень - прийнято ділити на рубрики, підкреслюючи перехід від одного дослідницького епізоду до наступного.

Текст наукового твору створюється як ланцюжок "кроків" – дій всередині тексту, що утворюють логічний каркас, який потім в тексті, насиченому спеціальними символами і відповідною термінологією сприймає навіть непідготовлений читач.

У науковому тексті по будь-якій спеціальності можна виділити мовні засоби, за допомогою яких здійснюється конструювання цього логічного каркаса. Це, наприклад, дієслова «позначимо, задамо, складемо, визначимо, знайдемо, виберемо, розглянемо» і т.п.

Науковий текст має складну організацію. У ньому можна умовно виділити два пласта з точки зору того, яку інформацію отримує читач:

- фактичну, безпосередньо про об'єкт дослідження;
- інформацію про те, як автор організовує цю фактичну інформацію.

Інформацію другого типу (і елементи, які її вводять) прийнято називати метатекстом. Наявність мета тексту – одне з істотних властивостей наукового тексту.

Складність інформації, з якою "працюють" партнери по науковій комунікації, змушує автора піклуватися про організацію фактичної інформації таким чином, що б співрозмовнику легше було її сприймати і утримувати в пам'яті. Так, що б не втрачати нитку розповіді, автор нагадує читачеві, про що йде мова, час від часу повертаючись до того, про що він говорив, зазвичай додаючи до цього невелику порцію нової інформації – в тексті такого руху відповідає смисловий повтор.

Закономірності вживання мовних засобів у науковому стилі визначає фактори, про які вже йшлося, – об'єктивність і точність.

Об'єктивність передбачає, що інформація не залежить від примхи конкретної особи, не є результатом його почуттів та емоцій. У тексті наукового твору вона проявляється і в присутності деяких обов'язкових компонентів змісту, і у формі – у манері оповіді.

Одним з основних способів створення ефекту об'єктивності змісту є посилення на наукову традицію – вказівка на звернення до даного об'єкту дослідження, проблеми, задачі, терміну і т.п. інших вчених. Посилання на наукову традицію в невеликих роботах часто обмежується списком прізвищ вчених, що займалися даною проблемою. Такі списки найчастіше складаються за алфавітом.

Вимога об'єктивності визначає особливості манери розповіді. Перш за все, це відмова від оповідання в першій особі, тобто від "особистої" манери розповіді.

Важливою рисою науки є точність. Науковий стиль у свідомості звичайної людини, безумовно, перш за все асоціюється з термінами.

Риси наукового стилю можуть проявлятися з більшою або меншою мірою строгості. Це залежить від багатьох причин: і від жанру, і від предмета розгляду (в технічних науках мову регламентований в більшій мірі, ніж в гуманітарних), але головним чинником все таки є фактор адресата. Автор тексту, якщо він хоче не тільки повідомити наукову інформацію, а й домогтися її розуміння, повинен орієнтуватися на обсяг знань свого партнера, і на те, яка мета знайомства партнера з цією інформацією.

В залежності від того, як автор визначає для себе можливості та потреби свого "співрозмовника", він може використовувати одну з варіацій наукового стилю: власне науковий, науково-навчальний або науково-популярний підстиль.

В області науки основними письмовими жанрами є тези, стаття і монографія, так як саме з їх допомогою передається нова наукова інформація, інші жанри представляють або переробку цих відомостей, які вони дають.

Обов'язковими елементами наукової статті є:

- постанова проблеми;
- розкриття її зв'язку із важливими науково-практичними проблемами;
- наявність посилань на попередні дослідження або публікації;
- виділення невирішених раніше проблем;
- формулювання мети статті;
- наявність зрозуміло викладеного основного матеріалу;
- загальні висновки;
- подальші перспективи.

Строгість наукового стилю досягає свого апогею в жанрах, які є документом, а тому відчувають на собі вплив офіційно-ділового стилю. Жорсткі вимоги пред'являються до підсумкових студентських робіт: регламентована композиція роботи (поділ на глави або параграфи, наявність плану (змісту), розділів "Вступ", "Висновки" (або "Висновки"), "Бібліографія", а часто і "Додаток"), її оформлення (вказівка на титульному аркуші реквізитів "Науковий

керівник", "Жанр" (курсова, дипломна робота тощо), "Рік", "Навчальний заклад" та ін.

