

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО Донской ГАУ)

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ
(Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ)

Кафедра гуманитарных дисциплин
и иностранных языков

М.Н. Крылова

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практикум

Издание 2-е, дополненное и переработанное

Зерноград – 2019

УДК 811.161.1'271
ББК 81.2Рус-5
К85

*Печатается по решению методической комиссии по направлению
подготовки 35.03.06 «Агроинженерия»
инженерно-технологического факультета
Азово-Черноморского инженерного института – филиала
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственной аграрный университет»
в г. Зернограде*

Рецензент:

доцент кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков,
кандидат филологических наук **Ю.В. Новикова**

Крылова, М.Н. Культура речи и деловое общение: практикум /
К85 М.Н. Крылова. – Изд. 2-е, доп. и перераб. – Зерноград: Азово-
Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2019.
– 47 с.

Практикум содержит планы практических занятий, цель которых – организация освоения студентами практической части курса «Культура речи и деловое общение». Предназначено для студентов направления 35.03.06 «Агроинженерия» различных профилей.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры
гуманитарных дисциплин и иностранных языков.
Протокол № 1 от 30 августа 2019 г.

Рекомендовано к изданию методической комиссией
по направлению подготовки
35.03.06 «Агроинженерия» инженерно-технологического факультета.
Протокол № 1 от 2 сентября 2019 г.

© М.Н. Крылова, 2019
© Азово-Черноморский инженерный
институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1. КУЛЬТУРА РЕЧИ.....	6
Практическое занятие 1. Нормативные аспекты речи. Произношение.....	6
Практическое занятие 2. Лексические и грамматические нормы.....	8
Практическое занятие 3. Коммуникативные аспекты речи.....	10
Практическое занятие 4. Этические аспекты речи	13
Практическое занятие 5. Функциональные стили современного русского языка	16
РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	20
Практическое занятие 6. Деловое общение.....	20
Практическое занятие 7. Деловая риторика	24
Практическое занятие 8. Язык и стиль официальных документов.....	27
Практическое занятие 9. Конфликт в деловых отношениях	31
СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	35
Акцентологический минимум (ударение)	35
Орфоэпический минимум (произношение).....	36
ВОПРОСЫ ЗАЧЁТА	38
ЛИТЕРАТУРА	39
ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ	39
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	41

ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе изменения структуры образования, когда в подготовке бакалавров утвердился в качестве основного компетентностный подход, всё более важным становится формирование у студентов лингвистической и коммуникативной компетенций. Русский язык рассматривается в первую очередь со стороны его коммуникативной направленности, повышаются требования к речи выпускника. Данной цели должна способствовать дисциплина «Культура речи и деловое общение».

Будущего бакалавра необходимо учить свободно пользоваться разнообразными языковыми средствами в различных коммуникативно-речевых условиях, прежде всего, в непосредственной профессиональной деятельности, учить культуре общения, формировать безукоризненно чистую, правильную, терминологически точную и выразительную речь, умение осуществлять коммуникацию в деловой сфере.

Практические работы по культуре речи и деловому общению предусмотрены учебным планом как важнейшая, наряду с лекциями, форма обучения. Настоящий практикум направлен на организацию проведения практических работ.

Практикум представляет собой систематизацию как созданных в процессе многолетнего преподавания дисциплины автором издания, так и встречающихся в различной методической литературе упражнений и заданий, использование которых на практических занятиях обеспечит следующее:

- закрепление теоретической информации, получаемой студентами на лекционных занятиях;
- повышение уровня речевой подготовки студентов;
- углубление представлений о нормах современного русского литературного языка;
- изучение основных коммуникативных качеств речи;
- совершенствование навыков владения средствами различных функциональных стилей литературного языка;
- осознание значимости культуры речи в жизни современного человека, выработку установки на постоянное совершенствование своей речи.
- повышение орфоэпической, лексической и грамматической правильности речи;
- развитие творческих способностей студентов;
- формирование коммуникативных умений в деловой сфере.

Задания, предлагаемые в практикуме, позволят основное внимание на каждом из занятий уделять активным и интерактивным формам организации усвоения материала.

Практикум по дисциплине «Культура речи и деловое общение» адресован студентам, обучающимся по направлению 35.03.06 «Агроинженерия» различных профилей. В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом направления изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальной компетенции

УК-4 – «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)» в категории «Коммуникация».

Практикум может быть использован в процессе преподавания русского языка и культуры речи, а также других филологических дисциплин в учебных заведениях разных типов.

РАЗДЕЛ 1. КУЛЬТУРА РЕЧИ

Практическое занятие 1. Нормативные аспекты речи. Произношение¹

Цели: 1) закрепить знания о видах литературных норм, связанных со звучанием русской речи: акцентологических и орфоэпических; 2) приступить к освоению акцентологического и орфоэпического минимума современного человека.

Задание 1. *Определите место ударения в следующих именах существительных. В каких из них ударение является фиксированным (то есть всегда падает на один и тот же слог)?*

Средства, мозги, блюда, должностей, областей, простыней, прибылей, шарфов, яслей, госпиталей, сажень.

Задание 2. *Составьте словосочетания с приведёнными словами в их разных значениях, зависящих от ударения.*

Атлас, видение, ирис, безобразный, клубы, орган, характерный, острота, языковая.

Задание 3. *Поставьте правильно ударение в прилагательных.*

Августовский, атомный, валовой, грошовый, грушевый, домовая, зубчатый, кухонный, оптовый, козырной, тигровый, подростковый, сливовый, суповой, ходовой, украинский.

Задание 4. *Поставьте ударение в кратких формах имён прилагательных. Отметьте случаи колебания нормы.*

Бедна, бедно, бедны; близка, близко, близки; быстра, быстро, быстры; верна, верно, верны; глубока, глубоко, глубоки; дерзка, дерзко, дерзки; гневна, гневно, гневны; мала, мало, малы.

Задание 5. *Поставьте ударение в глаголах.*

Звала, звало, звали; начала, начало, начали; сняла, сняло, сняли; заняла, заняло, заняли; наняла, наняло, наняли; отняла, отняло, отняли; поняла, поняло, поняли; приняла, приняло, приняли; прибыла, прибыло, прибыли.

Задание 6. *Образуйте формы прошедшего времени мужского рода возвратных глаголов и расставьте в них ударение.*

Браться, взяться, влиться, даваться, заняться, начаться, подняться, прыгаться, родиться, сорваться.

¹ Чтобы закрепить произносительные нормы, в начале следующих занятий будет приводиться ряд слов, ударение в которых нужно запомнить, и ряд слов на одно из правил произношения.

Задание 7. *Поставьте правильно ударение в причастиях.*

Загнутый, изогнутый, согнутый.

Погруженный, заключенный, возбужденный, осужденный.

Задание 8. *Расставьте ударение в глагольных формах, укажите возможные варианты правильной постановки ударения.*

Кружит, лила, наняла, наняли, отперла, позвонишь, премировать, рвала, солят, удит.

Задание 9. *Составьте текст на свободную тему, в котором будет использовано как можно больше слов (не менее 10-и), сложных с точки зрения ударения. Воспользуйтесь словами из заданий, приведённых выше, и из акцентологического минимума. Размер текста – на ваше усмотрение. Прочитайте получившийся текст перед аудиторией, следя за правильностью ударений.*

Задание 10. *Составьте словосочетания с приведёнными словами, учитывая возможность двоякого произношения.*

Перечница, шапочный, сердечный, копеечный, калачный.

Задание 11. *Произнесите правильно и с перестановкой звуков. Какие звуки меняются местами? Какое произношение звучит для вас более привычно? Какое является правильным?*

Скрупулёзный, дуршлаг.

Задание 12. *Прочтите слова, обратив внимание на их правильное произношение. В чём особенность произношения данных слов?*

Беспрецедентный, инцидент, пощёчина, поскользнуться, дерматин, дикобраз, почерк, компетентный, эскорт, компрометировать.

Задание 13. *Составьте предложения с приведёнными словами, учитывая различное произношение.*

Сложенный – сложённый, крестный – крёстный, оглашенный – оглащённый, падеж – падёж, совершенный – совершённый.

Задание 14. *Исправьте орфографические ошибки, связанные с неправильным произношением слов. Объясните значение выделенных слов.*

Скурпулёзный, архирей, юрист-консульт, экскалация, комфорка, мукулатура, тубаретка.

Практическое занятие 2. Лексические и грамматические нормы²

Цели: 1) закрепить знания о лексических, морфологических и синтаксических литературных нормах; 2) приступить к освоению наиболее важных лексических, морфологических, синтаксических правил.

Задание 1. Ударение. *Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.*

Агрономия, августовский, баловать, балованный, банты, бензопровод, бухгалтеры, валовой, верование, включишь, вероисповедание, воспринять, выговоры, газированный, генезис, гофрированный, граффити.

Задание 2. Произношение. *Произнесите слова, обращая внимание на звук [г]. В каких случаях допустимо произношение щелевого звука [γ]?*

Глагол, имя прилагательное, Галя, Галина, Гайдар, говорю, Господи, молиться Богу, Богородица, благодать, Григорий, пригорело, бухгалтер, господин, боготворить, материальные блага, когда, тогда, ага, ого.

Задание 3. *Определите, склоняются ли ваши фамилии. Если да, то каким образом. При необходимости воспользуйтесь Приложением 1.*

Задание 4. *В следующих предложениях, отобранных из языка СМИ, рекламы, популярных песен, допущены ошибки в употреблении слов, построении предложений и т. п. Попробуйте найти ошибки и перестроить предложения.*

1. В прошлом году Дума приняла более пятиста законопроектов (Из речи депутата). 2. Зацветут и осыпятся вишни (Из песни И. Аллегровой). 3. Мне нравится «Тик-так» за чувство уверенности, которое он мне даёт (Из рекламы). 4. Ночью на звёздах гадаю (Из песни В. Добрынина). 5. Я помолюсь за тебя перед Богом... (Из песни А. Иванова). 6. Было сделано очень правильное решение (Из интервью министра, ОРТ). 7. Мне час свиданья предназначен в звёздной моей стране... (Из песни Н. Королёвой). 8. Разрешите мне поздравить президента с тем, что он пришёл на нашу пресс-конференцию и ответил на наши вопросы (Слова журналиста в конце пресс-конференции). 9. Подружки мои, не ревнуйте к тому, кто в меня влюблён. Подружки, я не виновата, что вас не заметил он (Из песни Лены Зосимовой). 10. Наслаждаясь музыкой, звуки уносят меня в чудесную даль.

