

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 профессиональной педагогики
и иностранных языков

М.Н. Крылова

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практикум

Зерноград – 2016

УДК 811.161.1'271
ББК 81.2Рус-5

*Печатается по решению методической комиссии по специальности
38.05.01 «Экономическая безопасность»
и методической комиссии по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
Азово-Черноморского инженерного института – филиала
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственный аграрный университет»
в г. Зернограде*

Рецензенты:

заместитель по учебно-воспитательной работе директора МБОУ Лицей
г. Зернограда, канд. филол. наук **Ольховская Е.С.**;
ст. препод. кафедры проф. педагогики и ин. языков Азово-Черноморского
инженерного института ФГБОУ ВО Донской ГАУ в г. Зернограде,
канд. филол. наук **Новикова Ю.В.**

Крылова, М.Н. Культура речи и деловое общение: практикум
/ М.Н. Крылова. – Зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт
ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2016. – 50 с.

Практикум содержит планы практических занятий, цель которых – организация освоения студентами практической части курса «Культура речи и деловое общение». Предназначен для студентов специальности 38.05.01 «Экономическая безопасность» и направления подготовки 38.03.01 «Экономика».

Рассмотрено и одобрено на заседании
кафедры профессиональной педагогики и иностранных языков.
Протокол № 7 от 25 февраля 2016 г.

Рассмотрено и одобрено методической комиссией
по специальности 38.05.01 «Экономическая безопасность»
и направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».
Протокол № 8 от 20 апреля 2016 г.

© М.Н. Крылова, 2016

© Азово-Черноморский инженерный
институт – филиал ФГБОУ ВО
Донской ГАУ, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 4 |
| РАЗДЕЛ 1. КУЛЬТУРА РЕЧИ..... | 6 |
| Практическое занятие 1. Нормативные аспекты устной и письменной речи | 6 |
| Практическое занятие 2. Коммуникативные и этические аспекты речи..... | 8 |
| Практическое занятие 3. Речевое взаимодействие | 11 |
| Практическое занятие 4. Функциональные стили современного русского языка | 15 |
| РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ | 20 |
| Практическое занятие 5. Официально-деловой стиль | 20 |
| Практическое занятие 6. Деловое общение..... | 23 |
| Практическое занятия 7. Конфликт в деловых отношениях | 28 |
| Практическое занятие 8. Язык и стиль официальных документов..... | 31 |
| Практическое занятие 9. Правила оформления документов. Речевой этикет в документе | 33 |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ..... | 37 |
| Глоссарий | 37 |
| Акцентологический минимум (ударение) | 44 |
| Орфоэпический минимум (произношение)..... | 45 |
| Вопросы зачёта | 47 |
| ЛИТЕРАТУРА | 48 |
| ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ | 48 |

ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе изменения структуры образования, при закреплении в подготовке специалистов и бакалавров компетентного подхода, 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», входящая в структуру подготовки по экономическим направлениям и специальностям.

Будущего специалиста или бакалавра необходимо научить свободно пользоваться разнообразными языковыми средствами в различных коммуникативно-речевых условиях, прежде всего, в непосредственной профессиональной деятельности, научить культуре общения, сформировать 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. Настоящее учебное пособие направлено на организацию проведения практических работ.

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

- повышение уровня речевой подготовки студентов;
- закрепление теоретической информации, получаемой студентами на лекционных занятиях;
- 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 пособии, 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 специальности 38.05.01 «Экономическая безопасность» и направлению подготовки 38.03.01 «Экономика». В соответствии с ФГОС данных направлений и специальностей, изучение данной учебной

дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных компетенций (ОК):

| Специальность / Направление | Компетенция |
|---------------------------------------|---|
| 38.05.01 «Экономическая безопасность» | способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13) |
| 38.03.01 «Экономика» | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4) |

Учебное пособие может быть использовано при преподавании русского языка и культуры речи, а также других филологических дисциплин в учебных заведениях разных типов.

РАЗДЕЛ 1. КУЛЬТУРА РЕЧИ

Практическое занятие 1. Нормативные аспекты устной и письменной речи

Цели: 1) закрепить знания о видах литературных норм, связанных со звучанием речи; 2) закрепить знания о лексических, морфологических и синтаксических литературных нормах; 3) приступить к освоению орфоэпического и акцентологического минимума современного человека; 4) приступить к освоению наиболее важных лексических, морфологических, синтаксических правил.

Задание 1. Составьте словосочетания с приведёнными словами в их разных значениях, зависящих от ударения.

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

Задание 2. Поставьте правильно ударение в прилагательных.

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

Задание 3. 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, глубоко, глубоки; дерзка, дерзко, дерзки; гневна, гневно, гневны; мала, мало, малы.

Задание 4. Поставьте ударение в глаголах.

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

Задание 5. Поставьте правильно ударение в причастиях.

Загнутый, изогнутый, согнутый; возбужденный, осужденный.

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

Браться, взяться, влиться, даться, заняться, начаться, подняться, приняться, родиться, сорваться.

Задание 7. Составьте текст на свободную тему, в котором будет использовано как можно больше слов, сложных с точки зрения ударения. Воспользуйтесь словами из заданий, приведённых выше, и из акцентологического

минимума (в конце практикума). Прочитайте получившийся текст перед аудиторией, следя за правильностью ударений.

Задание 8. Составьте словосочетания с приведёнными словами, учитывая возможность двоякого произношения.

Перечница, шапочный, сердечный, копеечный, калачный.

Задание 9. Произнесите правильно и с перестановкой звуков. Какие звуки меняются местами? Какое произношение звучит для вас более привычно? Какое является правильным?

Скрупулёзный, дуршлаг.

Задание 10. 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 11. Составьте предложения с приведёнными словами, учитывая различное произношение.

Сложенный – сложенный, крестный – крёстный, оглашенный – оглашённый, падеж – падёж, совершенный – совершённый.

Задание 12. Исправьте орфографические ошибки, связанные с неправильным произношением слов. Объясните значение выделенных слов.

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

Задание 13. 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. Все учителя нашей страны сегодня выражают акцию протеста.

Задание 14. 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 отступить от своих намерений. 9. В горячие точки были отправлены наши снайпера. 10. Оденьте ей наручники и уведите в камеру.

Задание 15. Перепишите (произнесите устно) следующие фразы. В случае письменного выполнения числительные обозначьте словами.

1. Число участников колеблется между 457 и 502. 2. Димитрий 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 самолётами, 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.

Практическое занятие 2. Коммуникативные и этические аспекты речи

Цели: 1) обобщить и систематизировать знания о коммуникативных качествах речи и речевом этикете; 2) учиться строить свою речь с точки зрения соответствия коммуникативным нормам и правилам этикета.

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

Агрономия, августовский, баловать, балованный, банты, бензопровод, валовой, верование, вероисповедание, выговоры, газированный, гофрированный, грушевый, диспансер, добыча, договор, донельзя, дремота, досуг.

Произношение. Произнесите слова, обращая внимание на звук [з]. В каких случаях допустимо произношение целевого звука [зʲ]?

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

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 1. 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 2. 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 вишнёвой 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 принесёт в сады со степного гребня тончайшее дыхание опалённой 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 3. *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. Сigaretной каждой пачкой
 Лёгкие и бронхи пачкай!
 И хоть сделано по ГОСТу,
 Отнесут тебя к погосту! (С. Мельников).