Нотатки до написання відгуку на наукову статтю.

Відгук надає загальну характеристику на наукову статтю й містить практичні рекомендації до її подальшого використання (наприклад, публікації).

У відгуку експерт відображає:

- актуальність теми;
- відповідність змісту оголошеним цілям;
- повноту й якість розробки теми в цілому й її окремих частин;
- вміння автора проводити роботу з нормативними документами й іншими джерелами інформації, робити обґрунтовані висновки;
- систематичність й грамотність викладення матеріалу;
- правильність оформлення роботи;
- практичну значимість авторських пропозицій і рекомендацій;
- переваги й недоліки (можна вказати недостатню ясність, нераціональність побудови, занадто великий обсяг матеріалу й т.д.)

Необхідно вказати, як знайдені недоліки впливають на цінність роботи, а також дати рекомендації по їх усуненню.

В заключній частині відкликання викладається думка про допуск статті (роботи, дипломного проекту) до публікації (захисту).

8.2 Запитання до теми «Науковий стиль викладення»

1. Надайте визначення поняттю «Науковий стиль».
2. Для кого призначені наукові тексти?
3. Що відображає композиція наукового тексту?
4. Які типи інформації відображає науковий текст?
5. Які мовні засоби застосовуються при написанні наукового тексту?
6. Які прийоми застосовують при складанні наукового тексту, щоб полегшити сприймання інформації?
7. Які основні жанри відносяться до наукового тексту?
8. Назвіть основні елементи наукової статті.
9. У яких роботах студент зустрічається з обов'язковим застосуванням наукового та офіційно-ділового стилю?
10. Назвіть основні пункти, які повинні бути відображені у відгуку

ТЕМА 9. ТЕХНІЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

9.1 Теоретичні відомості

Рецензія – критичний розбір твору – літературно-художнього, наукового, публіцистичного характеру і т. п., – дає інформацію про цей твір і оцінку його в таких межах, що короткий відгук не переростає в критичний етюд.

Рецензія розпадається на три частини.

1. Бібліографічно точне позначення рецензованого документу. Випишується ім'я автора, його регалії, місце роботи або навчання, назва документу, глави або частини, якщо документ розділений на такі частини.

2. Виклад змісту документа.

3. Оцінка документу. Остання частина найважливіша в рецензії, в ній виявляється характер рецензії як одного з жанрів літературної критики.

Рецензент повинен вміти показати досягнення або помилки автора, піддати критиці останні; надати характеристики не тільки ідей, але й інших елементів.

Рецензія вимагає від її укладача (експерта) стислості, вміння формулювати свої думки в точній, стислій і виразній формі.

Рецензія не потребує розгорнутої аргументації, вона повинна уникати всяких відступів від безпосередньої задачі.

Зразок оформлення рецензії на наукову статтю

Рецензія складається у довільній формі й повинна включати наступне.

1. Назву статті, наукові регалії, ПІБ автора.

РЕЦЕНЗІЯ

На статтю «Застосування методів групової динаміки до командної розробки проектів» студента гр.ПО-10а Донецького національного технічного університету
Соколенко П.Л.

2. Опис проблем й питань, яким присвячена стаття або робота.

...У статті доводиться необхідність і можливість застосування методів групової динаміки для

3. Актуальність статті.

...Стаття, безумовно, актуальна, тому що задачі і методи групової динаміки дозволяють ...

4. Виділення важливих моментів роботи, оригінальність, наукова чи практична значимість статті.

...Особливістю статті є застосування основних принципів командної розробки до
Наукова значимість статті полягає в

5. Якість викладення матеріалу: чи є анотація до статті достатньо інформативною, чи логічно побудовані висновки, чи відповідає структура статті стандартам, чи є повним бібліографічний список, й т.д., й т.п.