² Чтобы закрепить лексические и грамматические нормы, в начале каждого из следующих занятий будет дано задание «Исправьте речевые и грамматические ошибки» (по 5 предложений).

Задание 5. В следующих предложениях, отобранных из языка СМИ, рекламы, популярных песен, учебных сочинений, допущены ошибки в употреблении слов, построении предложений и т.п. Попробуйте найти ошибки и перестроить предложения.

1. В тексте выступления много дефектов. 2. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище. 3. Членов правительства нельзя будет призывать к уголовной ответственности. 4. Самый крупнейший город в мире – Мехико. 5. Учёные двигают науку вперед. 6. Меня не раз охватывал смех, читая комедию «Ревизор». 7. Наш магазин пользуется большим спросом. 8. Элен не намеревалась отступать от своих намерений. 9. В горячие точки были отправлены наши снайпера. 10. Оденьте ей наручники и уведите в камеру.

Задание 6. Выберите из данных вариантов литературный.

Машет – махает, пашет – пахает, хнычет – хныкает, щиплет – щипает, осыпятся – осыплются, дремлет – дремлет, их – ихний, класть – ложить, покласть – положить, поставить подпись – поставить роспись, шофёры – шофера, наше городишко – наш городишко, обои девочки – обе девочки – обе девочки, выздоровлю – выздоровею, жгёт – жжёт, согласно решению – согласно решения, по приезде – по приезду, по возвращению – по возвращении, из города – с города, из Украины – с Украины, ляг – ляжь, едь – ехай – езжай – поезжай.

Задание 7. Перепишите следующие предложения. Числительные обозначьте на письме словами.

1. Число участников колеблется между 457 и 502. 2. Дмитрий располагал уже 38000 людей. 3. На протяжении 1926 метров высота их колеблется между 11 и 21 метрами. 4. Наполеоновская армия насчитывала около 134 тысяч солдат и офицеров при 587 орудиях. 5. На 1 июня 1917 года действующая армия располагала 581 самолетом. 6. В 1917 году русская армия нуждалась в пополнении 3375 аппаратами, в том числе 1850 истребителями. 7. Город, в котором жило около 120 тысяч человек, распорядившись 572 десятинами пахотной земли, 257 – сенокосной, 735 – леса. 8. Самая большая пирамида из 362194 бутылочных пробок была построена 17-19 ноября 1990 года в Китае. 9. Из 4803 лондонских автобусов 4120 – двухэтажные.

Задание 8. «Кто где живёт».

В Москве живут москвичи, в Ростове – ростовчане, жительница Таганрога – таганроженка. Как видите, при образовании названий жителей к названию города прибавляются определённые суффиксы. Но не всегда всё просто. Попробуйте образовать названия жителей (во множественном числе) городов (мест) Владивосток, Пенза, Архангельск, Курск, Тула, Уфа, Камчатка, Кострома, Омск.

Задание 9. Проведите исследование собственной речи, её лексического состава и грамматического строя. Ответьте на вопросы:

1. Есть ли в вашей речи слова-паразиты? Если да, то какие?
2. Встречаются ли в речи окружающих слова, которые вы не понимаете? Если да, то какие? Как вы реагируете на эти слова (не обращаете внимания, догадываетесь по контексту, смотрите в словаре и под.)?
3. Употребляете ли вы слова, значения которых не знаете или знаете неточно? Если да, то назовите эти слова.
4. Используете ли вы устаревшие слова, жаргонизмы, профессионализмы? Приведите примеры.
5. Какие части речи вы чаще всего используете в устной речи?
6. Сколько слов в используемых вами в устной речи предложениях?
7. Используете ли вы в устной речи сложные предложения?
8. Как различается грамматика вашей устной и письменной речи?
9. Допускаете ли вы лексические и грамматические ошибки? Если да, то какие? (См. для примера наиболее распространённых ошибок упражнения 4 в практических занятиях 3-5).
10. Замечаете ли вы лексические и грамматические ошибки в речи окружающих? Какие ошибки? Исправляете ли вы их?
11. Есть ли в вашей речи личностные особенности, отличающие её от речи окружающих (особые слова, обороты и под.)?
12. Всегда ли вам легко высказать свою мысль? Если есть затруднения, то какие и в каких случаях?
13. Случалось ли вам замечать, что вы говорите бессвязно?
14. Делали ли вам когда-нибудь замечания, касающиеся правильности вашей речи? Если да, то какие?
15. Если сравнить вашу речь сегодня и год назад, есть ли изменения? Если да, то какие? Будет ли она изменяться в дальнейшем? Как?

Практическое занятие 3. Коммуникативные аспекты речи

Цели: 1) обобщить и систематизировать знания о коммуникативных качествах речи: правильности, богатстве и разнообразии, образности и выразительности, логичности, чистоте, краткости, уместности, общепонятности, точности; 2) учиться строить свою речь в соответствии с коммуникативными нормами.

Задание 1. Ударение. Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.

Грушевый, диспансер, договор, дремота, досуг, жалюзи, завидно, звонит, звоните, запломбированный, зубчатый, избаловать, избалованный, инженерия, искра, исповедание, исчерпать.

Задание 2. Произношение. Какой звук – [э] (буква е) или [о] (буква ё) – произносится под ударением в данных словах?

Афера, бытие, включенный, возбужденный, врученный, гренадер, двоеженец, дебелий, желоб, жернов, желчь, желчный, жилетка, житие, замороженный, заморенный, зев, заем, истекший, маневр, маневренный, никчемный, новорожденный, опека, оседлый, острое, осужденный, планер, приведший, принесший, привезший, погруженный.

Задание 3. Исправьте речевые и грамматические ошибки.

1. А какая политическая партия вам наиболее ближе? 2. Слушая все эти истории, во мне невольно разыграло мужское самолюбие. 3. Шашлык с баранины и свинины. 4. Пушкин сам поражался невероятным «урожаем» осени, проведённой в Болдине. 5. Произведение написано интересным и своеобразным образом.

Задание 4. Соотнесите наименования коммуникативных качеств речи с определениями или характеристиками данных понятий.

Коммуникативное качество речи	Определение (характеристика) понятия
1. Правильность	а) следование речи законам логики, отсутствие непоследовательности и несоответствий
2. Богатство и разнообразие	б) способность выразить максимальную по объёму информацию минимальным количеством слов
3. Образность и выразительность	в) соответствие речи литературным нормам языка
4. Логичность	г) соответствие речи целям и задачам общения
5. Чистота речи	д) обеспечивается богатством и разнообразием русского языка, его неисчерпаемыми ресурсами
6. Краткость	е) отсутствие в речи слов, которые могут быть непонятны слушателю
7. Уместность	ж) определяется умением чётко и ясно мыслить, знанием предмета речи и законов языка
8. Общепонятность	з) качество, возникающее в результате реализации заложенных в языке выразительных возможностей, использования тропов и фигур
9. Точность	и) отсутствие в речи внелитературных элементов, ругательств, слов-паразитов

Задание 5. Какие средства, обеспечивающие богатство и разнообразие речи, использованы в приведённых ниже предложениях.

1. Солнце ещё облаков не задело,
Трава на лугу ещё росы пила,
А плотник проснулся и взялся за дело:
Слышится, как зазвенела пила (Я. Козловский).

2. В полдень где-нибудь в затишке (если пригревает солнце) грустный, чуть внятный запах вишневой коры поднимается с пресной сыростью талого снега, с могучим духом проглянувшей из-под мертвой листвы земли. Тонкий многоцветный аромат устойчиво держится над садами... А потом ветер принесет в сады со степного гребня тончайшее дыхание опаленной морозами пыли (М. Шолохов).

3. Как там ни говори, я перешёл дорогу Шмакову Петру, увёл у него девушку (А. Рыбаков).

4. Мой верный друг! мой враг коварный!
 Мой царь! мой раб! Родной язык!
 Мои стихи – как дым алтарный!
 Как вызов яростный – мой крик!
 Ты дал мечте безумной крылья,
 Мечту ты путами обвил.
 Меня спасал в часы бессилья
 И сокрушал избытком сил (В. Брюсов).

Задание 6. Какой троп стал основой выразительности в следующих предложениях?

1. В конце концов все его пороки вылились в один: порок сердца (Л. Стулов). 2. Дайте мне, пожалуйста, шариковую ручку. – Шарик, дай дяде лапку (анекдот). 3. После десятого тоста он наконец почувствовал себя в своей тарелке... (анекдот). 4. Я спал как ребёнок. То есть просыпался каждые два часа и орал как резаный (Интернет). 5. Вода в Москве-реке будет как парное молоко: жирная и с пенкой (телепередача «КВН»). 6. Скакал Иван Царевич три дня и три ночи..., пока не отобрали скакалку (Н. Фоменко, «Русское радио»). 7. Вечером у меня вечер (устная речь).

9. Сигаретной каждой пачкой
 Лёгкие и бронхи пачкай!
 И хоть сделано по ГОСТу,
 Отнесут тебя к погосту! (С. Мельников).

Задание 7. Прочитайте речь К. Минина, обращённую к согражданам – нашим предкам (результатом её стало создание народного ополчения, освободившего Москву от польских интервентов). Какие тропы и фигуры речи использует оратор? К каким аргументам он прибегает?

Сограждане! Отечество гибнет! Свирепость врага неимоверна; они заняли первопрестольный град. Если падёт Москва, падёт Вера и Отечество, падём и мы. Пожертвуем всем, зложим жён и чад наших и искупим Отечество. Вождь Пожарский укажет нам путь к победе. Сограждане! Решите, что ожидает нас – рабство или свобода.

Задание 8. *Опишите сами себя по образцу:*

Владислав Юрьевич Пирогов. Возраст двадцать пять лет. Рост 178 сантиметров, среднего телосложения. Волосы русые, слегка вьющиеся, лицо овальное, глаза светлые, брови дугообразные.

Сделайте текст более выразительным, используя различные тропы и фигуры.

Задание 9 (домашнее). *Напишите эссе (сочинение-рассуждение) на тему «Какое значение для человека имеет свободное владение речью?». При написании эссе не забудьте о необходимости подбора аргументов и высказывания собственного мнения.*

Практическое занятие 4. Этические аспекты речи

Цели: 1) повторить и углубить знания о речевом этикете, его истории, этикетных формулах, эвфемизмах, правилах речевого этикета, его национальном характере; 2) учиться строить общение в соответствии с требованиями речевого этикета.