Задание 4. *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 невероятна; они заняли первопрестольный град. Если падёт Москва, падёт Вера и Отечество, падём и мы. Пожертвуем всем, заложим жён и чад наших и искупим Отечество. Вождь Пожарский укажет нам путь к победе. Сограждане! Решите, что ожидает нас – рабство или свобода.

Задание 5. *Опишите сами себя по образцу:*

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

Создайте второй текст на ту же тему, используя различные тропы и фигуры.

Задание 6. *Исправьте логические ошибки, допущенные в следующих предложениях.*

1. Речи Трофимова, как и другим персонажам пьесы, свойственен лиризм. 2. Приближения премьеры коллектив театра ждёт с особым волнением.

3. Книги, которые Сергей читал, были сходны с его мыслями. 4. Кто изобрёл первый велосипед: уральский мастер Артамонов или, совсем наоборот, братья Черепановы? (Л. Якубович). 5. Поломку в машине можно сравнить с нездоровым человеком. 6. Плохо, когда во всех кинотеатрах города демонстрируется одно и то же название фильма. 7. Нужно подумать о кормах на зиму для животноводства. 8. Ведётся подготовка охотников для истребления волков и лиц, ответственных за проведение этого мероприятия.

Задание 7. На логических несоответствиях могут быть построены каламбуры. Найдите логические каламбуры в приведённых ниже предложениях. Для чего автор обыгрывает нелогичность?

1. Катя любила Петю и английский язык (С. Лившин). 2. Он обещал на съезде, что родит роман и сына (И. Ильф). 3. Бью чечётку и баклуши. 4. Выехал из России с великим богатством и стыдом (Н. Карамзин). 5. Приобрёл большое состояние и дурную славу (К. Валишевский). 6. ...Пить чай с лимоном и удовольствием (устная речь). 7. Шёл дождь и два студента, один в университет, другой в калошах (анекдот).

Вспомните другие детские анекдоты и загадки, построенные на каламбурах.

Практическое занятие 3. Речевое взаимодействие

Цели: 1) повторить и обобщить сведения об общении, его видах, условиях, принципах, максимах общения, вербальных и невербальных средствах общения; 2) учиться организовывать речевое взаимодействие, строить беседу, вести телефонный разговор и т. д.

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

Жалюзи, звонит, звоните, запломбированный, зубчатый, избаловать, избалованный, искра, исповедание, исчерпать, каталог, квартал, красивее, красивейший, мизер, мизерный, мусоропровод, мышление, намерение, ненавистный.

Произношение. Какой звук – [e] (буква Е) или [o] (буква Ё) – произносится под ударением в данных словах? Прочитайте их правильно.

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

Выберите из данных вариантов литературный.

Машет – махает, пашет – пахает, хнычет – хныкает, щиплет – щипает, осыпятся – осыплются, дремает – дремлет, их – ихний, класть – положить, 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 1. Рассмотрите таблицу «Виды общения». Дайте пояснение каждому термину, приведите примеры применения того или иного вида общения.

| Противопоставленные друг другу виды общения | |
|---|----------------|
| Деловое | Бытовое |
| Контактное | Дистантное |
| Непосредственное | Опосредованное |
| Устное | Письменное |
| Диалогическое | Монологическое |
| Межличностное | Массовое |

Задание 2. Соотнесите наименования принципов общения с их характеристиками.

| Принцип общения | Характеристика |
|-------------------------------------|--|
| 1. Принцип последовательности | а) характеризует особенности выражения согласия и несогласия в разговоре |
| 2. Принцип предпочитаемой структуры | б) представляет собой совокупность ряда максим: максима такта, максима великодушия и т. д. |
| 3. Принцип кооперации | в) предполагает смысловое соответствие ответной реакции, т. е. ожидание реплики соответствующего типа |
| 4. Принцип вежливости | г) означает, что каждый должен внести свой вклад в общение, продемонстрировать готовность к сотрудничеству |

Задание 3. «Деловая беседа». Разыграйте ситуацию: Вы – председатель профсоюзного комитета организации. К вам пришёл уважаемый преподаватель, пожилой человек с просьбой о профсоюзной путёвке в санаторий. Вы бы и рады дать путёвку, но она уже отдана руководителю организации. Найдите выход из ситуации.

Деловая беседа – форма межличностного общения, предполагающая обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией. Беседа направлена на решение той или иной проблемы.

Строение деловой беседы:

1. Начало беседы, этикетная часть (установление контакта, создание благоприятного для беседы климата отношений).
2. Изложение своей позиции и обоснование её.
3. Выяснение позиций собеседника.
4. Совместный анализ проблемы (устранение сомнений собеседника, опровержение его замечаний, поиск вариантов решения и т. д.).
5. Принятие решений.
6. Заключительная, этикетная часть.

Задание 4. Соотнесите наименования максим общения с их характеристиками.

| Максима общения | Характеристика |
|------------------------|--|
| 1. Максима такта | а) неприятие похвал в собственный адрес, объективная самооценка |
| 2. Максима великодушия | б) отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи |
| 3. Максима одобрения | в) нельзя обременять собеседника, допускать дискомфорт в общении; связывать партнёра обещанием или клятвой |
| 4. Максима скромности | г) быть благожелательным, создать благоприятный фон для перспективного предметного разговора |
| 5. Максима согласия | д) не следует затрагивать личных тем: частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т. д. |
| 6. Максима симпатии | е) оценка собеседника должна быть позитивной по принципу: «Не судите, да не судимы будете» |

Задание 5. 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 отзыва 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 6.** Произведите жесты, которые соответствовали бы содержанию следующего предложения. К жестам какого вида они относятся?*

1. Вареники лепят вот так. 2. Ну, это что-то такое огромное, необъятное. 3. Замкнутый круг какой-то. 4. Машинка шьёт зигзагом. 5. Есть у вас дырокол? 6. Его надо держать крепко, а то разболтается. 7. Полюбуйтесь-ка на него. 8. Всё это не для меня. 9. Стучат, стучат и вверху, и внизу. 10. Пришли и те, и другие. 11. Пусть это останется между нами. 12. Мы-то с тобой пойдем друг друга. 13. Да что там, ну пусть. 14. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. 15. Нет-нет, ни за что. 16. Так все напутано, такая неразбериха. 17. Тут как-то всё, знаете, эдак.

***Задание 7.** Распознавание жестов и мимики. Изобразите с помощью мимики доброжелательность, недовольство, удивление, радость.*

Добавьте к мимике жесты и движения тела (плеч, головы) и изобразите состояние (нарисуйте невербальную картину):

• «Я гордый (гордая)» (прогнуться, голову высоко поднять);

• «Я удивлён (удивлена)» (плечи подняты, голова поворачивается в стороны);

• «Я рад (рада)» (руки в стороны, на лице эмоция радости);

• «Я знакомлюсь с ребёнком»;

- «Я знакоплюсь с пожилым человеком»;
- «Я недоволен (недовольна)»;
- «Я слышу смешную историю».

Задание 8. *Выйдите к доске и покажите животное (через позу): лиса, заяц, волк, мышка, кошка, собака, медведь, воробей...*

Практическое занятие 4. 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.

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

Обеспечение, оптовый, откупоривать, пахота, позвонят, премированный, приданое, принять, ремень, свекла, симметрия, асимметрия, средства, столяр, торты, уведомить, уведомленный, украинец, украинский, укупорка.

