

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования «Красноярский государственный
медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Фармацевтический колледж

Русский язык и культура деловой речи

В 2 частях

Часть 2

учебное пособие для обучающихся
по специальностям 33.02.01 - Фармация,
31.02.03 - Лабораторная диагностика,
34.02.01 - Сестринское дело

Красноярск
2015

УДК 811.161.1(075.8)
ББК 81.2
Р 89

Русский язык и культура деловой речи. В 2ч. : учеб. пособие для обучающихся по специальностям 32.02.01– Фармация, 31.02.03 – Лабораторная диагностика, 34.02.01 – Сестринское дело/ сост. Т.Г. Демиденко ; Фармацевтический колледж.– Красноярск : тип. КрасГМУ, 2015. – Ч. 2. - 87 с.

Составители: Демиденко Т.Г.

Учебное пособие предназначено для внеаудиторной работы обучающихся. Составлено в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальностям 33.02.01 – Фармация, 31.02.03– Лабораторная диагностика, 34.02.01 – Сестринское дело (очная форма обучения); рабочей программой дисциплины (2015г.) и СТО СМК 4.2.01-11. Выпуск 3.

Рецензенты:

к.филол.н., доцент кафедры Латинского и иностранных языков КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Бурмакина Н.А.

Утверждено к печати методическим советом Фармацевтического колледжа (Протокол № 3 от « 9 » ноября 2015).

КрасГМУ
2015

Оглавление

Введение.....	4
7. Особенности устного делового общения.....	5
8. Жанры устного делового общения.....	9
9. Искусство публичного выступления.....	14
10. Искусство спора	19
11. Вербальные и невербальные средства общения	26
12. Особенности русской письменной официально-деловой речи. Основные реквизиты документов	31
13. Типы служебных документов	34
14. Языковые особенности оформления документов.....	39
15. Современные изменения в практике письменного делового общения .	45
16. Контрольная работа по разделу «Культура делового общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения».....	53
17. Итоговое занятие	59
Эталоны ответов на ситуационные задачи	62
Эталоны ответов к контрольной работе	70
Эталоны ответов на билет	73
Глоссарий	74
Список литературы	87

ВВЕДЕНИЕ

Культура речи – неотъемлемая часть профессионализма. Недостаточная речевая культура заметно снижает рейтинг делового человека. Для медицинских работников, чья деятельность непосредственно связана с речевым как устным, так и письменным общением, грамотная речь является немаловажным условием профессионального успеха.

Основными задачами раздела II раздела дисциплины «Культура делового общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения» является изучение жанров и особенностей устного делового общения, искусства публичного выступления и спора, вербальных и невербальных средств общения, особенностей письменной официально-деловой речи и современных изменений в ней.

Письменная речь медицинского работника позволяет определить его языковую компетенцию.

Речевая и коммуникативная компетенция заключаются в умении использовать эти знания в соответствии с определенными условиями общения. Главными показателями сформированности указанных основ культуры делового общения является знание особенностей официально-делового стиля речи, делового этикета, профессиональной терминологии, владение базисными профессионально-речевыми знаниями в зависимости от ситуации общения.

Пособие содержит помимо теоретического материала упражнения, ситуационных задачи, учащимся предлагается решить тестовые задания для самоконтроля из сборника тестовых заданий с эталонами ответов для внеаудиторной (самостоятельной) работы студентов.

Особенности устного делового общения

Общаясь, люди создают друг друга.

Д. С. Лихачев

Значение темы

Деловое общение — это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, управленческой, научной, коммерческой и т. д. В этом определении подчеркивается цель делового общения — организация плодотворного сотрудничества. Следует иметь в виду, что участники делового общения — это, как правило, официальные, должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

Деловое общение может быть необходимым (без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно); желательным (определенные межличностные контакты способствуют более успешному осуществлению намеченных планов); нейтральным (межличностные контакты не способствуют, но и не мешают решению поставленных задач); нежелательным (общение между определенными лицами затрудняет достижение поставленной цели).

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- особенности устного делового общения;
- особенности делового этикета, речевого этикета.

уметь:

- анализировать и редактировать устную деловую речь;
- соблюдать деловой и речевой этикет, ролевое амплуа.

Краткое содержание темы

Рассмотрим специфические особенности делового общения.

Прежде всего, это *регламентированность*, т. е. подчинение установленным правилам и ограничениям.

Регламентированность предполагает *соблюдение делового этикета*, отражающего накопленный опыт, нравственные установки и вкусы определенных социальных групп.