Задание 1. Ударение. *Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.*

Каталог, квартал, красивее, красивейший, кровотоцит, мастерски, мусоропровод, ненавистный, нефтепровод, обеспечение, облегчить, оптовый, откупоривать, пахота, позвонят, премированный, приданое.

Задание 2. Произношение. *Разделите приведённые слова на две группы в зависимости от варианта произношения ЧН: а) слова, в которых произносится [шн]; в) слова, допускающие оба варианта произношения: [чн] и [шн].*

Булочная, горничная, горчичник, горчичный, двоечник, конечно, копечный, Кузьминична, молочник, нарочно, подсвечник, порядочный, прачечная, пустячный, Саввична, сердечный друг, скучный, скворечник, троечник, яичница.

Иногда в одном значении слово произносится с [чн], а в другом – с [шн]. Произнесите: шапочное производство – шапочное знакомство, сердечный друг – сердечная болезнь, калачное производство – «С суконным рылом в калачный ряд» (поговорка).

Задание 3. *Выберите из данных вариантов литературный.*

Офицеры – офицера, двое учениц – две ученицы, из Ростова – с Ростова, на Украину – в Украину, тосковать о тебе – тосковать по тебе – тосковать за тобой, двое генералов – два генерала, токари – токаря, доктора наук – докторы наук, бухгалтер – бухгалтерша (о женщине), трое профессоров – три про-

фессора, нет носок – носков, приляг – приляжь, мурлычет – мурлыкает, прийти к тебе – прийти до тебя.

Задание 4. Тест «Культура телефонного общения».

Рассмотрите перечисленные ниже утверждения. Если вы придерживаетесь данного правила **всегда**, начислите себе **2 балла**; **иногда, не всегда** – **1 балл**; **никогда** – **0 баллов**.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.

2. Тщательно готовлюсь к важному деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.

5. Добившись соединения по телефону, называю себя (своё предприятие).

6. Если «не туда попал», извиняюсь, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Занимаясь важной работой, отключаю телефон.

9. В телефонном разговоре держу себя в руках, даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. Находясь на службе, в качестве отзова на телефонный звонок называю свою фамилию (организацию).

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю своё внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если человек, которого спрашивают, отсутствует, интересуюсь, что ему передать.

14. Если телефон звонит во время важной беседы, поднимаю трубку и прошу перезвонить позже.

15. В присутствии других людей стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ключ к тесту:

• **25** и более баллов – вы вполне владеете культурой телефонного общения;

• **20–24** балла – в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но ещё есть резервы для совершенствования;

• **менее 20** баллов – вам имеет смысл более внимательно изучить правила ведения телефонного разговора.

Задание 5. *Чтобы заполнять деловые бумаги, нужно грамотно писать. Грамотность – это часть делового этикета. Вставьте пропущенные буквы, раскройте скобки, объясните правописание производных предлогов.*

Д...м...нстрац...я, з...веду...щий, с...кр...тарь, оф...ц...альный, в...ст...новить, кв...л...ф...кация, р...з...лющ...я, уч...р...ждение, к...нкуренц...я, пр...зидент, м...н...стерство, орг...н...зац...я, пр...зидиум, пр...гре..., ун...в...рсальный, труж...ик, ин...ц...ативный, к...л...кти..., иметь (в) виду следу...щее, вп...следстви... буд...т пр...долж...но, (в) т...чени... дня, (в) пр...д...лжени... месяца, (в) виду (не) недостатка мат...р...алов, (по) видимому, пр...изво...ство, иметь (в) виду, пр...мышле...ость, ра...ётливый, к...мп...тентный, (по) изучени... вопро-са, (по) получени... письма.

Задание 6. *Какие формулы речевого этикета (приложение 4) вы используете, чтобы обратиться:*

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- к секретарю декана, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 7. *Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:*

- принять предложение;
- выслать новые каталоги;
- принять посетителя.

Задание 8. *Проиграйте предложенные ролевые ситуации. При обсуждении выполненного задания обратите внимание на поведение его участников, их мимику, жесты, интонацию, соблюдение этикетно-речевых правил.*

1. Вы – студент 1-го курса. Вам необходимо обратиться с просьбой к ректору, преподавателю, одному из родителей, товарищу.

2. Вы – председатель молодежной организации «Турист». К вам пришёл с предложением сотрудничества (претензиями по поводу организации прошедших соревнований):

- ваш соученик;
- незнакомый юноша (девушка);
- мастер спорта;
- представитель фирмы «Спорт».

3. Вы – работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

- ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;
- учёного из университета выступить с лекцией;
- руководителя фирмы помочь благоустроить спортивную площадку.

Задание 9. *Напишите небольшое сочинение или статью в газету на тему: «Как мы обращаемся друг к другу».*

Практическое занятие 5. Функциональные стили современного русского языка

Цели: 1) повторить, обобщить и систематизировать знания о системе функциональных стилей современного русского языка; 2) закрепить сведения о языковых особенностях каждого стиля; 3) учиться определять стиль текста, продуцировать тексты различных стилей.

Задание 1. Ударение. *Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.*

Ракушка, рефлексия, свекла, симметрия (но асимметрия), сливовый, средства, столяр, торты, уведомить, уведомленный, украинец, украинский, укупорка, фарфор, феномен.

Задание 2. Произношение. *Разделите данные слова в соответствии с орфоэтической нормой на две группы: с мягким и с твёрдым произношением согласного перед буквой Е.*

Академия, декан, Одесса, тенденция, свитер, бутерброд, компетентный, компетенция, патент, тестовая работа, зеро, кузен, террор, бассейн, сейф, диспансер, сервис, реквием, сессия, конгресс, компресс, тире, фешенебельный, рейд, брюнет.

Задание 3. Исправьте речевые и грамматические ошибки.

1. Ветер трепещет косы ивушек. 2. Он всеми силами пытается завладеть доверие детишек и взрослых. 3. Листья, переливаясь своей окраской, тихо ложатся на землю. 4. Как таких женщин можно назвать матерью? 5. Он ярок не оттого, что одел на себя всё яркое.

Задание 4. *Определите, к какому стилю относятся приведённые ниже тексты. Назовите основные стилевые черты в лексике, морфологии, синтаксисе, которые указывают на стилистическую принадлежность текста.*

Текст 1. Прошу Вас предоставить мне недельный отпуск для поездки домой по семейным обстоятельствам. Прилагаю письмо с сообщением о болезни отца (подпись).

Текст 2. Легко сказать: писать! На это нужен навык, нужна какая-то сноровка. Конечно, это вздор, но всё-таки нужно! Вот я! Говорить я, хоть до завтра, а примись писать, и бог знает что выходит. А ведь не дурак, кажется. Да вот и вы. Ну, как вам писать! (А. Островский).

Текст 3. Твёрдое тело, состоящее из большого числа маленьких кристалликов, называется поликристаллическим. Одиночные кристаллы называют монокристаллами.

Текст 4. У многих русских рек, наподобие Волги, один берег горный, другой луговой; у Истры тоже. Это небольшая речка вьётся чрезвычайно прихотливо, ползёт змеей, ни на полверсты не течёт прямо, и в ином месте, с

высоты крутого холма, видна вёрст на десять со своими плотинами, прудами, мельницами, огородами, окружёнными раkitником и гусиными стадами (И. Тургенев).

Текст 5. Правительство Эстонии выделило 10 миллионов крон на поддержку реэмиграции некоренных жителей, передаёт наш корреспондент Галина Сапожникова. Материальную поддержку в размере 115 долларов получают только гражданские лица.

Текст 6. В Тбилиси на улице Георгия Товстоногова состоялось торжественное открытие мемориала бывшего режиссёра БДТ. На мраморной табличке значится, что «с 1915 по 1946 гг. в этом доме жил великий режиссёр». На мероприятии присутствовал президент Межгосударственной конфедерации театральных деятелей Кирилл Лавров.

Текст 7. Демография – наука, изучающая состав населения по полу, возрасту, занятиям и другим признакам, его движение, рождаемость, бракосочетание, смертность и т. п.

Текст 8. Подтверждаем получение Вашего письма № ... от ..., в котором Вы запрашиваете нас о дате проведения научной конференции. Сообщаем, что она состоится... Надеемся, что Вы примете в ней активное участие.

Текст 9. Мощностъ отраженного сигнала при радиолокации планет ничтожно мала. Представьте себе, что чайник кипятку вылили в океан, а где-нибудь, за тысячи километров, вычерпнули из моря стакан воды. По идее вылитый кипяток «немного» нагрел мировой океан. Так вот, избыточная тепловая энергия в произвольно вычерпнутом стакане морской воды того же порядка, что и энергия принятого сигнала, отражённого от Венеры.

***Задание 5.** Докажите, что приведённый ниже отрывок статьи В. Баранца относится к публицистическому стилю. Какие средства использованы для воздействия на читателя?*

Сосредоточение 55-тысячной американской сухопутной, морской и авиационной группировок, сбор разведанных в районе проведения антитеррористической операции и первый удар «возмездия» обошлись налогоплательщикам США в значительную часть из тех 40 миллиардов долларов, что выделены на неё Конгрессом.

Американцы использовали примерно 50 «крылатых ракет» морского базирования «Томагавк», каждая из них под 2 млн долларов – это 100 млн в общей сложности. Кроме того, по стратегическим объектам, наземным коммуникациям талибов, укрепрайонам, пунктам управления, лагерям боевиков, бункерам, нефтехранилищам был нанесён бомбовый удар. Примерно 200 бомб типа В61-11 (по 50 тысяч долларов за штуку) – 10 млн долларов. Более 600 бомб «Си-Би-Ю-16» в общей сложности потянули ещё на 12–15 млн долларов. Таким образом, только первый ракетно-бомбовый удар оценивается в сумму около 150 млн долларов.

Задание 6. Прочитайте *доверенность*, приведённую К.И. Чуковским в книге о русском языке «Живой, как жизнь». Можно ли считать её официальным документом? Внесите исправления.

Доверенность

Пусть Воронину Сергею отдадут мою зарплату. Он, как будто, человек честный и, надеюсь, денег моих не растратит.