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]. Произнесите.*

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

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 1. *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. Мощность 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 2.** 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» обошли 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 3. 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 4. Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на одну из должностей:

- 1) заместитель директора по экономическим вопросам;
- 2) менеджер по продажам коммерческой фирмы;
- 3) экономист торгового предприятия;
- 4) 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;
- личные данные соискателя (ФИО, возраст, семейное положение и т. п.);
- адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;
- 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 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 грамотности – обозначьте скорость набора, сообщите о владении программами, Интернетом;

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

– интересы, склонности;

– иная вспомогательная информация – сведения о личных качествах.

При этом указываемые данные надо изложить таким образом, чтобы они подходили именно к данной должности. Если вакансия – рекламный агент, – умение общаться с людьми, находчивость, хорошее знание психологии, интуиция; если – учитель начальных классов – любовь к детям, отзывчивость, доброта, терпение;

– сведения о рекомендациях;

– дата написания резюме; подпись соискателя.

Образец типового резюме

ИВАНОВА Ольга Михайловна

Позиция: рекламный агент.

Желаемая начальная зарплата: 15 т.р.

Личные данные:

Дата рождения: 25 января 1996 г.

Возраст: 20 лет.

Место рождения: г. Зерноград, Ростовской обл.

Семейное положение: не замужем, детей нет.

Домашний адрес: Ростовская обл., г. Зерноград, ул. Докучаева, д. 12.

Домашний телефон: (8-86359) 38-9-17.

Мобильный телефон: 89282076768.

E-mail address: olga-zern@mail.ru.

Адрес университета: г. Ростов-на-Дону, ул. Б.-Садовая, д. 105.

Рабочий телефон: (8-863) 234-56-78 (деканат).

Образование:

Лицей г. Зернограда, 2002–2013 гг., аттестат.

Южный федеральный университет, факультет иностранных языков, 3-й курс, заочное отделение, сент. 2013 г. – настоящее время.

Дополнительное образование:

Курсы по изучению немецкого языка Образовательного центра «Магистр», г. Ростов-на-Дону, 2014-2015 гг., сертификат.

Опыт работы:

ООО «Атлант», г. Зерноград, рекламный агент, август 2013 – июль 2016.

Навыки:

ПК – пользователь Microsoft Word (Windows, DOS), Excel, русская машинопись 125 ударов в минуту.

Английский язык (средний уровень; чтение, перевод).

Немецкий язык (базовый уровень).

Интересы:

Аэробика, изучение иностранных языков.

Иная вспомогательная информация: По характеру общительна, коммуникабельна, находчива, творческий человек. К порученному делу отношусь ответственно.

Сведения о рекомендациях: Имеется рекомендация от директора ООО «Атлант» С.П. Петрова; при необходимости будет предоставлена.

«29» августа 2016 г. _____ О.М. Иванова

РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практическое занятие 5. Официально-деловой стиль

Цели: 1) закрепить знания об официально-деловом стиле, его основных признаках, видах документов; 2) учиться анализировать и составлять документы различных видов.

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

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

Произношение. *Разделите данные слова в соответствии с орфоэпической 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.

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

Задание 1. Повторение. *Определите, к какому стилю относятся следующие слова и словосочетания.*

1. Ходил совсем ошалевший, хлопать ушами, растянулся на лавке.
2. Вопросы экологии, завершившийся эксперимент, библиографический указатель.
3. Судебное разбирательство, предстоящие переговоры, валютный коридор, парламентские дебаты.
4. По данным социологического опроса, светская хроника, защищать природу.
5. Пробуждающаяся природа, шорох ресниц, праздничное настроение, серебристый иней, лебедь белая.

Задание 2. *Чтобы заполнять деловые бумаги, нужно грамотно писать. 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...люц...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...длож...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 3. *По толкованию лексического значения определите название документа, запишите его в тетрадь.*

1. Описание своей жизни.
2. Краткое официальное сообщение о событии, имеющем общественное значение, а также в разговорной речи – больничный лист.
3. Документ, которым доверяется кому-нибудь действовать от имени выдавшего этот документ.
4. Обязательное правило, постановление, установленное верховной государственной властью.
5. Официальное сообщение в устной или письменной форме с просьбой о чём-либо.
6. Сообщение, донесение до всеобщего сведения.
7. Запись выступления участников собрания, совещания и принятых решений по обсуждаемым вопросам.
8. Документ, в котором в краткой форме, но ёмко изложены основные сведения о человеке. Цель – как можно выигрышно и предельно объективно представить себя.
9. Документ, в котором говорится о деловых качествах человека, а также о тех личных качествах, которые могут полнее раскрыть человека.
10. Обращение с официальной просьбой или представлением о ком-либо или чём-либо.

Задание 4. *Изучите приведённые ниже примеры автобиографий и составьте свой текст данного жанра для ситуации приёма вас на работу.*

Пример 1.

Я, Крылова Мария Николаевна, родилась 27 декабря 1972 года в городе Красный Сулин Ростовской области. Отец – Беликов Николай Степанович, 1937 г.р.; мать – Беликова Ирина Ильинична, 1939 г.р. Родители по образованию инженеры-строители, работали по специальности, в данный момент на пенсии, проживают в станице Мечётинской. Имею двоих братьев: Беликов Сергей Николаевич, 1963 г.р., проживает с семьёй в г. Красный Сулин, имеет высшее филологическое образование, работает корреспондентом газеты

«Молот»; Беликов Николай Николаевич, 1967 г.р., проживает с семьёй в г. Ростове-на-Дону, имеет высшее образование, сотрудник коммерческой фирмы.

Среднюю школу закончила в 1990 году с серебряной медалью (последний год обучалась в зерноградской средней школе № 1). В том же году поступила на филологический факультет Ростовского государственного университета, отделение русского языка и литературы. Очно обучалась два года, затем по семейным обстоятельствам перевелась на заочное отделение и закончила университет в 1995 году.

В 1991 году вышла замуж. Муж – Крылов Виктор Юрьевич, 1969 г.р., образование средне-специальное, работает во ВНИИЗК, зав. гаражом. Имею сына – Крылова Юрия, 1993 г.р., учащегося лицея АЧГАА.

Трудовую деятельность начала в сентябре 1992 года, в течение года (до рождения сына) работала учителем русского языка и литературы в МОУ СОШ № 1. Затем в течение двух лет была в отпуске по уходу за ребёнком, одновременно заканчивая высшее образование.

С 1995 по 2005 год работала в зерноградском педагогическом колледже (ранее училище) преподавателем русского языка и других дисциплин лингвистического цикла. Уволилась по собственному желанию.

С 1999 по 2003 год являлась соискателем учёной степени кандидата филологических наук на кафедре русского языка и культуры речи Ростовского государственного педагогического университета. Научный руководитель – доктор филологических наук, профессор Г.Ф. Гаврилова. В марте 2003 года защитила кандидатскую диссертацию по теме «Разноуровневые сравнительные конструкции, их функции в языке поэзии и прозы И.А. Бунина и С.А. Есенина».

Принимала участие в 18 международных, всероссийских и региональных научных и научно-практических конференциях в Ростове-на-Дону, Таганроге, Пензе, Уфе и других городах.

В данный момент работаю доцентом кафедры профессиональной педагогики и психологии АЧГАА.

Занимаюсь исследованием разноуровневых сравнительных конструкций современного русского языка. Имею 33 публикации, из которых 4 – в центральных журналах: «Специалист», «Русский язык в школе», «Русская речь».

31 августа 2007 г.

(подпись)

Пример 2.