Регламентированность включает в себя также *соблюдение речевого этикета*. Регламентированность делового общения означает и *ограниченность* его определенными *временными рамками*. Деловые люди знают цену времени, стараются использовать его рационально и обычно расписывают свой рабочий день по часам и минутам. Поэтому, как правило, служебные деловые встречи имеют строгий регламент. А чтобы отведенное для них время было использовано эффективно, важно четко определить круг обсуждаемых проблем и тщательно подготовиться к встрече.

Важная особенность делового общения — *строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа*. В жизни мы постоянно исполняем, «играем» различные роли. В процессе взаимодействия деловому человеку (служащему) в разных ситуациях приходится быть и начальником, и подчиненным, и коллегой, и партнером, и официальным представителем на каком-либо мероприятии и т. п. Необходимо учитывать это и вести себя в строгом соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной обстановкой и принятой ролью. Соблюдение ролевого амплуа в деловом общении упорядочивает, стабилизирует рабочий процесс и тем самым обеспечивает его эффективность.

К особенностям делового общения относится и *повышенная ответственность участников за его результат*. Успешное деловое взаимодействие во многом определяется правильно выбранной стратегией и тактикой общения, т. е. умением сформулировать цели и задачи разговора, определить интересы, выстроить обоснование собственной позиции и т. д.

Деловое общение требует и *более строгого отношения к использованию его участниками речевых средств*. В деловом общении не допускаются бранные слова и нецензурные выражения, просторечие, нежелательным является использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов, архаизмов и др.).

Каждой сфере деятельности присущи свой профессиональный язык, специальная терминология.

На деловое взаимодействие влияет *иерархичность построения организации*, характер вертикальных и горизонтальных связей, которые устанавливаются между сотрудниками и подразделениями. В связи с этим целесообразно говорить о разных типах отношений между его участниками в процессе делового общения: отношения «по вертикали» — субординационные, отношения «по горизонтали» — партнерские.

Иной характер носят партнерские отношения. Они предполагают участие в совместной деятельности на принципах сотрудничества и взаимопомощи, с учетом общих интересов и потребностей его участников.

Необходимым условием эффективности делового общения является *умение слушать*. Слышать и слушать не совсем одно и то же. Слышать означает физически воспринимать звуки, а слушать — это сосредоточиться на воспринимаемом, понимать, осмысливать значение сказанного.

Различают два вида слушания. Один из них называется *нерефлексивным*. Он состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями. На первый взгляд такое слушание кажется пассивным, но оно требует значительного физического и психологического напряжения. Кроме того, следует иметь в виду, что некоторые собеседники не имеют достаточного желания высказать собственное мнение, другие, напротив, ждут активной поддержки, одобрения своим словам. В таких случаях рекомендуется применять другой вид

слушания — *рефлексивный*. Суть его заключается в активном вмешательстве в речь собеседника, в оказании ему помощи выразить свои мысли и чувства, в создании благоприятных условий для общения, в обеспечении правильного и точного понимания собеседниками друг друга. Важно уметь выбрать вид слушания, наиболее уместный в данной ситуации, что позволит сделать деловое общение более плодотворным.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое деловое общение?
2. Назовите виды делового общения.
3. Для чего нужно изучать правила делового этикета?
4. Назовите специфические особенности делового общения.
5. Расскажите о рефлексивном и нерефлексивном слушании.
6. Важно ли умение слушать собеседника?

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните тесты для самоконтроля из сборника для самостоятельной работы студентов (с. 37).
3. Выполните упражнения (30-31).
4. Решите ситуационные задачи (30-34).

Упражнение № 30.

Смоделируйте ситуацию устного делового общения с соблюдением делового этикета, ролевого амплуа.

- 1) Начальник – подчинённый (с применением нерефлексивного слушания).
- 2) Партнёры по бизнесу (с применением рефлексивного слушания).

Упражнение № 31.

Проанализируйте и отредактируйте устную речь.

- 1) Погода сопутствовала разгрузке платформ.
- 2) Возведение основного корпуса завода совпало с резким ухудшением климатических условий.
- 3) Декада технической книги будет проходить пять дней.
- 4) В силу слабого контроля...
- 5) Кафедра начинается в 12 часов.
- 6) Для ускорения погрузки товара нужно объединить все службы.
- 7) Необходимо оградить товар от усушки.
- 8) У наших сотрудников в последнее время много пропусков и прогулов.
- 9) Нам следует обеспечить ритмичную и бесперебойную работу.