Иван Петров

Задание 7. Напишите **резюме**, предполагая, что вы претендуете на одну из должностей:

- 1) заместитель начальника конструкторского отдела завода;
- 2) менеджер по продажам коммерческой фирмы;
- 3) экономист торгового предприятия;
- 4) заведующий гаражом научно-исследовательского института;
- 5) заместитель директора по экономическим вопросам;
- 6) специалист банка по экономической безопасности и т.п.

Пусть это будет реальное резюме или фантастическое, главное, чтобы оно было составлено в соответствии с современными требованиями к данному документу.

Резюме – краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу. Резюме – текст-самореклама, цель которого – выигрышно представить себя и свою рабочую биографию.

Структура резюме:

- цель (позиция): определённое название работы, должности или краткое описание типа работы;
- желаемая начальная зарплата;
- характер занятости (полный рабочий день, неполный рабочий день, в вечернее время, в ночное время и т. п.);
- личные данные соискателя (ФИО, возраст, семейное положение, адреса и телефоны и т. п.);
- сведения об образовании, в том числе дополнительном – перечень мест и времени учёбы. Рекомендуются не указывать все места учёбы (если их очень много), а обратить внимание на те, которые особенно важны для получения данной работы. Обязательно указать полное наименование каждого образовательного учреждения, время учёбы, полученный документ об образовании;
- сведения о службе в армии (для мужчин);
- сведения об опыте работы (если есть). Точно указывается название организации, должность, время работы;
- навыки (иностранные языки, владение компьютером, вождение автомобиля). Свои умения надо подавать развёрнуто, в выгодном свете и с предельной точностью. Например, мало просто упомянуть о компьютерной гра-

мотности – обозначьте скорость набора, сообщите о владении программами, Интернетом;

– дополнительная информация: интересы, склонности, увлечения; сведения о личных качествах (должны подходить именно к данной должности. Если вакансия – рекламный агент, указать качества: умение общаться с людьми, находчивость, хорошее знание психологии, интуиция; если – учитель начальных классов – любовь к детям, отзывчивость, доброта, терпение); отсутствие вредных привычек, готовность к командировкам и переезду и другие положительные качества;

Другие разделы:

Резюме – динамичный жанр, структура которого зависит от конкретного соискателя. Поэтому в нём могут быть и другие разделы:

– состояние здоровья (если вы инвалид, это надо обязательно указать, по крайней мере в том случае, когда инвалидность повлияет на вашу работу, например, потребует особых условий труда, специального доступа в помещения);

– достижения (указываются, если они есть), например, «Автор проекта (название)», победитель (название конкурса) и т.п.;

– отличия и награды, учёные степени и звания (если есть);

– сведения о рекомендациях;

– дата написания резюме; подпись соискателя.

Образец типового резюме представлен в приложении 5.

РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практическое занятие 6. Деловое общение

Цели: 1) закрепить знания о деловом общении, его видах, формах, принципах; 2) учиться анализировать ситуации делового общения, вырабатывать собственные решения в сложных ситуациях.

Задание 1. Ударение. *Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.*

Хлебец, хлебцы, ходатайство, ходатайствовать, христианин, цемент, черпать воду, черпать знания, шарфы, шарфа, шасси, щавель, эксперт, экспертный, языковая норма, языковая колбаса.

Задание 2. Произношение. *Определите, в каких словах из приведённых ниже необходима вставка какого-либо звука на месте пропуска. Произнесите слова правильно.*

Буду...щее, грейпфру...т, дерма...тин, инци...дент, конкурент...оспособный, конста...тировать, компроме...тировать, Маныч...ский, по...скользнуться, преце...дент, сведу...щий, светопре...ставление, уч...реждение, ч...резвычайно, скре...сти, гре...сти, юрис...консульт.

Задание 3. *Выберите из данных вариантов литературный.*

Автоинспекторы – автоинспектора, брелки – брелоки, нет вафель – нет вафлей, заместо тебя – вместо тебя, гейзеры – гейзера, 100 гектар – 100 гектаров, дитя – дитё, приехал до дедушки – приехал к дедушке, дремаешь – дремлешь, езжу – ездию, заведующий клуба – заведующий клубом, засыпешь – засыплешь, инженеры – инженерá, испью – изопью (от глагола испить), ложи – клади.

Задание 4. *Моделирование голоса и тона.*

Фразу: *Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает?* – прочтите последовательно следующим тоном: *спокойным, раздражённым, дружеским, язвительным, начальственным.* Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

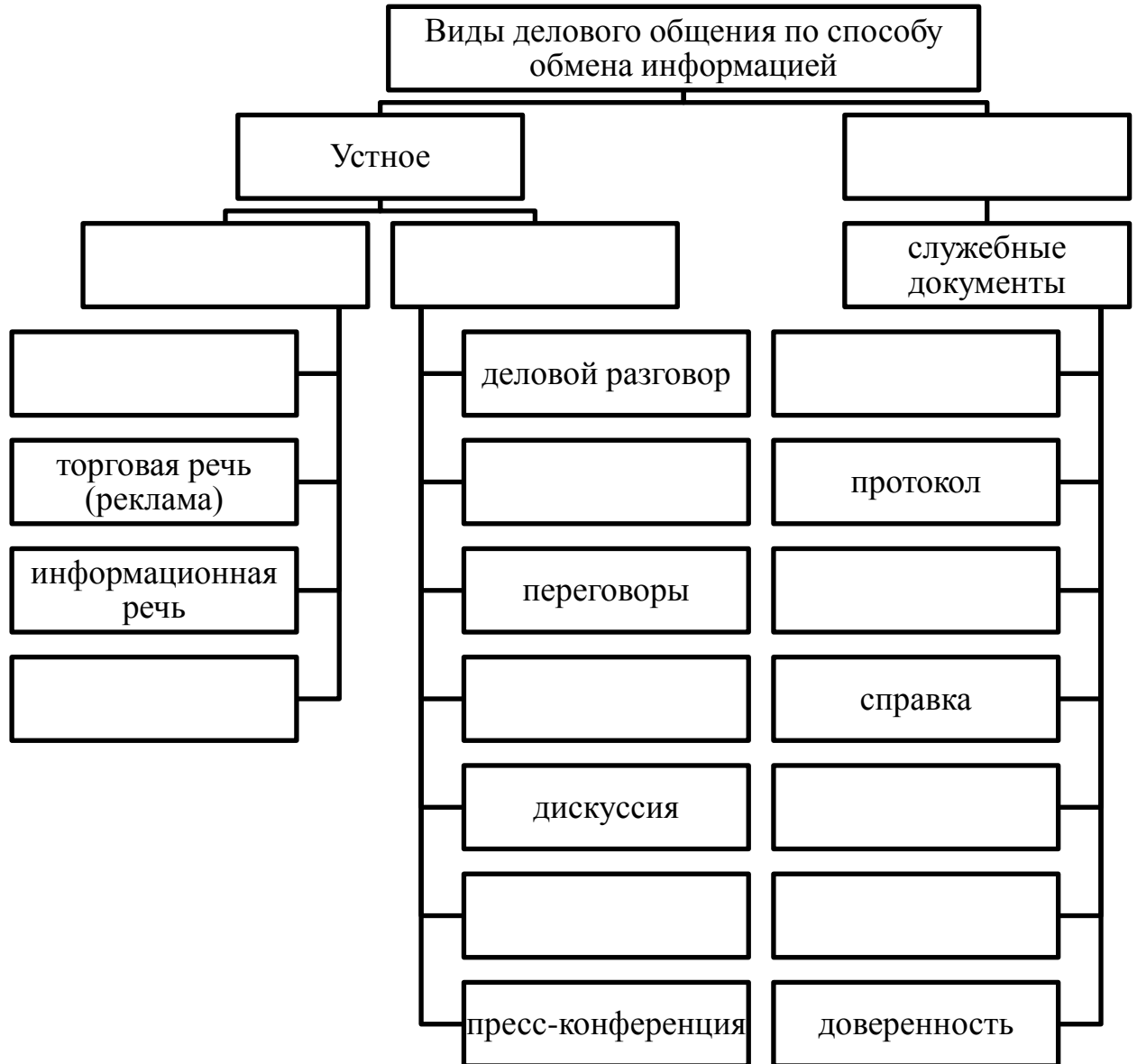
Ещё одна фраза для моделирования: *Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан.*

Задание 5. *«Минутка».* *Развитие чувства времени.*

Группа садится вокруг стола, оперев локти на стол и закрыв глаза руками. Даётся задание: после сигнала преподавателя подождать одну минуту (две минуты) и открыть глаза. Каждый ведёт свой отчёт самостоятельно. Побеждает тот, кто угадал самое точное время. Первое время можно вести мыс-

ленный счет, но главная задача – научиться чувствовать время без внутреннего счёта. Контрольное время можно варьировать – 3, 4, 5 минут и больше.

Задание 6. Рассмотрите частично заполненную схему. Что пропущено?



Задание 7. По предложенным ситуациям выстройте схему делового общения менеджера. В предложенных ситуациях можно воспользоваться любыми вариантами подсказок либо предложить собственный.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, даёт задание вашему подчинённому, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника, предложить подчинённому отложить выполнение текущей работы.

Б. Всё зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить своё несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные вашему подчинённому без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчинённому продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внёс в информацию, направленную в вышестоящий орган, уточнённые данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жёсткий разговор, припомнив прежние ошибки подчинённого.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя.

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите?

А. Скажете, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Задание 8. Критика.

Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей!

Приёмы снижения негативного воздействия замечаний:

- ссылки на чужой опыт и высказывания;
- «сжатие» нескольких замечаний;
- одобрение, а затем критика;
- перефразирование;
- «эластичная оборона»;
- принятие замечания;
- сравнение;
- метод опроса;

- упреждение;
- отсрочка.

Задание: Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приёмы.

Ситуация 1. Подчинённый вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнёров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведёт себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочёты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за работником, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряжённое, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведёте серьёзный разговор с одной из ваших подчинённых, критикуете её работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано её молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свёртывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас после ваших замечаний она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до неё свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчинённых, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Ка-

кие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчинённому так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что всё будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чём вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание 9. *Напишите сочинение-миниатюру (эссе) о взаимодействиях и критике в деловой сфере. Нужно ли критиковать? Поделитесь личным опытом.*

Практическое занятие 7. Деловая риторика

Цели: 1) повторить и обобщить сведения об ораторском искусстве, его истории, видах речей, композиции речи; 2) учиться готовить и произносить ораторскую речь в деловой сфере, использовать ораторские приёмы.