Я, Сасанов Андрей Сейтханович, родился 31 января 1982 года в с. Георгиевка Жарминского района, Семипалатинской области, холост, казах.

В 1989 году начал обучение в первом классе СШ № 5 г. Капчагай. В 1999 году окончил среднюю школу и в этом же году поступил в Казахскую Академию Труда и Социальных Отношений на специальность «Финансы и кредит». В 2003 году окончил вышеуказанную академию, после чего поступил на работу в ОАО «Казпочта» на должность «специалист-электронщик».

6 ноября 2003 года был призван на действительную военную службу в Вооруженные Силы Республики Казахстан. 28 октября 2004 года был уволен в запас.

Мои родственники:

Отец – Сасанов Сейтхан Рбитжанович, родился 12 октября 1951 года в г. Боротола, КНР, казах. Пенсионер. Проживает по адресу: г. Капчагай, 5 микрорайон, д. 2 Б, кв. 59.

Мать – Сасанова (Бирюкова) Ольга Петровна, родилась 18 июня 1953 года в с. Кривая Лука Иркутской области, Россия, русская. Домохозяйка. Проживает по адресу: г. Капчагай, ул. Соболева, д. 2 Д, кв. 1.

Брат – Сасанов Сейтжан Сейтханович, родился 29 апреля 1973 года в с. Уч-Арал Талдыкурганской области, казах. Военнослужащий, командир взвода группы военных специалистов Республиканской военной школы интернат им. Б. Момуш-улы г. Алматы. Проживает по адресу: г. Капчагай, ул. Соболева, д. 2 Д, кв. 1.

В настоящее время проживаю по адресу: г. Капчагай, ул. Соболева, д. 2 Д, кв. 1.

Я и мои родственники к уголовной ответственности не привлекались, за границей и на оккупированной территории не проживали.

(дата, подпись)

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.

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.

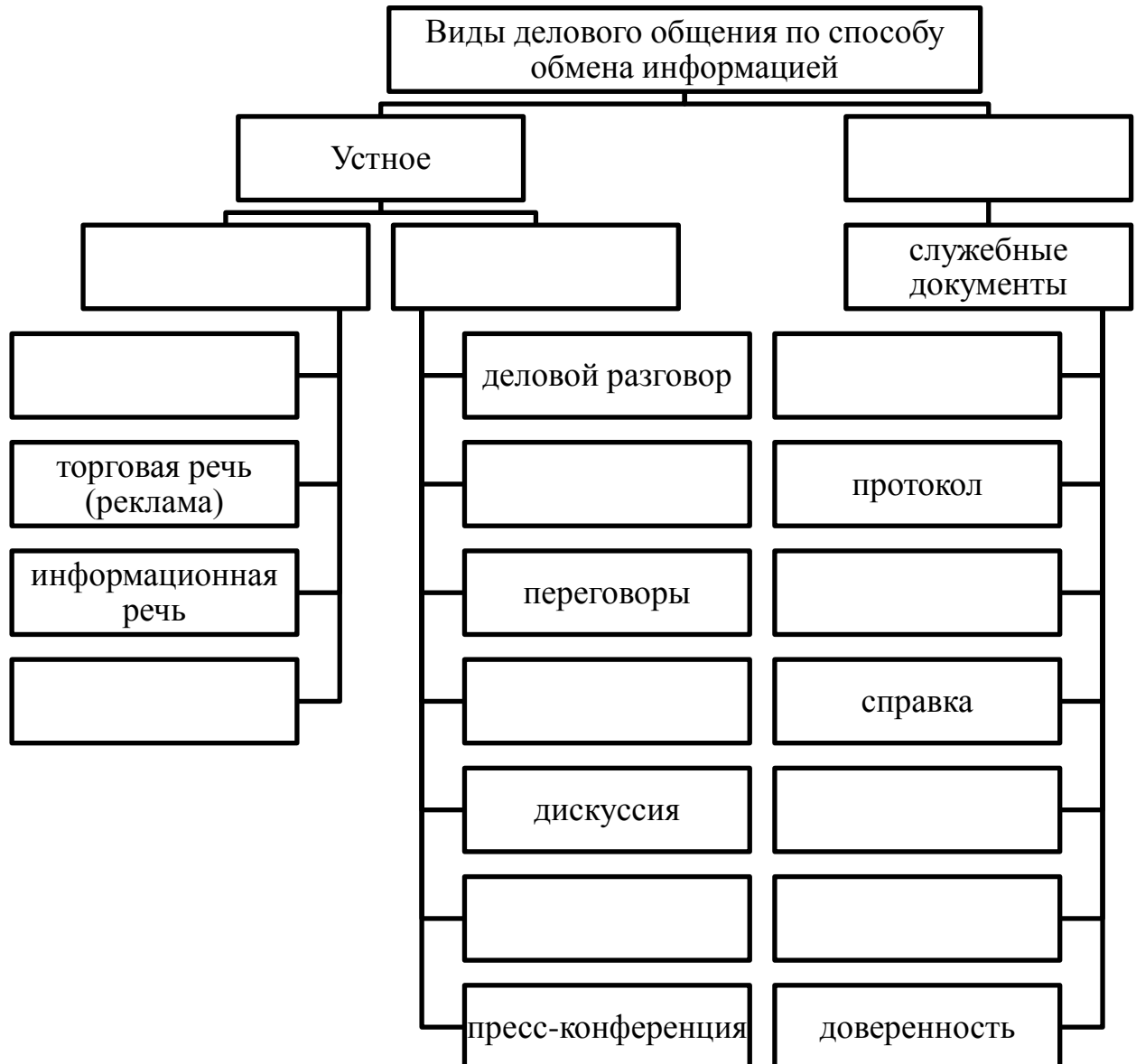
Произношение. Определите, в каких словах из приведённых ниже необходима вставка какого-либо звука на месте пропуска. Произнесите слова правильно.

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

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 1. Рассмотрите частично заполненную схему. Заполните пустые ячейки.



Задание 2. 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 подчиненному 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 получают премию в следующий раз, если заслужат.

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

Задание 3. 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 4. «Минутка». Развитие чувства времени.

Группа садится вокруг стола, оперев локти на стол и закрыв глаза руками. Дается 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 мысленный счет, но главная задача – научиться чувствовать время без внутреннего счёта. Контрольное время можно варьировать – 3, 4, 5 минут и больше.

Задание 5. 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 замечания?

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. Какие 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 6. *Напишите сочинение-миниатюру (эссе) о взаимодействиях и критике в деловой сфере. Нужно ли критиковать? Поделитесь личным опытом.*

Практическое занятия 7. 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.

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.

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.

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, ежжу – ездю, заведующий клуба – заведующий клубом, засыпешь – засыплешь, инженеры – инженера, испью – изопью (от глагола испить), ложки – клади.

Задание 1. *«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 2. *«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 3. *«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 4. *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 придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Задание 5. «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 дёшево.

Задание 6. 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 каче-

ства требуются от деловых партнёров, чтобы разрешить конфликт и не допустить нового.

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.

Ударение. Произнесите слова с правильным ударением (повторение).

Баловали, вероисповедание, газированный, грушевый, звонят, красивее, мизерный, закупорка, украинский, хлебцы, ходатайствовала, щавель.

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

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

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 1. 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 оборудования возникла потребность в обеспечении участка запасными частями и деталями, которыми убедительно просим вас удовлетворить в сроки, предшествующие ремонту (из докладной записки).