Ситуационные задачи:

30. Отрывок из речи чиновника: «Преимущество данного предложения положительно скажется на знание государственного языка РФ и языков субъектов РФ иностранными гражданами или гражданами без гражданства желающие работать в России». Орфография и пунктуация автора.

Какие нормы русского литературного языка нарушены? Найдите ошибки, отредактируйте текст.

31. Отрывок из приветственной речи чиновника: «Ульяновский медицинский форум устойчиво занимает свое место среди аналогичных мероприятий, объединяющей представителей науки, бизнеса и медицины для обмена опытом и анализа основных тенденции в становлении умной медицины, достигающего общества». Орфография и пунктуация автора.

Какие нормы русского литературного языка нарушены? Найдите ошибки, отредактируйте текст.

32. В романе «Война и мир» Л.Н. Толстого дядя Наташи Ростовой любил приговаривать: «Чистое дело, марш! Чистое дело, марш! Так и знал, так и знал, что не вытерпишь, и хорошо, что едешь. Чистое дело, марш! Бери заказ сейчас, а то мой Гирчик донес, что Илагини с охотой в Корниках стояли, они у тебя – чистое дело марш! - под носом выводок возьмут».

Какое качество речи нарушено? Чем злоупотребляет в своей речи герой?

33. Героиня повести В. Кунина «Интердевочка» рассказывает: «Он неплохо трекал по-нашему. Даже надбавку получал в своей фирме за знание русского языка. Стоит передо мной такой пожилой водила, тачка его фурычит на пандусе. Очень попсовые очёчки! Каждый костюмчик – штука, полторы. Сапожки -шестьсот, семьсот! Она и сейчас под банкой...»

Какие нормы русского литературного языка нарушены? Чем злоупотребляет в своей речи героиня?

34. Лидер ЛДПР Владимир Жириновский предложил законодательно запретить использование иностранных слов при наличии их аналогов в русском языке. Об этом сообщает пресс-служба со ссылкой на «Интерфакс». Вот фрагмент его речи: «За употребление таких слов будут грозить штрафные санкции. У нас уже есть 100 слов. Я думаю, будет достаточно 200 слов, чтобы никто больше иностранные слова не употреблял. У нас есть прекрасные русские слова. Зачем говорить «дилер», «перфоманс», «бутик», «мутон», «кафе»? Всё на французский манер...»

Нарушают ли нормы русского литературного языка люди, употребляющие заимствования? Согласны ли вы с позицией лидера ЛДП? Подберите к иноязычным словам русские синонимы.

Жанры устного делового общения

«Язык часто называют инструментом общения, а речь сравнивают с игрой на этом инструменте.

Сколько людей, сколько и исполнителей.

Слова – это оболочка мыслей, и если слова выбраны неудачно, самые ценные мысли так и останутся у их автора».

Значение темы

Под деловой беседой понимается межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы.

Характер деловой беседы, особенности ее протекания, тематика обсуждаемых вопросов определяются профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений между собеседниками (*субординационные* — «по вертикали» («сверху вниз», «снизу вверх») и *партнерские* — «по горизонтали»). Залогом успешного проведения любого вида деловой беседы является тщательная подготовка к ней.

По характеру обстановки, в которой обсуждаются те или иные вопросы, деловые беседы бывают *официальные* и *неофициальные*, т. е. с соблюдением и без соблюдения определенных правил и формальностей.

По характеру обсуждаемых вопросов наиболее распространенными считаются следующие виды деловых бесед: *кадровые* (прием на работу, увольнение с работы, перемещение по должности); *дисциплинарные*, связанные с нарушением трудовой дисциплины, уклонением от выполнения служебных обязанностей и т. п.; *организационные*, определяющие технологию выполнения задания; *творческие*, посвященные разработке концепции того или иного проекта, задания и др. Особо следует выделить деловые беседы во время приема посетителей.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- жанры устного делового общения.

уметь:

- создавать, анализировать и редактировать устную деловую речь.

Краткое содержание темы

Рассмотрим виды деловой беседы. Начнем с *кадровой беседы*. Правильные подбор и расстановка кадров оказывают решающее влияние

на эффективность работы любой организационной структуры. Важное место в решении кадровых вопросов отводится деловым беседам, которые позволяют руководителю лучше понять и оценить сотрудника или претендента на должность, помогают составить о нем мнение, выявить его слабые и сильные стороны, сформировать собственную позицию для принятия решения.