6. Висновки й пропозиції щодо публікації статті, відповідність статті тематиці наукового видання.

...Стаття П.Л.Соколенко «Застосування методів групової динаміки до командної розробки проектів» відповідає вимогам наукового збірника та Положенню про порядок підготовки матеріалів, призначених для відкритого опублікування Згідно Переліком-2008р. та Положенням-1992р. В поданих матеріалах немає відомостей, які складають державну таємницю України, немає даних про неоформлені винаходи авторів або інших осіб, а також відсутні матеріали, на які можуть бути оформлені патенти, вона рекомендується до відкритої публікації.

7. Дата, підпис, вчене звання, вчений ступінь, посада, місце роботи, ПІБ рецензента. Печатка, підпис.

Вимоги до складання анотації до наукової статті, звіту або технічної документації.

Анотація – коротка характеристика наукової статті, звіту або іншого технічного документа (наприклад, «Інструкції Програміста») з точки зору її призначення, змісту, виду, форми та інших особливостей.

Анотація виконує такі функції:

– дає можливість встановити основний зміст документу, вирішити, чи слід звертатися до повного тексту;

– використовується в інформаційних, у тому числі автоматизованих системах для пошуку інформації.

Анотація повинна включати характеристику основної теми, проблеми документа, мети роботи та її результати. В анотації вказують, що нового несе в собі дана стаття в порівнянні з іншими, спорідненими за тематикою і цільовим призначенням. Наприкінці анотації зазвичай вказують ключові слова.

Рекомендований середній обсяг анотації 500 друкованих знаків.

Приклад анотації до наукової статті.

Стаття присвячена філософському осмисленню мережевих комунікацій в сучасному суспільстві, які вносять нові форми діалогу і спілкування в соціум і всі його сфери, в тому числі і в освіту. Освіта в XXI столітті має розвиватися по мережевій моделі, якій властиві синергетичні, діалогічні та комунікативні аспекти. Головне достоїнство пропонованої нової моделі - відкритість для діалогу та комунікації і можливість самоорганізації.

Приклад оформлення анотації до дипломної роботи.

АНОТАЦІЯ

У дипломній роботі проведено аналіз використання фонду заробітної плати, а також співвідношення росту продуктивності праці та заробітної плати. Визначено резерви ефективного використання фонду заробітної плати. Зроблено висновок про те, що на даний момент існує мало резервів збільшення заробітної плати. Запропоновано підвищення частки робітників у загальній чисельності виробничого персоналу, збільшення частки чистого прибутку в загальній сумі, введення кваліфікаційних коефіцієнтів, впровадження безтарифної системи оплати праці в цехах основного і не основного виробництва, а також в ремонтних цехах. Обґрунтовано напрями збільшення резервів заробітної плати виходячи з аналізу показників об'єкта дослідження.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ОПЛАТА ПРАЦІ, ТАРИФНО-КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ДОВІДНИК, ФОНД ЗАРОБІТНОЇ ПЛАТИ.

9.2 Запитання до теми «Технічна документація»

1. Дайте визначення поняттю «Рецензія»
2. Вкажіть основні частини рецензії
3. Назвіть розділи, що повинні бути присутніми в рецензії на наукову статтю.
4. Чим відрізняється рецензія на технічний документ від рецензії на наукову статтю.
5. Дайте визначення поняттю «Анотація»
6. Назвіть основні функції анотації та цілі, з якими вона складається.
7. Які моменти повинні бути відображені в анотації
8. Що таке ключові слова, як, де і для чого вони застосовуються.
9. Чи є відмінності в вимогах до написання анотації на наукову статтю, та технічний документ. У чому вони полягають.

9.3 Контрольна робота №2

Контроль навичок роботи з технічною документацією. Рецензування технічного документу. Складання рецензії та анотації.

Порядок виконання контрольної роботи №2

1. Ознайомитись з теоретичними основами складання рецензії та анотації.
2. Розглянути запропонований технічний документ, надати оцінку стилю.
3. Скласти анотацію та рецензію на запропонований документ.
4. Результатом виконання завдання повинні бути письмові рецензія та анотація до документу та звіт, який включає приклади рецензій (3-5) на різні види документів, знайдені в Інтернеті, короткий опис знайдених прикладів, включаючи тип документу й оцінку його стилю.