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

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

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

Задание 2. Прочитайте официальное заявление и частное письмо, написанные 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 Пушкинского 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 3. 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 4. 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?

Практическое занятие 9. Правила оформления документов. Речевой этикет в документе

Цели: 1) закрепить знания о требованиях к деловым бумагам, правилах их оформления, реквизитах, этике и этикете деловых бумаг; 2) учиться анализировать официальные документы с точки зрения их соответствия требованиям.

Выберите из данных вариантов литературный.

Лазию – лазю – лажу, ляжьте – лягте, ложьте – ложите – кладите, надеть шляпу – одеть шляпу, обусловливать – обуславливать, опереться – обпереться, оплата за покупку – оплата покупки, платишь – плотишь, удивляюсь с тебя – удивляюсь тебе – удивляюсь на тебя, подложу – подкладу, поедь – поезжай, полторами днями – полутора днями, полисы – полиса́, пылесосу – пылесосу – ?, рельс – рельса, подымать – поднимать, стул – стулка, уплаченный – уплоченный, хлещет – хлестает, худущий – худющий.

Исправьте речевые и грамматические ошибки:

1. Уступчивость и понимание только с одной стороны хорошего результата не достигнут. 2. Хочу рассказать историю, которая произошла со мной прошлым месяцем. 3. Мы без друг друга не могли прожить и дня. 4. Наслаждаясь музыкой, звуки уносят меня в чудесную даль. 5. Одним из писателей, который прославлял прелесть и богатство леса, был Соколов-Микитов. 6. Я ходила на спортивную секцию. 7. В их понятии счастье – это мирная, сытая жизнь их детей. 8. В рассказе показана боязнь к этому зверю. 9. Это было вызвано заботой за качеством фильма.

Задание 1. Проанализируйте приведённое ниже деловое письмо. Ответьте на вопросы: 1. К какому типу деловых писем оно относится? 2. Какие реквизиты содержит? 3. Как проявляется в письме стандартизированность официально-делового стиля, унификация языка деловых бумаг? 4. Какие синтаксические конструкции используются? 5. Соблюдаются ли все требования к официальным документам? 6. Есть ли недочёты в языке и оформлении письма?

www.ecologisochi.ru
Тел./факс: +7 (862) 264-55-74
Тел. моб. +7(918) 405-56-13



354000, Краснодарский край,
г. Сочи, ул. Конституции, д. 18,
офис 623
ОГРН 1072300007108

Исх. № 28 от 29.06.2015 г.

Временно исполняющему
обязанности главы администрации
(губернатора) Краснодарского края
Кондратьеву В.И.

Уважаемый Вениамин Иванович!

Экологический Совет г. Сочи благодарен Вам за оперативность принятия решений по ЧС в г. Сочи с целью ликвидации последствий ливня. В сто крат было бы меньше затрат, если бы в своё время наши ответственные лица прислушались к предположениям ученых экологов – к разработанной программе экологической безопасности г. Сочи ещё в 2006 году. То, что произошло 25 июня 2015 г. – это лишь «цветочки». Впереди нас ждут смерчи, когда в одночасье выпадает миллионы м³ воды на одну или две реки. Вал воды высотой до 10 м сносит всё на своём пути. Период выхода смерчей с моря на сушу – это конец июля и весь август. И смерчи у нас выпадают не раз в сто лет, а каждый год с разной интенсивностью.

Что надо сделать с учётом сложившейся ситуации?

Наши предложения:

1. Создание оперативного стратегического штаба при Губернаторе края. В состав должны войти как исполнители административных органов, так и учёные гидрологи, экологи, биологи, геологи.
2. Провести срочную инвентаризацию состояния естественных и искусственных гидросистем.
3. Разработать план мониторинга особо уязвимых мест при ЧС.
4. Организовать подготовку специалистов из лиц гражданского населения согласно мест дислокации – как основа оперативного действия специалистов ЧС.
5. Очистить реки, ручьи от естественных и искусственных преград до ширины водоохранных зон.
6. Подготовить смету затрат на проведение ЧС, утвердить, получить финансирование работ по ЧС.

С уважением к Вам,
Председатель Правления
ОО «Общественный Экологический
Совет города Сочи»,
канд. с.-х. наук

В.И. Остапук

Задание 2. 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 Глухарю 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, понеся физические и моральные потрясения. Прошу не лишать меня материального вознаграждения за проведенный концерт в подшефном совхозе.

Нижеподписавшийся

11.10.11 г.

Кукушкин

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Глоссарий

Адресат официального документа – организация, лицо, группа лиц, которым направлены данные указания: *Деканам всех факультетов института, заведующим кафедрами.*

Аканье – произношение звука, похожего на [а], на месте букв О и А в безударных позициях: [*вада́*], [*вадаво́с*].

Актуальность в официально-деловом стиле – необходимость, новизна, своевременность.

Акцентологические нормы – нормы ударения: *цеме́нт, катало́г, краси́вее.*

Антитеза – противопоставление явлений и признаков: *Труд всегда даёт, а лень берёт.*

Бытовое общение – общение, которое связано с нашей повседневной жизнью, это общение в семье, в транспорте, в магазине и т. п.

Вербальные средства коммуникации – слова и составляемые из них предложения, тексты.

Внутриличностные конфликты – конфликты, при которых производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями сотрудника.

Вопросно-ответный приём – особый приём использования вопросительных предложений, при котором говорящий сам ставит вопросы и сам на них отвечает.

Гипербола – средство художественной выразительности, основанное на преувеличении: *Три толстяка... сопели так сильно, что на веранде раскрывалась и закрывалась стеклянная дверь* (Ю. Олеша. Три толстяка).

Деловое общение – общение в официальной обстановке, связанное с выполнением служебных обязанностей; вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

Деструктивные конфликты – конфликты, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, резко снижающим эффективность работы группы или организации.

Дистантное общение – общение на расстоянии, при котором адресант и адресат разделены во времени и/или пространстве.

Документирование – регламентированный процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий её юридическую силу.

Достоверность (объективность) в официально-деловом стиле состоит в том, что деловое общение должно отражать фактическое состояние дел, давать непредвзятую, бесстрастную оценку событий.

Закрытый конфликт – конфликт, который осуществляется не путём прямых столкновений и противоборства, а завуалированными методами.

Затяжные конфликты – конфликты, которые связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями.

Йканье – произношение звука, похожего на [и], в безударных слогах на месте букв Я и Е (А в сочетаниях ЧА-ЩА): *пятак – [п'ита́к]*.

Инверсия – изменение обычного порядка слов в предложении со смысловой и стилистической целью: *Как бы трудно ни было, сделать это должны мы.*

Информативная функция документа состоит в том, что любой документ создаётся для сохранения информации.

Историческая функция документа состоит в том, что документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества.

Каламбур – шутка, игра со словом, основанная на многозначности слов: *Эффералган Упса – и у пса, и у кошки* (из монолога Е. Петросяна).

Коммерческие письма – официальные документы, которые создаются при заключении и выполнении коммерческих сделок от имени юридических лиц и имеют правовую силу.

Коммерческий запрос – вид делового письма, который содержит обращение лица или организации, желающего заключить сделку, с просьбой дать подробную информацию о товарах или услугах. Стандартные выражения: *Просим сообщить нам, можете ли Вы... Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о... Мы заинтересованы в срочной поставке...*

Коммуникативная функция документа состоит в том, что документ выступает в качестве средства связи между людьми и учреждениями либо между учреждениями.