Особое значение эти беседы приобретают *при приеме на работу*. Обычно их называют собеседованиями. Существуют определенные методики проведения таких собеседований. Чтобы собеседование прошло более эффективно, руководитель должен иметь под рукой должностную инструкцию с указанием требований, предъявляемых к данной должности. Рекомендуют также составлять словесный портрет требующегося на определенное место сотрудника, содержащий перечень основных характеристик: пол, возраст, образование, семейное положение, стаж работы, опыт работы в данной области и т. д. Перед собеседованием претенденту можно предложить написать письменное заявление-анкету. Это позволит интервьюеру создать представление о претенденте и сразу исключить неподходящую кандидатуру.

Успех собеседования во многом зависит от соблюдения его участниками определенных этических правил поведения. Назовем некоторые из них:

— Собеседование должно начинаться в строго обозначенное время. Претендента следует заранее оповестить о месте, дате и времени встречи.

— Пришедший на собеседование должен иметь возможность привести себя в порядок (причесаться, посмотреть на себя в зеркало, пристроить свои вещи).

— Хозяин кабинета должен подняться навстречу вошедшему, приветливо улыбнуться, протянуть руку для рукопожатия, предложить сесть, расположиться поудобнее.

— Важно расположить к себе собеседника, помочь ему преодолеть скованность, неловкость в новой обстановке. Необходимо создать атмосферу доброжелательности и заинтересованности.

— Руководителю следует обращаться к кандидату на вакантное место по имени-отчеству.

Не менее важное значение приобретает *деловая беседа при увольнении с работы*. Следует иметь в виду, что увольнение с работы независимо от ситуации всегда сопряжено с переживаниями, волнениями, а нередко и конфликтами. Поведение представителей администрации и увольняющегося (увольняемого), как правило, привлекает внимание сотрудников, может получить широкий общественный резонанс. И очень важно, чтобы обе стороны сохранили свое лицо, достойно вышли из трудного положения. Сотрудник не должен прослыть скандалистом. Администрации необходимо создать имидж гуманного и справедливого хозяина, чтобы обеспечить организации солидную безупречную репутацию.

Чаще всего в управленческой деятельности приходится сталкиваться с двумя типичными ситуациями:

- сотрудник сам принимает решение об уходе с данного места работы;
- руководство организации решает уволить своего работника.

Названные ситуации во многом определяют характер собеседования при увольнении. В первом случае важно выяснить причины увольнения, его мотивы и в зависимости от этого строить разговор с подавшим заявление об уходе. Одно дело, когда человек увольняется в силу объективных причин: по семейным обстоятельствам, состоянию здоровья, в связи с поступлением на учебу, из-за перемены места жительства, перехода на другую работу, связанную с его профессиональным ростом, улучшением материального положения. Теплые слова благодарности за хорошую работу, доброе напутствие, пожелание успехов на новом поприще будут приятны увольняющемуся, поддержат его, оставят хорошее впечатление об организации.

Переговоры — это обсуждение вопроса с целью выяснения позиции сторон или заключения соглашения.

Существуют две стратегические установки ведения переговоров: *конфронтационная и партнёрская*.

Конфронтационная установка предполагает противостояние сторон, подавление противника, принуждение его к выполнению невыгодных для него условий, одержание победы над ним.

Партнёрская установка нацелена на принятие взаимовыгодных решений, т. е. наиболее приемлемых для той и другой стороны в данной ситуации. Подготовительный этап включает в себя отработку как организационных моментов, так и содержательной стороны переговоров.

Ведение *телефонного разговора* — своего рода искусство, овладеть секретами которого необходимо административному работнику. Разговор по телефону относится к *дистантному* типу делового общения. Интонация в телефонном разговоре приобретает особое значение. Если она не соответствует содержанию речи, то люди, считают психологи, склонны больше доверять именно ей. Телефонный разговор, как правило, строится по определенному образцу, имеет свою структуру.

Вот основные элементы композиции разговора по телефону:

1. *Взаимные представления* (20 ± 5 с).
2. *Введение собеседника в курс дела* (40 ± 5 с).
3. *Обсуждение ситуации* (100 ± 5 с).
4. *Заключительное слово* (20 ± 5 с).

Сформулируем основные требования, предъявляемые к разговору по телефону:

- *лаконичность*;
- *логичность*;
- *отсутствие повторов и длиннот*;
- *дружелюбный тон*;

- четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел;
- средний темп речи;
- обычная громкость голоса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие жанры устного делового общения вы знаете?
2. Назовите виды деловых бесед.
3. Что такое переговоры?
4. Чем партнёрская установка отличается от конфронтационной?
5. Для чего нужно изучать правила делового этикета других стран?
6. Сформулируем основные элементы и требования, предъявляемые к разговору по телефону.