Задание 1. Ударение. *Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.*

Краткие прилагательные:

веселы, весел, весело, весела;
вредны, вреден, вредно, вредна;
грубы, груб, грубо, груба;
глухи, глух, глухо, глуха;
горьки, горек, горько, горька.

Краткие причастия:

взяты, взят, взято, взята;
начаты, начат, начато, начата;
приняты, принят, принято, принята;
проданы, продан, продано, продана;
прожиты, прожит, прожито, прожита;
розданы, роздан, роздано, роздана;
созданы, создан, создано, создана.

Задание 2. Произношение. Каково правило произношения гласной перед ударным слогом в приведённых ниже словах? Произнесите правильно.

Взяла, рябина, язык, яйцо, принесла, пятьдесят, село, лягушка, начала, ночевать, щавель, щадить, очарован, счастливый.

Задание 3. Исправьте речевые и грамматические ошибки.

1. Она учила своих детей только положительным качествам и чертам характера. 2. Важно беречь память тех людей, которые боролись за нашу жизнь. 3. Дома становится очень приятно и уютно после этого запаха (из рекламы). 4. Есть множество примеров, доказывающих необходимость в профессии хирурга. 5. Было не по-весеннему жарко, и я одела лёгкую блузку.

Задание 4. Подготовьте информационную речь (5 минут). Обоснуйте актуальность выбранной темы. Используйте во вступлении приёмы привлечения внимания аудитории. Обратите особое внимание на заключительные фразы речи. Составьте и сообщите аудитории план речи. Учтите, что ваша аудитория – слушатели группы. Примерные темы для информационной речи:

1. События в нашей стране.
2. События за рубежом.
3. Новости науки и техники.
4. Новости культурной жизни города.
5. Спортивные новости.
6. Новинки литературы и т.п.

Задание 5. Подготовьте агитационную речь (5–7 минут) и выступите с нею. Выберите одну из предложенных ниже целевых установок. Постарайтесь употребить в речи как можно больше аргументов и ораторских приёмов.

1. Побудить студентов своей группы записаться на курсы английского языка.
2. Побудить сотрудников предприятия согласиться с переходом на двухсменную работу.
3. Побудить студентов нашего вуза пройти флюорографическое обследование.
4. Побудить сотрудника отдела перейти работать начальником отстающего (трудного) отдела.
5. Убедить рабочих не объявлять забастовку (в связи с тем, что их отправляют в двухнедельный вынужденный отпуск).
6. Побудить спонсора дать денег на ремонт детского театра.
7. Убедить одноклассников организовать выезд на природу.

Задание 6. *Подготовьте приветственную (воодушевляющую) речь (2–4 минуты). Так как главная задача приветственной речи – создать приподнятое, праздничное настроение, вдохновить, воодушевить слушателей, обратите внимание на эмоциональность вашей речи, используйте в ней средства речевой выразительности. Выберите событие, которому будет посвящена ваша речь:*

- юбилей лица, организации;
- встреча делегации;
- вручение награды;
- открытие памятника, мемориальной доски;
- начало работы съезда, конференции, симпозиума;
- памятная дата и т.п.

Задание 7. *Составьте и произнесите обвинительную речь, обвиняя:*

- жестокость, равнодушие, тщеславие, бюрократизм и т.п.;
- Михаила Горбачёва в том, что развалил СССР;
- министра образования в уменьшении финансирования высших учебных заведений;
- Герасима в том, что утопил Муму;
- Деда Мороза в невоздержанном употреблении спиртных напитков.

Задание 8. *Составьте и произнесите панегирик – похвальную речь:*

- XXI веку;
- своим родителям;
- дружбе;
- милосердию;
- скромности;
- любви и т. п.

Задание 9. *«Витязь на распутье».*

В упражнении отрабатываются презентационные навыки, умение убеждать. Время: 20–30 минут. Размер группы: 10–15 человек.

Вся группа делится на 3 команды по 3–4 человека, кроме одного участника, который будет играть роль Ильи Муромца.

Вводная информация: Илья Муромец видит на распутье камень, на котором написано: «Налево пойдёшь – коня потеряешь, направо пойдёшь – голову потеряешь, прямо пойдёшь – женатым будешь». Каждая команда представляет одно из направлений. Команде нужно убедить Илью Муромца, что следует пойти именно в её направлении. У каждого направления есть свои преимущества, ведь даже в варианте «голову потеряешь» можно вспомнить о тех приключениях, которые ждали в сказке богатыря, выбравшего этот путь, или объяснить, что на самом деле он потеряет голову от любви. Командам нужно показать именно их направление в максимально выгодном свете.

Группам даётся 10 минут на подготовку, после чего один представитель от каждой группы выступает перед Ильей Муромцем. Другие члены группы

дополняют. Выслушав всех, Муромец решает, куда он поедет, и объясняет, что ему понравилось, а что не понравилось в каждом выступлении.

Задание 10. *«Открытая трибуна».*

Цели: 1) учиться готовить и произносить ораторскую речь, использовать ораторские приёмы; 2) практиковаться в оценке речей других выступающих.

Предварительное домашнее задание. Составьте речь на свободную тему. Продолжительность речи – 5 минут. Выберите такую тему, которая интересна вам и окружающим. Постройте речь правильно, не забыв о вступлении и заключении. Тщательно продумайте ораторские приёмы.

Занятие проводится в форме ролевой игры и по проектной технологии.

Практическое занятие 8. Язык и стиль официальных документов

Цели: 1) закрепить знания о требованиях к языку деловых бумаг, способах их унификации, типичных ошибках в языке официальных документов; 2) учиться исправлять ошибки в документах, составлять официальные документы.

Задание 1. Ударение. *Определите место ударения в словах (при необходимости обратитесь к справочным материалам). Произнесите эти слова с правильным ударением.*

Глаголы в прошедшем времени:

взяли, взял, взяло, взяла;
вняли, внял, вняло, вняла;
задали, задал, задало, задала;
нажили, нажил, нажило, нажила;
наняли, нанял, наняло, наняла;
начали, начал, начало, начала;
отняли, отнял, отняло, отняла;
подняли, поднял, подняло, подняла;
поняли, понял, поняло, поняла;
приняли, принял, приняло, приняла;
сняли, снял, сняло, сняла.

Задание 2. Произношение. *Произнесите следующие слова. Какие ошибки в произношении этих слов встречаются в речи малообразованных людей?*

Джентльмен, комфорт, коридор, трамвай, компостировать, инцидент, компрометировать, констатировать, бадминтон, почтамт, крышечка, спектакль, сосиска, журавль, эскалатор, военачальник, пиджак, почерк, яства.

Задание 3. *Выберите из данных вариантов литературный.*

Лазию – лазю – лажу, ляжьте – лягте, ложьте – ложите – кладите, надеть шляпу – одеть шляпу, обусловливать – обуславливать, опереться – обпереть-

ся, оплата за покупку – оплата покупки, платишь – платишь, удивляюсь с те-
бя – удивляюсь тебе, подложу – подкладу, поедь – поезжай, полторами днями
– полтора днями, полисы – полиса́, пылесосу – пылесосу – ?, рельс – рель-
са, подымать – поднимать, стул – стулка, уплаченный – уплоченный, хлещет
– хлестает, худущий – худющий.

Задание 4. Рассмотрите приведённые ниже «документы». Найдите в них ошибки и там, где это возможно, исправьте их. Почему некоторые из примеров нельзя отредактировать?

1. В связи с намечающимся в октябре месяце сего года ремонтом оборудован-
ия возникла потребность в обеспечении участка запасными частями и
детальями, которыми убедительно просим вас удовлетворить в сроки, пред-
шествующие ремонту (из докладной записки).

2. Благодаря драке двух моих коров из-за стойла я вынуждена была об-
ратиться к ветеринару по причине поломки рогов одной из участниц, в ре-
зультате я не вовремя сдала своё молоко (из объяснительной записки).

3. Прошу вашего разрешения довести до вашего сведения, что в вверен-
ном вам отделе неоднократно на протяжении этого месяца по вечерам проис-
ходят весьма странные дела: пропадает мой любимый веник, мусора нет, а на
подоконниках исчезли цветы и пыль. В результате вышеизложенных фактов
я по вечерам лишаюсь работы и чувствую себя выбитой из сил (из заявле-
ния).

4. С целью борьбы за повышение успеваемости повысим умственный
потенциал за плоды своей учебы (из объявления).

Задание 5. Прочитайте официальное заявление и частное письмо, на-
писанные великим русским поэтом М.И. Цветаевой. Определите отличия
в композиции и отборе фактов. Подумайте, проявляется ли авторский
стиль (если проявляется, то как) поэта в этих текстах.

1. Официальное заявление

*В Союз писателей и журналистов
Марины Ивановны Цветаевой*

Прошение

*Покорнейше прошу Союз писателей уделить мне, что можно, с Пуш-
кинского вечера.*

7 мая 1939 г.

М. Цветаева

2. Частное письмо

Дорогой Владимир Феофилович!

Очень прошу уделить мне что-нибудь с Пушкинского вечера. Прилагаю прошение. И конверт с адресом и маркой, для простоты и быстроты – с большой просьбой черкнуть ровно два слова: есть ли надежда на получку и когда за ней. Я ведь по телефону звонить не умею, а ехать на авось мне невозможно, я весь день (8 концов) провожаю сына в школу.

Сердечный привет

М. Цветаева

Задание 6. Составьте документ от имени администрации вашего образовательного учреждения, адресованный заведующему городской библиотекой, с просьбой разрешить вам пользоваться фондами отдела редких книг для написания реферата по творчеству судебных ораторов конца XIX – начала XX века; в конце документа укажите, что образовательное учреждение несёт ответственность за сохранность книг. Как будет называться этот документ? Какими языковыми и грамматическими средствами вы воспользуетесь при написании этого документа?

Задание 7. Составьте два объявления о предстоящем новогоднем вечере: одно – в официально-деловом стиле, другое – в художественном. Не забудьте указать, когда и где он будет проходить, какова его программа, от чьего имени даётся объявление. Какое из объявлений, по-вашему, будет иметь больший успех?

Задание 8. Отредактируйте тексты документов, укажите допущенные ошибки.