Коммуникативные качества речи – это те её свойства, которые позволяют полноценно организовать речевое общение и взаимодействие: правильность, богатство и разнообразие, образность и выразительность, логичность, чистота, краткость, уместность, общепонятность, точность.

Конструктивные конфликты – конфликты, при которых разрешение конфликта позволяет организации выйти на новый, более высокий и эффективный уровень.

Контактное общение – непосредственное общение в контакте.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликты между личностью и группой – противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе стилями поведения и нормами труда.

Кратковременные конфликты – следствие взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются.

Краткость (лаконичность) речи – стремление выразить максимальную по объёму информацию минимальным количеством слов.

Культура речи – раздел языкознания, изучающий построение речи в соответствии с литературными нормами; владение человеком литературными нормами, умение строить свою речь правильно, умение чётко и ясно высказывать свои мысли, оказывая определённое воздействие на слушателей.

Культурная функция документа состоит в том, что документ является средством закрепления и передачи культурных традиций.

Лаконизм в официально-деловом стиле состоит в краткости: деловой документ не должен превышать объёма 1-2 страниц. Избыточность информации приводит к тому, что документ плохо воспринимается, суть его затуманивается.

Лексические нормы (нормы словоупотребления) – правильность выбора слова и уместность его применения в соответствии с лексическим значением: *эффектный выход – эффективный способ*.

Литота – образное выражение, состоящее в противоположность гиперболе, в преуменьшении величины, силы, значения изображаемого явления: *Я к вам на минутку. Можно вас на пять секунд?*

Логичность речи – следование законам логики, отсутствие логических несоответствий; коммуникативное качество речи.

Максима великодушия в общении означает, что нельзя обременять собеседника, допускать дискомфорт в общении. Например, предположение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отклонить.

Максима одобрения – правило общения, состоящее в том, что оценка собеседника должна быть позитивной.

Максима симпатии в общении – это максима благожелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора.

Максима скромности в общении – эта максима неприятия похвал в собственный адрес, по возможности объективная самооценка.

Максима согласия в общении предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи, а именно «снятие конфликта» путём взаимной коррекции общения.

Максима такта в общении – это максима границ личной сферы. Не следует затрагивать личных тем (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т. д.).

Массовое общение – общение, в котором участвует большое количество людей.

Межгрупповые конфликты – конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрация и профсоюзы), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

Межличностное общение – общение, в котором участвуют два человека.

Межличностное пространство – расстояние, на котором находятся собеседники. Нормы таковы: 0,5-1,2 метра – для разговора друзей; 1,2-3,7 метра – деловое общение; 3,7 и более метров – публичное расстояние.

Межличностные конфликты – притязания на ограниченные ресурсы, капитал, рабочую силу, использование оборудования, вакантную должность, конфликты из-за несходства характеров.

Метафора – перенос значения на основе сходства обозначаемых словами предметов, признаков, действий и т. п.: *время летит*.

Метонимия – перенос значения на основе смежности предметов, качеств, явлений и т. п. Смежность – тесная связь, отражающая отношения не между словами, а между предметами, реалиями. Например: *Он весь в коже*.

Многословие – использование в речи лишних слов: близких по смыслу, логически лишних, слов-паразитов и т. п.: *Самыми остроумными в этом сезоне считаются оправы из кожи*.

Монологическое общение – речь одного человека перед аудиторией.

Морфологические нормы – разновидность литературных норм, связанных с изменением слов, образованием грамматических форм и употреблением частей речи: *их* (неверно *ихний*), *класть* (неверно *ложить*).

Научный стиль – функциональный стиль речи литературного языка, которому присущ ряд особенностей: использование в сфере науки и техники, предварительное обдумывание высказывания, монологический характер, строгий отбор языковых средств, тяготение к нормированной речи.

Невербальные средства общения – несловесные средства, «язык внешнего вида» (язык телодвижений и жестов): жесты, мимика, поза, интонация, взгляд, внешний вид и т. д.

Неполнота высказывания заключается в пропуске необходимого в предложении слова: *Пицца в верхней одежде не отпускается* (посетителям в верхней одежде).

Неполный стиль произношения – неотчётливое, небрежное произношение с пропуском одного или нескольких звуков: *здрась* (здравствуйте).

Непосредственное общение – общение без посредника, напрямую.

Нерефлексивное слушание заключается в умении внимательно молчать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями.

Обиходно-бытовой (разговорный) стиль – функциональный стиль речи, который служит для неформального общения, когда автор делится с окружающими своими мыслями или чувствами, обменивается информацией по бытовым вопросам в неофициальной обстановке.

Общение – речевое взаимодействие субъектов.

Общепонятность речи – отсутствие в ней слов, которые могут быть непонятны слушателю: жаргонизмов, устаревших слов, терминов и под.

Объективно обусловленные конфликты – конфликты, возникающие в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди (плохие условия труда, нечёткое разделение функций).

Объекты общения – участники общения, которые пассивны (слушают).

Овеществляющие метафоры – перенос названия с неживого на живое, что противоположно олицетворению: *стальные нервы, железный характер*.

Олицетворяющие метафоры, или олицетворения – перенос названия с живого на неживое, придание неживым предметам черт живых: *Маленький*

злой буксир тащит за собой баржу (И. Ильф и Е. Петров), *время бежит, годы идут*.

Опосредованное общение – общение через посредника (телефон, переписка и т. п.).

Орфоэпия – наука, изучающая нормы литературного произношения; совокупность правил литературного произношения языка.

Ответ (подтверждение) – вид делового письма, который может содержать согласие на предложение или отказ.

Открытый конфликт – конфликт, который содержит прямые, непосредственные действия субъектов друг против друга.

Официально-деловой стиль – это функциональная разновидность русского литературного языка, применяемая в сфере общественных отношений и характеризующаяся рядом особенностей: сухостью изложения, использованием специальных канцелярских штампов, усложнённым синтаксисом и т. д.

Официальность и регламентированность в официально-деловом стиле – подчинение установленным правилам и ограничениям, соблюдение норм делового этикета.

Паронимы – слова, имеющие частичное звуковое сходство при семантическом различии: *безответный* – *безответственный*.

Полнота в официально-деловом стиле – достаточность информации в документе.

Полный стиль произношения – отчётливое произношение, без пропуска звуков: *здра(в)ствуйте, человек, говорит, шестьдесят*.

Постановление – правовой акт, принимаемый на высоком государственном уровне с целью решения важных государственных задач.

Правильность – соответствие речи литературным нормам; коммуникативное качество.

Правовая функция документа состоит в том, что документ является средством закрепления и изменения правовых норм.

Предложение (оферта) – это заявление продавца, экспортёра о желании заключить сделку с указанием её конкретных условий.

Претензия (рекламация) – коммерческий документ, представляющий собой выражение претензий к стороне, нарушившей принятые по контракту обязательства, содержащий требование возмещения убытков.

Приказ – распоряжение руководителя, основной распорядительный служебный документ повседневного управления.

Принуждение – наиболее насильственный метод воздействия на людей в деловом общении.

Принцип вежливости представляет собой совокупность ряда максим: максимы такта, максимы великодушия и др.

Принцип кооперации в общении означает, что каждый должен внести свой вклад в общение, продемонстрировать готовность к сотрудничеству.

Принцип последовательности в общении предполагает смысловое соответствие ответной реакции, т. е. ожидание реплики соответствующего типа.