ДОДАТОК А. ПРИКЛАД КАРТКИ ДО КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ №3

1. Знайдіть невірні твердження:	
	<p>Бакалавр повинен:</p> <ol style="list-style-type: none"> володіти знаннями та вміннями, необхідними для практичної роботи; працювати індивідуально або в групі над створенням якісних програм; шукати прийнятні компроміси в рамках обмежень, що накладаються «витратами, часом, знаннями, існуючими системами та організацією»; виконувати проектування в одній або декількох предметних областях, використовуючи підходи, що поєднують «етичні, соціальні, юридичні та економічні інтереси»; демонструвати розуміння і застосування існуючих теорій, моделей і методів; демонструвати такі навички, як конфліктне спілкування, індивідуальне проектування програмних продуктів, непримиренність до ідей партнерів.
2. Дайте визначення поняттю:	
	Команда – це
3. Навички письмової комунікації	
	Складіть діловий лист іноземному партнеру – запрошення на виставку-презентацію «ІТ-стиль» на 1-е листопада 2012 р.
4. Відредагуйте фрази, поясніть помилку в побудові пропозиції	
	Наш регіональний менеджер, дуже досвідчена дівчина, складе для Вас макет договору.
5. Дайте відповіді на запитання	
	<ol style="list-style-type: none"> Які комунікативні навички передбачає робота в команді? Що таке сторінки нотаток презентації? Для чого вони призначені? Як формуються і де розташовуються? Охарактеризуйте офіційно-діловий стиль мовлення – його особливості, специфіку, вимоги та сфери застосування. Яка роль першого враження у спілкуванні і що необхідно робити для формування позитивного першого враження?

Критерій оцінювання (всього 10 балів):

Вірне виконання завдань з пунктів 1,2,4 – по 1 балу,
 відповіді на питання пункту 5 – 4 бали (по 1 балу за питання),
 складання ділового листа з дотриманням стандартів (пункт 3) – 3 бали.

ЛИТЕРАТУРА ПО КУРСУ

1. Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб, пособие для студ. средн. и высш. учеб, заведений / А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 288 с.
2. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: учебник.— М., 2002.
3. Дмитрий Лазарев. Презентация: Лучше один раз увидеть! — М.: «Альпина Паблишер», 2011. — С. 142.
4. Малкольм Кушнер. Презентации для "чайников" = Presentations For Dummies. — М.: «Диалектика», 2007. — С. 544.
5. Петров А. В. Дискуссия и принятие решений в группе: технология модерации. — СПб., 2005.
6. Ребус Б. М. Психологические основы делового общения: учеб, пособие. — М., 2002.
7. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб., 2003.
8. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник. — М., 2004.
9. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. — Питер, 2002, 512с.
10. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие. — Минск, 2000.
11. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: учебник.— М., 2002.
12. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М.А. Василика. — М., 2003.
13. Петров А. В. Дискуссия и принятие решений в группе: технология модерации. — СПб., 2005.
14. Ребус Б. М. Психологические основы делового общения: учеб. пособие. — М., 2002.
15. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб., 2003.
16. Крюгер В. Руководство командой: пер. с нем. — М., 2006.
17. Хартли М. Язык жестов в деловом общении: пер. с англ. — М., Энкельман Н. Б. Харизма: пер. с нем. — М., 2000.
18. Фопель К. Психологические группы: рабочие материалы для ведущего: практическое пособие: пер. с нем. — М., 2004.
19. Тимофеев М. И. Деловое общение: учеб, пособие. — М. 2004.
20. Г.Почепцов. Теория коммуникаций. — Рефл-бук Ваклер, 2001, 650с.
21. Обзор средств общения в сети интернет. Материал из ТолВИКИ (<http://www.tgl.net.ru/wiki/>, <http://ru.wikipedia.org/wiki/>).