Пример выполнения задания:

Зам. директора лагеря о/л
«Юный метростровец»
Сергееву О.П.
от Петрова Володи, 4 отряд

Объяснительная

Я измазал Морозова Лешу штукатуркой по спине.
(число) (подпись)

Анализ: В данном тексте отсутствуют факты, необходимые в жанре объяснительной записки. Не указана причина, приведшая к проступку. В обозначении должности допущена лексическая ошибка (неоправданный повтор слова – зам. директора лагеря о/л, так как о/л – оздоровительный лагерь). В названии документа не хватает слова записка. Слово «объяснительная» нужно писать со строчной буквы.

Документы для анализа:

Текст 1. Объявление: «Все, кто хотят ориентироваться в мире художественной литературы, могут прийти к нам на обзорную лекцию Н.Н. Николаевой 14 декабря в 11.40 (перемена) в каб. 43. Не соскучитесь!»

Текст 2.

Характеристика

на Т-скую Елену, ученицу... класса... школы

Т-ская поступила в 10 класс данной школы в 20.. году, успешно сдав выпускные экзамены за 9 класс в соседней школе на все пятерки.

Т-ская родилась в 20... году в Москве в семье инженера. Мать Т-ской – домохозяйка. По национальности – русская. Во время учёбы в школе выполняла различные поручения, была редактором школьной стенгазеты, активно занималась спортом, участвовала в художественной самодеятельности. Окончила школу в ... году с золотой медалью.

За время обучения зарекомендовала себя отличной школьницей. Все экзамены сданы ею на «отлично». С большим увлечением занимается по всем дисциплинам, предусмотренным программой. Активно участвует в работе научного общества. Является членом редколлегии школы. В настоящее время проживает по адресу: ...

(подпись)

Текст 3.

В деканат ... факультета
студентки ... курса очного отделения
Н.Н. Свиридовой

Заявление

Прошу вас предоставить мне общежитие, так как живу в Подмоскowie (г. Дмитров) и на дорогу туда-обратно трачу почти 6 часов в день, живу в квартире, где, кроме меня, проживают ещё 4 человека и двое детей. Заранее благодарю.

(число)

(подпись)

Текст 4.

В бухгалтерию автокомбината № 17
от Скворцова Л.Л., слесаря

доверенность

Я, Скворцов Л.Л., доверяю получить деньги, заработанные мной за октябрь месяц сего года (в размере 30 000 рублей), моему товарищу и другу слесарю Глухарь И.П. в связи с плохим состоянием здоровья.

Прошу вас взять с него расписку в получении денег и принесении их мне.

2.11 с. г.

Скворцов

Текст 5.

Председателю профсоюзного бюро
завода «Машинист» Уряшкину А.И.
от руководителя ансамбля народных
инструментов Кукушкина С.С.

объяснительная записка

Довожу до Вашего сведения, что полученные мною музыкальные инструменты в количестве 2 шт. (балалайка и баян) возврату не подлежат. Первая – как пришедшая в негодность в результате поломки в результате давки в автобусе. А у баяна продавлены меха сапогом неопознанного гражданина по причине скопления народу и как следствие этого факта ремень был сорван, баян упал, понесся физические и моральные потрясения. Прошу не лишать меня материального вознаграждения за проведенный концерт в подшефном совхозе.

Нижеподписавшийся

11.10.11 г.

Кукушкин

Практическое занятие 9. Конфликт в деловых отношениях

Цели: 1) закрепить знания о конфликтах в деловом общении, их видах, этапах, способах управления конфликтами; 2) учиться анализировать конфликтные ситуации в деловом общении, вырабатывать собственные решения в сложных ситуациях.

Задание 1. Ударение. Произнесите слова с правильным ударением (повторение).

Баловали, вероисповедание, газированный, грушевый, гофрированный, звонят, красивее, закупорка, прожили, украинский, хлебцы, ходатайствовала, щавель, сливовый, черпать знания.

Пример теста:

В каком ряду ударение во всех словах падает на второй слог:

- 1) фарфор, средства, цемент;
- 2) красивейший, ходатайствовать, откупоривать;
- 3) черпать (воду), правы, принять;
- 4) эксперт, отняло, квартал.

Задание 2. *Исправьте речевые и грамматические ошибки.*

1. Сейчас молодёжь намного раскрепощена, чем раньше. 2. Ты меня не докучай (из песни). 3. То решение, которое сделано, было ошибочно. 4. В девяти из десяти случаях побеждает страсть (В. Комиссаров). 5. Я одеваю красную майку... (из песни).

Задание 3. *«Выкиньте свои проблемы». Ролевая игра.*

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает их на листке бумаги (любое количество). Затем все складывают листки в корзину. После этого образуются группы из двух человек. Один человек из группы вынимает записку из корзины. Группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные её решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления, предложить свои решения.

Задание 4. *«Самооборона». Развитие находчивости.*

Все члены группы по очереди обвиняют друг друга в чём угодно. Задача «обвиняемого» – дать отпор с помощью приёма «инверсии» («с ног на голову» или «белое – чёрное»). Затем проведите коллективный анализ и отметьте самые удачные выступления.

Задание 5. *«Опоздавший».*

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчинённый». Задача «подчинённого» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчинённому», что его увёртки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчинённый» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 6. *Стратегия управления конфликтом. Вспомним основные стратегии: конкуренция (соперничество), избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Рассмотрите предложенные ниже конфликтные ситуации и выберите подходящую стратегию. Сформулируйте девиз для каждой стратегии.*

Стратегия	Тактика	Сущность	Девиз
соперничество	акула	Стремление к доминированию. Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своих позиций и, в конечном счете, устранение одной из сторон	
избегание	черепаха	Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая её	
приспособление	медвежонок	Изменение своих позиций. Перестройка поведения, сглаживание противоречий	
компромисс	лиса	Урегулирование разногласий через взаимные уступки	
сотрудничество	сова	Совместная выработка решений, удовлетворяющая интересы сторон: пусть длительная, и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу	

Ситуация 1. Вика и Маша работают в одной компании. Вика – молодой специалист, Маша имеет стаж работы в данном коллективе 10 лет. В ходе очередного производственного задания Маша весь объём работы переложила на Вику. Денежное вознаграждение девушки получили в одном размере. Возник конфликт.

Ситуация 2. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Ситуация 3. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Ситуация 4. Вы начальник отдела. В отделе напряжённая обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчинённую – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите её в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Ситуация 5. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Ситуация 6. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Приём на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Ситуация 7. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Задание 7. «Выйди из круга». Студенты становятся в круг, в центре которого – один из них. Его цель – убедить присутствующих выпустить его.

Инструкция для того, кто в круге: За пределами этого Круга – Жизнь. И ваша задача, – выйти в Жизнь, то есть вырваться из Круга. Может быть, точнее сказать, просто оказаться за его пределами, но, если вы не сможете это сделать за две отпущенные вам минуты, вы погибаете. Что главное вам для этого нужно? Только – настоящее желание жить.

Инструкция Кругу: любой из вас в любой момент может разомкнуть руки и без всяких проблем выпустить этого безусловно хорошего и достойного жизни человека. При этом вы не рискуете ничем, и никто вместо него вас в Круг не бросит. Игра в другом: не выпускайте человека дешево.

Задание 8. Напишите сочинение-миниатюру (эссе) о конфликтах в деловой сфере и способах их разрешения. Как вариант – о конфликтах в учебной группе (это сегодня сфера вашего делового общения). Поразмышляйте о том, почему случаются конфликты, можно ли обойтись без них, какие качества требуются от деловых партнёров, чтобы разрешить конфликт и не допустить нового.

СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Акцентологический минимум (ударение)

К практическому занятию № 2: агроно́мия, а́вгустовский, балова́ть, ба-
ло́ванный, ба́нты, бензопро́вод, бухгалте́ры, валово́й, ве́рование, вероиспо-
ве́дание, вклю́чишь, восприня́ть, вы́говоры, газиро́ванный, ге́незис, гофри-
ро́ванный, граффíти.

К практическому занятию № 3: гру́шевый, диспансе́р, догово́р, дремо́та,
досу́г, жалюзí, завíдно, звони́т, звони́те, запломбиро́ванный, зубча́тый, изба-
лова́ть, избало́ванный, инже́нерия, íскра, испове́дание, исчёрпать.

К практическому занятию № 4: катало́г, кварта́л, краси́вее, краси́вейший,
крово́тит, масте́рски, мусоропро́вод, ненави́стный, нефтепро́вод, обес-
пе́чение, облегчи́ть, опто́вый, отку́поривать, па́хота, позвоня́т, преми-
ро́ванный, прида́ное.

К практическому занятию № 5: раку́шка, рефле́ксия, све́кла, симметри́я
(но асимме́трия), сли́вовый, сре́дства, столя́р, то́рты, уве́домить,
уве́домленный, украине́ц, украинский, уку́порка, фарфо́р, фено́мен.

К практическому занятию № 6: хле́бец, хле́бцы, хода́тайство, хо-
да́тайствовать, христиани́н, цеме́нт, черпа́ть воду, че́рпать знания, ша́рфы,
ша́рфа, шасси́, щавель, экспе́рт, экспе́ртный, языкова́я норма, языко́вая кол-
баса.

К практическим занятиям № 7 и 8:

Правило:

Многие краткие прилагательные и причастия, а также глаголы прошедшего времени имеют ударение на основе (чаще на приставке) во всех формах, кроме формы единственного числа женского рода, в которой оно переносится на окончание.

Оно же в виде схемы:

Кр. прил.	}	ж.р. -á	}	на <u>прист.</u> или корень
Кр. прич.		м.р.		
Гл. в прош. вр.		ср.р.		
	мн.ч.			

Примеры: права́, пра́вы, вре́дны, вредна́, начата́, нача́т, нача́то, взята́,
при́нято, принята́, про́дано, продана́, про́житы, про́жит, про́жито, прожита́,
созданы, созданá, за́дали, за́дал, за́дало, задалá, на́жили, нажилá, на́няли,
наняла́, нача́ли, нача́л, началá, о́тняли, о́тнял, о́тняло, отняла́, по́дняли, под-
няла́, по́няли, по́нял, по́няло, поняла́, при́няли, приняла́.