Принцип предпочитаемой структуры в общении характеризует особенности выражения согласия и несогласия в разговоре.

Принципы общения – правила ведения разговора, которые позволяют собеседникам координировать действия и высказывания: принцип последовательности, принцип кооперации и т. д.

Публицистический стиль речи (газетно-публицистический) представляет собой функциональную разновидность литературного языка и широко применяется в различных сферах общественной жизни: в СМИ, в публичных политических выступлениях, в деятельности партий и общественных объединений.

Распорядительная часть документа содержит перечень мероприятий, их исполнителей и сроков исполнения.

Распорядительные документы – документы, издаваемые руководством предприятия; нормативные правовые акты.

Распоряжение – правовой акт, излагаемый единолично руководителем, причём как руководителем обычного учреждения, так и Президентом РФ или другим высшим руководителем.

Резюме – краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу.

Реквизиты – ряд обязательных элементов в структуре делового документа (дата, адресат, подпись и др.).

Рефлексивное слушание – активное вмешательство в речь собеседника, выражение одобрения или неодобрения мимикой, жестами, взглядом, задаванием вопросов и т. д.

Речевой этикет – выработанные обществом обязательные для всех членов общества, национально специфичные и исторически изменчивые правила речевого поведения.

Решение – правовой акт, принимаемый учреждениями, предприятиями, фирмами для решения наиболее важных вопросов их деятельности: *Совет директоров РЕШИЛ...*

Риторический вопрос – вопрос, который не требует ответа, а служит для эмоционального утверждения или отрицания чего-либо: *Что может быть прекраснее молодости?*

Свободное (разноместное) ударение – ударение, которое может падать на любой по счёту слог в слове. Например, в русском языке: *груше́вый, до́быча, догово́р*; а также в английском, белорусском, болгарском, немецком и других языках.

Связанное (фиксированное) ударение – ударение, которое имеет определённое место в слове: во французском, армянском и большинстве тюркских языков оно падает на последний слог, в польском, грузинском – на предпоследний, в чешском, монгольском, латышском, венгерском, финском – на первый.

Синекдоха – количественная метонимия, перенос с единственного числа на множественное или с части на целое: *не пустить на порог*.

Синтаксические нормы связаны с построением словосочетаний и предложений. Ошибка: *Придя домой, у неё сразу поднялось настроение*. Варианты исправления: *Придя домой, она повеселела. Когда она пришла домой, у неё сразу поднялось настроение*.

Синтаксический параллелизм – повтор одинаковых синтаксических конструкций: *Так мало пройдено дорог, / Так много сделано ошибок* (С. Есенин).

Социальная функция документа состоит в том, что документ создаётся тогда, когда для этого существует социальная потребность.

Сравнение – образное выражение, построенное на сопоставлении двух предметов или состояний, имеющих общий признак: *как с гуся вода* и т. д.

Стилистические нормы – это владение умением использовать в том или ином функциональном стиле присущие ему языковые средства. Неверно: *Вследствие жаркой погоды, нам захотелось пить*, так как этот оборот книжный, а в разговорном стиле уместно: *Из-за жары...*

Субъективно обусловленные конфликты – конфликты, которые связаны с личностными особенностями конфликтующих, с ситуациями, создающими преграды на пути удовлетворения их стремлений, желаний, интересов.

Субъекты – участники общения, которые активны в общении (говорят).

Тавтология – необоснованные повторы слов, корней, лексических значений: *Руководители предприятий настроены на деловой настрой*.

Типовые тексты (образцы) и **тексты-трафареты** – тексты с пробелами, в которых основной текст записан, а в пробелы вписывается только недостающая информация.

Товарное предложение – документ, адресованный потенциальным торговым партнёрам, например, фирмам смежных видов деятельности.

Точность речи – это коммуникативное качество речи, которое определяется умением чётко и ясно мыслить, знанием предмета (темы) речи и законов языка.

Троп – оборот в речи, построенный на использовании прямого и переносного значений слова: метафора, метонимия, каламбур и т. п.

Убедительность в официально-деловом стиле – аргументированность.

Убеждение в общении – воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов.

Указание – документ, издаваемый руководителем или его заместителем по вопросам информационно-методического характера или по вопросам исполнения приказов. Ключевые слова: ОБЯЗЫВАЮ или ПРЕДЛАГАЮ.

Уместность – соответствие речи условиям и задачам общения, содержанию выражаемой информации, избранному жанру и стилю изложения, индивидуальным особенностям автора и адресата.

Унификация – приведение чего-либо к единой форме, стандарту. По отношению к языку деловых документов предъявляются единые требования в государственном масштабе, для применения на всей территории РФ, во всех организациях.

Управленческая функция документа состоит в том, что документ является инструментом управления.

Фигуры – средства выразительности, построенные на использовании синтаксического строя предложения: антитеза, инверсия, повторы и т. п.

Функциональные стили языка – разновидности литературного языка, выполняющие определённые функции в той или иной сфере человеческого общения: официально-деловой, публицистический, научный, обиходно-бытовой стили.

Художественный стиль – это стиль литературных произведений. Он не является функциональным стилем, так как не функционирует (не используется) ни в какой сфере человеческой деятельности.

Чистота речи – отсутствие в речи внелитературных элементов, ругательств, слов-паразитов; коммуникативное качество.

Эвфемизмы – смягчающие выражения, которые заменяют в речи вполне литературные, но не совсем приличные в обществе слова: *в костюме Адама*.

Эпитеты – образные художественные определения. Они позволяют более ярко характеризовать свойства, качества предмета и тем самым обогащают содержание высказывания: *Шёпот, робкое дыханье, / Трели соловья...* (А.А. Фет).

Языковые формулы в официально-деловом стиле – устойчивые, стандартные языковые обороты, существующие в неизменном виде: *Считаем целесообразным... Просим Вас рассмотреть вопрос о...*

Акцентологический минимум (ударение)

К практическому занятию № 2: агроно́мия, а́вгустовский, балова́ть, балова́нный, ба́нты, бензопрово́д, валовой, ве́рование, вероиспове́дание, вы́говоры, газиро́ванный, гоффриро́ванный, груше́вый, диспансе́р, добы́ча, до́говор, донельзя́, дремо́та, досу́г.

К практическому занятию № 3: жалюзи́, звони́т, звони́те, заплombи́ро́ванный, зубча́тый, избалова́ть, избалова́нный, и́скра, испове́дание, исчерпа́ть, катало́г, кварта́л, краси́вее, краси́вейший, мизер, мизе́рный, мусоропрово́д, мышле́ние, намере́ние, ненави́стный.

К практическому занятию № 4: обеспе́чение, опто́вый, отку́поривать, па́хота, позвоня́т, преми́ро́ванный, прида́ное, приня́ть, реме́нь, све́кла, симметрия́ (но асимме́трия), средства́, столя́р, торты́, уведо́мить, уведо́мленный, украи́нец, украи́нский, уку́порка.

К практическому занятию № 5: фарфо́р, фено́мен, хле́бец, хле́бцы, хода́тайство, хода́тайствовать, христиани́н, це́мент, черпа́ть воду, черпа́ть знания́, ша́рфы, ша́рфа, шасси́, щаве́ль, экспе́рт, экспе́ртный, язы́ковая норма, язы́ковая колбаса́.

К практическим занятиям № 6 и № 7: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. -а | } | на <u>прист.</u> или корень |
| Кр. прич. | | м.р. | | |
| Гл. в прош. вр. | | ср.р. мн.ч. | | |

Примеры: права́, пра́вы, вредны́, вредна́, начата́, начат, начато, взятá, принято́, принята́, продано́, продана́, прожиты́, прожит, прожито́, прожита́, созданы́, создана́, задали́, задал, задало́, задалá, нажили́, нажила́, наняли́, наняла́, начали́, начал, начала́, отняли́, отнял, отняло́, отняла́, подняли́, подняла́, поняли́, понял, поняло́, поняла́, приняли́, 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:**[е] (буква Е)**

Афера, бытие, гренадер, двоеженец, дебелый, житие, зев, истекший, опека, оседлый, планер, приведший.

[о] (буква Ё)

Включённый, возбуждённый, вручённый, жёлоб, жёрнов, жёлчь, заморожённый, заморённый, заём, манёвр, манёвранный, никчёмный, новорождённый, остриё, осуждённый, принёсший, привёзший, погружённый.

К практическому занятию № 4:**[шн]**

Горчичник, горчичный, двоечник, конечно, Кузьминична, нарочно, прачечная, пустычный, 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, светопреставление, 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 сочетаниях ЧА-ЩА) произносится звук, средний между [и] и [э], больше похожий на [и]. Эту норму называют **йканье**.

Взяла, рябина, язык, яйцо, принесла, пятьдесят, село́, 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. Нормы ударения. Орфоэпические правила.
2. Лексические нормы.
3. Морфологические правила. Синтаксические нормы.
4. Коммуникативные аспекты речи. Коммуникативные качества: богатство и разнообразие речи; образность и выразительность.
5. Коммуникативные качества речи: логичность речи; чистота речи; краткость; уместность; общепонятность; точность.
6. Этические аспекты речи: речевой этикет, единицы с повышенной этикетностью, правила речевого этикета.
7. Понятие общения, его виды. Условия общения.
8. Принципы общения. Умение слушать.
9. Невербальные средства коммуникации.
10. Функциональные стили языка: официально-деловой стиль, научный, газетно-публицистический, обиходно-бытовой. Их характеристика.
11. Художественный стиль.
12. Стилистические нормы.
13. Официально-деловой стиль. Сведения из истории русского делового письма.
14. Документирование, интернациональные функции документов.
15. Виды документов.
16. Реклама в деловой речи.
17. Понятие делового общения, его виды и формы.
18. Принципы делового общения.
19. Методы влияния или воздействия на людей.
20. Деловая культура современных российских предпринимателей.
21. Понятие конфликта в деловом общении. Причины возникновения конфликтов. Виды конфликтов. Основные этапы (фазы) конфликта.
22. Управление конфликтом. Методы устранения конфликтов.
23. Общие требования к языку деловых бумаг.
24. Унификация языка деловых бумаг.
25. Типичные ошибки в языке деловых бумаг.
26. Состав реквизитов документов.
27. Общие требования к оформлению организационно-распорядительных документов.
28. Этика и речевой этикет деловых отношений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аванесов, Р.И. Русское литературное произношение / Р.И. Аванесов. – Москва: ЛИБРОКОМ, 2009. – 288 с.
2. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебное пособие / Л.А. Введенская, Е.Ю. Кашаева, Л.Г. Павлова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. – 432 с.
3. Коренева, А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие / А.В. Коренева. – Москва: Флинта, 2014. – 224 с.
4. Крылова, М.Н. Русский язык и культура речи: практикум / М.Н. Крылова. – зерноград: ФГБОУ ВПО АЧГАА, 2013. – 68 с.
5. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К^о, 2013. – 528 с.
6. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. – Москва: Флинта, 2010. – 410 с.
7. Поскочинова, О.Г. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / О.Г. Поскочинова, М.А. Гриднева. – Санкт-Петербург: Изд-во СПбГУ-ЭФ, 2011. – 95 с.
8. Руденко, А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах: учебное пособие / А.М. Руденко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 336 с.
9. Руденко, А.М. Культура речи и деловое общение: шпаргалки / А.М. Руденко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. – 192 с.
10. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – Москва: КноРус, 2016. – 480 с.
11. Тропина, В.Г. Культура речи и деловое общение: учебно-методическое пособие / В.Г. Тропина. – Новосибирск: СГГА, 2014. – 60 с.
12. Химик, В.В. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум / В.В. Химик, Л.Б. Волкова. – Москва: Юрайт, 2016. – 308 с.
13. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум: учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Москва: Флинта, 2015. – 192 с.
14. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. – Москва: Перо, 2015. – 60 с.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Анисимова, Т.В. Современная деловая риторика: учебное пособие / Т.В. Анисимова, Е.Г. Гимпельсон [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://lib.rus.ec/b/101287/read>. – 02.09.2015.
2. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов [Электронный ресурс] // Гарант. Информационно-правовой портал: <http://base.garant.ru/185891/>. – 04.10.2015.
3. Деловое общение [Электронный ресурс] // World7. – Режим доступа: URL: <http://world7.ru/success/612-business-communication>. – 07.08.2015.

4. Деловое общение [Электронный ресурс] // Психология и психиатрия. – Режим доступа: URL: <http://psihomed.com/delovoe-obshhenie>. – 07.08.2015.
5. Деловое общение [Электронный ресурс] // Центр управления финансами [Сайт]. – Режим доступа: URL: <http://center-yf.ru/data/stat/Delovoe-obshhenie.php>. – 07.08.2015.
6. Культура письменной речи. – Режим доступа: URL: <http://www.gramma.ru>. – 25.10.2015.
7. Культура речи. – Режим доступа: URL: <http://kulturarechi.ru>. – 14.11.2015.
8. Лекции по культуре речи [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: http://www.coolreferat.com/Культура_речи. – 14.11.2015.
9. Отечественные записки. Журнал для медленного чтения. – Режим доступа: URL: <http://www.strana-oz.ru/?numid=23&article=1034>. – 25.10.2015.
10. Отличный секретарь. Работаем с документами правильно! Профессиональный блог Евгении Кожановой. – Режим доступа: URL: <http://thebestsecretary.ru>. – 14.10.2015.
11. Речь. Речевое взаимодействие. – Режим доступа: URL: <http://suva.msk.ru>. – 15.11.2015.
12. Русский язык. Справочно-информационный портал. – Режим доступа: URL: <http://www.gramota.ru>. – 25.10.2015.
13. Словари.ру. Служба русского языка Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН. – Режим доступа: URL: <http://www.slovari.ru>. – 25.10.2015.
14. Справочная служба русского языка. – Режим доступа: URL: <http://www.rusyaz.ru>. – 25.10.2015.
15. Стиль документа. – Режим доступа: URL: <http://doc-style.ru>. – 13.10.2015.
16. Филология и лингвистика. – Режим доступа: URL: <http://www.filologia.su>. – 15.11.2015.

Крылова Мария Николаевна
кандидат филологических наук,
доцент кафедры профессиональной педагогики и иностранных языков

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практикум

Практикум к изданию в авторской редакции подготовила
Н.А. Гончарова

Подписано в печать 12.07.2016 г.
Формат 60×84/16. Усл. п. л. 3,0. Тираж 30 экз. Заказ № 224.

РИО Азово-Черноморского инженерного института – филиала
ФГБОУ ВО Донской ГАУ
347740, г. Зерноград Ростовской области, ул. Советская, 15.