Орфоэпический минимум (произношение)

К практическому занятию № 2:

[г] – взрывной
Этот звук является нормативным и произносится в большинстве случаев: *Глагол, имя прилагательное, Галя, Галина, Гайдар, говорю, Григорий, пригорело, господин, боготворить, материальные блага.*

[γ] – щелевой
Этот звук допустим:
– в словах, относящихся к церкви и христианству: *Господи, молиться Богу, Богородица, благодать;*
– в слове *бухгалтер;*
– в наречиях *когда* и *тогда;*
– в междометиях *ага, ого* и некоторых других случаях.

К практическому занятию № 3:

[э] (буква Е)
Афера, бытие, гренадер, двоеженец, дебелий, жилетка, житие, зев, истекший, опека, оседлый, планер, приведший.

[о] (буква Ё)
Включённый, возбуждённый, вручённый, жёлоб, жёрнов, жёлчь, жёлчный, заморожённый, заморённый, заём, манёвр, манёвранный, никчёмный, новорождённый, остриё, осуждённый, принёсший, привёзший, погружённый.

К практическому занятию № 4:

[шн]
Горчичник, горчичный, двоечник, конечно, Кузьминична, нарочно, прачечная, пустячный, Саввична, сердечный друг, скучный, скворечник, троечник, яичница.

[чн] и [шн]
Булочная, горничная, копеечный, молочник, подсвечник, порядочный.

К практическому занятию № 5:

Мягкое произношение
Академия, декан, Одесса, компетентный, компетенция, патент, террор, бассейн, сейф, сессия, конгресс, компресс, рейд, брюнет.

Твёрдое произношение
Тенденция, свитер, бутерброд, тестовая работа, зеро, кузен, диспансер, сервис, реквием, тире, фешенебельный.

К практическому занятию № 6: Ни в одном из приведённых слов не нужно вставлять какой-либо звук на месте пропуска.

Будущее, грейпфрут, дерматин, инцидент, конкурентоспособный, констатировать, компрометировать, Манычский, поскользнуться, прецедент, сведущий, светопредставление, учреждение, чрезвычайно, скрести, грести, юрисконсульт.

К практическому занятию № 7: В соответствии с правилами русского произношения в позиции перед ударным слогом на месте букв Е и Я (А в со-

четаниях ЧА-ЩА) произносится звук, средний между [и] и [э], больше похожий на [и]. Эту норму называют **йканье**.

Взяла, рябина, язык, яйцо, принесла, пятьдесят, селó, лягушка, начала, ночевать, щавель, щадить, очарован, счастливый.

К практическому занятию № 8:

Слово	Типичная ошибка (так неправильно!)
джентльмен	джентЬльмен
комфорт	коНфорт
коридор	коЛидор
трамвай	траНвай
компостировать	компоСИровать
инцидент	инциНдент
компрометировать	компромеНтировать
констатировать	констаНтировать
бадминтон	баНминтон
почтамт	почтамП
крышечка	крыЖечка
спектакль	спектакАль
сосиска	сосисЬка
журавль	журавЕль
эскалатор	эКскалатор
военачальник	военНОначальник
пиджак	пиНжак
почерк	поДчерк
яства	яВства

ВОПРОСЫ ЗАЧЁТА

1. Понятие культуры речи.
2. Нормы ударения.
3. Орфоэпические правила.
4. Лексические нормы.
5. Морфологические правила.
6. Синтаксические нормы.
7. Коммуникативные качества речи.
8. Богатство и разнообразие речи.
9. Образность и выразительность речи.
10. Логичность, чистота, краткость, уместность, общепонятность, точность.
11. Понятие речевого этикета.
12. Сведения из истории русского речевого этикета.
13. Языковые единицы с повышенной этикетностью.
14. Правила речевого этикета.
15. Национальный характер речевого этикета.
16. Функциональные стили языка.
17. Художественный стиль.
18. Стилистические нормы.
19. Понятие общения, его виды.
20. Виды и формы делового общения (ДО).
21. Принципы делового общения.
22. Методы влияния или воздействия на людей.
23. Деловая культура современных российских предпринимателей.
24. Невербальные средства общения.
25. Понятие ораторского искусства.
26. История ораторского искусства.
27. Каждый ли может стать оратором.
28. Подготовка речи.
29. Композиция речи.
30. Ораторские приёмы.
31. Общие требования к языку деловых бумаг.
32. Унификация языка деловых бумаг.
33. Типичные ошибки в языке деловых бумаг.
34. Этика и речевой этикет деловых отношений.
35. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтов.
36. Виды конфликтов.
37. Основные этапы (фазы) конфликта.
38. Управление конфликтом.
39. Методы устранения конфликтов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Л.А. Введенская, М.Н. Черкасова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 380 с.
2. Граудина, Л.К. Культура русской речи: учебник / Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. – Москва: Норма, 2015. – 560 с.
3. Губернская, Т.В. Русский язык и культура речи: практикум / Т.В. Губернская. – Москва: Форум, 2018. – 256 с.
4. Ефремов, В.А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение: учебник / В.А. Ефремов, Л.А. Пиотровская, И.Н. Левина. – Москва: КноРус, 2018. – 217 с.
5. Игебаева, Ф.А. Культура речи в деловом общении специалиста / Ф.А. Игебаева // Инновационная наука. – 2017. – № 2–2. – С. 282–284.
6. Крылова, М.Н. Культура речи и деловое общение: практикум / М.Н. Крылова. – Зерноград: АЧИИ ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2016. – 49 с.
7. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум / В.Д. Бояркина, Н.А. Буре, Л.Б. Волкова и др. – Москва: Юрайт, 2017. – 308 с.
8. Морозова, Н.Г. Актуализация потребности в профессиональных компетенциях в рамках изучения дисциплины «Культура речи и деловое общение» / Н.Г. Морозова // Интерэкспо Гео-Сибирь. – 2017. – Т. 6. – № 1. – С. 134–138.
9. Руденко, А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах: учебное пособие / А.М. Руденко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 334 с.
10. Русский язык и культура речи: учебник и практикум / В.Д. Черняк, А.И. Дунев, М.Я. Дымарский, В.А. Ефремов. – Москва: Юрайт, 2017. – 363 с.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Культура письменной речи [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.gramma.ru>. – 25.04.2019.
2. Культура речи [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://kulturarechi.ru>. – 14.04.2019.
3. Лекции по культуре речи [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: http://www.coolreferat.com/Культура_речи. – 14.04.2019.
4. Отечественные записки. Журнал [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.strana-oz.ru/?numid=23&article=1034>. – 25.04.2019.
5. Правила русского языка [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://therules.ru>. – 19.04.2019.
6. Правила хорошего тона. Этикет и культура речи [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.knigge.ru/>. – 15.04.2019.
7. Риторика [Электронный ресурс] // Энциклопедия Кругосвет. Универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия [Сайт]. – Режим доступа: URL: http://www.krugosvet.ru/enc/gumanitarnye_nauki/lingvistika/RITORIKA.html. – 12.04.2019.

8. Русский язык. Справочно-информационный портал [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.gramota.ru>. – 25.04.2019.

9. Словари.ру. Служба русского языка Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.slovari.ru>. – 25.04.2019.

10. Справочная служба русского языка [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.rusyaz.ru>. – 25.04.2019.

11. Текстология – журнал о русском языке и литературе [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.textologia.ru>. – 25.04.2019.

12. Техника речи. [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://technics-speech.ru/>. – 15.04.2019.

13. Филология и лингвистика [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.filologia.su/>. – 15.04.2019.

14. Центр развития межличностных коммуникаций [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://www.ruscenter.ru>. – 14.04.2019.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 Склонение фамилий в русском языке

Во многом правила склонения имён и фамилий обусловлены их происхождением.

1. Мужские и женские фамилии, которые являются прилагательными по происхождению (Иванов, Кошкина, Толстая, Достоевский), склоняются по модели прилагательных: *словарь Ожегова, жду Иванова, беседовать с Крысиным, письмо от Калакуцкой.*

Заимствованные фамилии на **-ов**, **-ин**, которые принадлежат иностранцам, в форме творительного падежа имеют окончание **-ом** (как существительные второго школьного склонения, например *стол, столом*): *Дарвином, Грином, Чаплином.* Омонимичные русские фамилии имеют окончание **-ым** в форме творительного падежа: *с Кошкиным.*

2. Мужские и женские фамилии на **-а**, **-я** неударное (Окуджава, Глоба, Щерба, Вайда, Берия) склоняются: *Павла Глобы, о Джейн Фонде, о Берии.*

3. Мужские и женские фамилии славянского происхождения на **-а** ударное (Митта, Скворода, Кваша) склоняются: *об Александре Митте, с Григорием Сквородой.*

4. Мужские и женские фамилии французского происхождения на **-а**, **-я** ударные (Дюма, Золя, Тома) не склоняются: *книга Александра Дюма.*

5. Мужские фамилии, оканчивающиеся на согласную, безразлично – мягкую или твердую (Блок, Гафт, Брокгауз, Гашек, Мицкевич, Штирлиц, Даль, Розенталь, Гудзий, Макбет), склоняются: *энциклопедия Брокгауза, поэзия Мицкевича, словарь написан Далем.* При склонении мужских фамилий с беглой гласной принято оставлять беглую гласную: *Иван Заяц – с Иваном Заяцем, об Иване Заяце.* Женские фамилии, оканчивающиеся на согласную, не склоняются: *к Любови Дмитриевне Блок, воспоминания Надежды Мандельштам.*

Применение этого правила требует знания пола носителя фамилии. Отсутствие таких сведений ставит пишущего в затруднительное положение.

6. Приведённое выше несложное правило склонения фамилий на согласные, не имеющих формальных показателей **-ин-**, **-ов-**, оказывается трудноприменимым для фамилий, которые омонимичны нарицательным существительным или географическим названиям. Их обычно не склоняют: *Сон, Ан, Грусть, Любовь, Астрахань.*

7. Мужские и женские фамилии на **-ых**, **-их** (Черных, Рыжих, Крученых) не склоняются.

8. Мужские и женские фамилии на **-ко** (Короленко, Довженко, Шевченко, Лукашенко, Петренко) не склоняются.

9. Мужские и женские фамилии на **-о**, **-е**, **-и**, **-у**, **-ю**, а также на **-а** с предшествующей гласной (Фальконе, Гастелло, Живаго Дурново, Ландо, Данте, Кони) не склоняются.

Приложение 2

Контрольная работа по теме «Языковые нормы»

1 вариант

2 вариант

Задание 1. Перепишите слова, расставляя ударение (15 слов)

Каталог, цемент, жалюзи, звонит, баловать, средства, диспансер, добыча, досуг, запломбированный, прожита, создано, задала, наняли, права.

Искра, избаловать, квартал, красивее, граффити, мышление, откупоривать, приданое, пахота, феномен, проданы, начаты, начата, задали, принял.

Задание 2. Найдите ошибки; перепишите, исправив предложения

1) В стихах Пушкина особую роль имеют сравнения. 2) Мыслимо ли равнодушие родителей за судьбу своих детей? 3) Выезжая за границу, у туристов фактически отсутствует страховка. 4) В мае месяце он демобилизовался из армии. 5) Нас встретили местные аборигены.

1) Восемьдесят один человек погиб в Мексике во время столкновений с оппозицией. 2) Лектор оперировал с точными данными. 3) Следует отметить следующие недостатки. 4) Результаты опыта подтверждают о наших предположениях. 5) Поднявшись на небольшой пригорок, перед нашим взором открылся великолепный вид.

Задание 3. Перепишите следующие фразы.

Числительные обозначьте на письме словами

1. Теплоход с 466 пассажирами и 183 членами экипажа отошёл от пристани. 2. В 350 залах хранится почти 3 млн. произведений искусства.

1. «Крогер» управляет 1235 супермаркетами, 958 магазинами. 2. Приблизительно на 845 языках и диалектах говорят в Индии.

Система оценивания.

Задание 1 – по 1 баллу за каждое правильно поставленное ударение (15 баллов).

Задание 2 – по 2 балла за каждое правильное предложение (10 баллов).

Задание 3 – по 5 баллов за каждое предложение (10 баллов).

Максимум – 35 баллов.

Оценки:

«5» – 34–35 баллов,

«4» – 27–33 балла,

«3» – 20–26 баллов,

«2» – 19 и менее баллов.

Приложение 3

Контрольная работа по теме «Логичность речи»

1 вариант

2 вариант

Задание 1. Перепишите предложения, устранив алогизмы

1. Вся студенческая группа занимается хорошо, но один из студентов отстаёт по ряду предметов.
2. Сложный и оригинальный внутренний облик Катерины нашёл своё отражение в её языке, самом ярком среди всех действующих лиц «Грозы».

1. Композиция туркменских сказок имеет много общего со сказками европейскими.
2. Портрет главного героя написан лучше других персонажей.

Задание 2. Найдите логические каламбуры в приведённых ниже предложениях. Для чего автор обыгрывает нелогичность?

1. Рекомендую дамам не выходить без мужа или без дубины (это не всегда одно и то же) (М. Горький).
2. Хозяйственно прочищенные, полные керосина и скрытой ярости, шипели примусы (А.Н. Толстой).

1. Лев Саввич Турманов, дюжинный обыватель, имеющий капиталец, молодую жену и солидную плешь, как-то играл на именинах у приятеля в винт (А. Чехов).
2. Как только я выдержала экзамены, то сейчас же поехала с мамой, мебелью и братом... на дачу (А. Чехов).

Система оценивания.

Задание 1 – по 5 баллов за каждое предложение (10 баллов).
 Задание 2 – по 10 баллов за каждое правильное предложение (20 баллов).
 Максимум – 30 баллов.

Оценки:

«5» – 29–30 баллов,
 «4» – 23–28 баллов,
 «3» – 17–22 балла,
 «2» – 16 и менее баллов.

Приложение 4

Этикетные формулы

Приветствие:

Здравствуй(те)! Добрый день! Доброе утро! Добрый вечер! Очень рад! Моё почтение! Здравия желаю! Хай! Хелло! Как дела? Как живешь? Как успехи? Как я рад(а), что вас (тебя) вижу! Привет! Приветствую вас! Рад вас видеть! Что нового? Кого я вижу! Какая неожиданность! Ты ли это?!

Прощание:

До свидания! Прощайте! Мне пора! Всего хорошего! Всего доброго! Привет! Пока! Всего! Салют! Будь! Бывай! Будьте здоровы! Бывайте здоровы! До встречи! Разрешите попрощаться! Позвольте попрощаться! Честь имею откланяться! Позвольте откланяться! Доброй ночи! Спокойной ночи! Счастливо! До вечера (до завтра, до субботы). Надеюсь, мы расstaёмся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу. Не поминаете лихом.

Знакомство:

Будем знакомы! Как Вас (тебя) зовут? Мне очень приятно с Вами познакомиться! Мне очень хотелось с Вами познакомиться! Я хочу с Вами познакомиться! Я рад с Вами познакомиться!

Представление:

Позвольте (разрешите) представиться. Моя фамилия Колесников. Я Павлов. Мое имя Юрий Владимирович. Николай Колесников. Анастасия Игоревна. Разрешите вам представить моего студента...

Извинение:

Извините, пожалуйста! Не сердитесь, пожалуйста... Я виноват(а) перед Вами... Я приношу извинения... Я прошу прощения!

Ответ на извинение:

Да ладно! За что же извиняться? Ладно! Не стоит извинения! Хорошо! Я принимаю Ваши (твои) извинения!

Приглашение:

Позвольте (разрешите) пригласить вас... Приходите на праздник (юбилей, встречу...), будем рады (встретить вас). Приглашаю вас (тебя)... Я могу (могу ли, не могу ли, можно ли, нельзя ли) пригласить вас...

Поздравление:

Разрешите (позвольте) поздравить вас с... Примите мои (самые) сердечные (теплые, искренние) поздравления... От имени (по поручению)... поздравляем... От (всей) души (всего сердца) поздравляю... Сердечно (горячо) поздравляю...

Соболезнование:

Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезнования. Приношу (вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования. Я вам искренне (глубоко, сердечно, от всей души) соболезную. Скорблю вместе с вами. Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье). Какое (большое, непоправимое, ужасное) горе (несчастье) обрушилось на вас! Какая большая (невосполнимая, ужасная) утрата

постигла вас! (Как) я вам сочувствую! (Как) я вас понимаю! Я вам (так) сочувствую, но, поверьте мне (но я уверен), что всё закончится хорошо! Не впадайте в отчаяние (не падайте духом). Всё (ещё) изменится (к лучшему). Всё будет в порядке! Всё пройдет! Вы не должны терять самообладание (голову, выдержку). Нужно (надо) успокоиться (держат себя в руках, взять себя в руки).

Выражение благодарности:

Спасибо! Большое (огромное) спасибо! Благодарю! Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку. Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за... Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность... Я благодарен вам за то, что... (Я) очень (так) благодарен вам! Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность! Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова! Вы не можете себе представить, как я благодарен вам! Моя благодарность не имеет (не знает) границ!

Ответ на благодарность:

Пожалуйста. На здоровье. Это вам спасибо. Ну что вы, не сто́ит... Не сто́ит благодарности. Каждый на моём месте поступил бы так же. Мне было приятно вам помочь. Обращайтесь ещё.

Совет, предложение:

Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)... Разрешите предложить вам... (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам... Я посоветовал бы (предложил бы) вам...

Просьба:

Будьте добры... Не могли бы Вы... Пожалуйста... Сделайте одолжение... Я прошу Вас (тебя)... Разрешите! Если вам не трудно... Если вас не затруднит... Не считите за труд, пожалуйста, отнесите... Могу ли я попросить вас... Пожалуйста (очень вас прошу), разрешите мне... Настоятельно прошу вас (тебя)... Будьте так любезны...

Согласие, разрешение:

(Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено). Пожалуйста (разрешаю, не возражаю). Согласен отпустить вас. Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете нужным.

Отказ:

(Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие)... (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу. В настоящее время это (сделать) невозможно. Поймите, сейчас не время обращаться с такой просьбой. Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу. Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).

Комплимент:

Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно, великолепно, молодо) выглядите. Вы (так, очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны). Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) партнёр (компаньон).

Приложение 5 Образец резюме

ПЕТРОВ ОЛЕГ МИХАЙЛОВИЧ

Позиция: инженер-энергетик.



Желаемая начальная зарплата: 18 т. р.

Занятость: полный рабочий день.

Личные данные:

Дата рождения: 25 января 1997 г.

Возраст: 23 года.

Место рождения: г. Зерноград, Ростовской обл.

Семейное положение: не женат, детей нет.

Домашний адрес: Ростовская обл., г. Зерноград.

Домашний телефон: (8-86359) 38-9-17.

Мобильный телефон: 8-928-207-67-68.

E-mail: petrov-zern@mail.ru.

Адрес вуза: г. Зерноград, ул. Ленина, д. 21.

Рабочий телефон: (8-86359) 41-6-56 (деканат).

Образование:

Лицей г. Зернограда, 2004-2015, аттестат с отличием.

Азово-Черноморский инженерный институт, энергетический факультет, 4-й курс, очное отделение, сент. 2016 – настоящее время. Направление подготовки: 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника», профиль: «Электроснабжение», квалификация – бакалавр (год окончания – 2020).

Дополнительное образование:

Специализированная Детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва высшей категории Зерноградского района, г. Зерноград, 2007–2013, футбол, кандидат в мастера спорта.

Служба в Вооружённых силах РФ:

Артиллерийские войска, июль 2015 – июль 2016, рядовой.

Опыт работы:

Зерноградский производственный участок Энергосбыт Ростовэнерго в Зернограде, электромонтёр, июль 2019 – август 2019.

Навыки:

ПК – пользователь Microsoft Word (Windows, DOS), Excel, русская машинопись 225 ударов в минуту.

Английский язык (средний уровень; чтение, перевод).

Вождение автомобиля, категория В, опыт вождения – 2 года.

Дополнительная информация:

Интересы: футбол, велоспорт, изучение иностранных языков.

Личные качества: коммуникабельный, находчивый, творческий, легко обучаемый, ответственный, исполнительный.

Вредные привычки: отсутствуют.

Мобильность: готов к командировкам; переезд обсуждается.

Учебное издание

Крылова Мария Николаевна

кандидат филологических наук, доцент

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практикум

Практикум к изданию в авторской редакции подготовила
редактор И.А. Перкова
Верстка Г.С. Кудрявцева
Дизайн обложки С.П. Вдовикина

Подписано в печать 18.12.2019 г.
Формат 60×84/16. Усл. п. л. 2,7. Тираж 30 экз. Заказ № 43.

Отдел информационных технологий и издательской деятельности
Азово-Черноморского инженерного института – филиала
ФГБОУ ВО Донской ГАУ
347740, г. Зерноград Ростовской области, ул. Советская, 15.