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните тесты для самоконтроля из сборника для самостоятельной работы студентов (с. 37).
3. Выполните упражнения (32-34).
4. Решите ситуационные задачи (35-36).

Упражнение № 32. Проанализируйте и отредактируйте устную речь.

- 1) Во взводе два десятка солдатов.
- 2) Аудитория закрытая на ключ.
- 3) Жители проявляют самый живейший интерес к этому делу.
- 4) Пешеход сбит в девяносто пяти сантиметрах от края дороги.
- 5) Уголовные преступления совершили трое учащихся этой школы.
- 6) Телесные повреждения, причинимые Басовой, менее тяжкие.
- 7) Так вы утверждаете, что тюль была не капроновая, а простая?
- 8) Сначала маленькие авансы, затем они становятся все более крупнее.
- 9) Все трое подсудимых признали свою вину.
- 10) Установлено, что в кассе не хватает трех тысяч шестиста рублей.
- 11) Ограбляемый кричал, просил помочь.
- 12) Он вспомнил самые подробнейшие детали того разговора.
- 13) У Никитина двое детей.
- 14) Ущерб равен одному миллиону ста семидесяти рублям.

Упражнение № 33. Как вы думаете, какими практическими умениями должен обладать человек, чтобы успешно провести деловую беседу? Наметьте план подготовки к деловой беседе.

Упражнение № 34. Представьте себе, что вы не согласны с мнением администрации по какому-либо вопросу и вам назначена встреча; можете ли вы, используя аргументы, знания, отстоять личную точку зрения?

Ситуационные задачи:

35. Проанализируйте собеседование при устройстве на работу:

- Здравствуйте! Вы насчет работы фармацевтом?
- Да, вот мое резюме.
- Ваш опыт работы составляет год, не так ли?
- Кажется, да...
- Почему вы оставили предыдущее место работы?
- Со временем меня перестала устраивать зарплата. Хочу повысить уровень доходов. Да и коллектив был недружный, начальник – зануда!
- А в какой аптеке вы работали?
- «Айболит».
- На какую зарплату вы рассчитываете?
- На 20000 рублей, как указано в вашем объявлении. Ещё я рассчитываю, что если буду хорошо справляться со своими обязанностями, моя зарплата вырастет.
- Наша компания всегда поощряет сотрудников за успехи в труде. Скажите, почему вы выбрали для работы именно нашу компанию?
- У нее хорошая репутация, она успешно развивается. Поэтому я вижу в ней перспективы для дальнейшей карьеры.
- Спасибо, приятно было побеседовать с вами. У вас еще есть вопросы о компании?
- Сейчас нет, все достаточно ясно.
- Тогда в течение трёх дней я свяжусь с вами по телефону и сообщу, приняты ли вы к нам на работу. До свидания!
- Жду звонка, до свидания!

Какие ошибки допустили участники диалога?

36. Проанализируйте дисциплинарную беседу при нарушении трудовой дисциплины (неявка на работу):

- Здравствуйте, Ольга Петровна! Вызывали?
- Да, Ильинична. Присаживайся.
- Объясни мне причину прогула?
- Да заболела я...
- А медицинская справка у тебя имеется?
- Да не была я у врача, спина прихватила, отлёживалась.
- А почему я должна тебе верить?
- Так дочь может подтвердить же!
- А почему я должна ей верить?
- Да я не вру вам...
- Всё мне ясно, засчитываю тебе прогул. И чтобы больше этого не было, уволю!
- Понятно.

Какие ошибки допустили участники диалога?

Искусство публичного выступления

Красноречие есть искусство покорять умы...

Платон

Значение темы

Публичная речь — это особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения; речь, адресованная определенной аудитории; ораторская речь. Публичная речь произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.). Поскольку публичная речь — это устная форма общения, в ней используются не только языковые средства, важную роль в процессе выступления играют и такие средства коммуникации, как интонация, громкость голоса, тембр, особенности произношения звуков, темп речи, а также жесты, движения, мимика и др.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- особенности публичной речи.

уметь:

- готовить публичную речь;
- совершенствовать навыки грамотного говорения;
- планировать работу над композицией речи;
- отбирать необходимые аргументы.

Краткое содержание темы

Ораторская речь представляет собой сложное *соединение разных функционально-смысловых типов речи*: повествования (связный рассказ о каких-нибудь событиях, явлениях, действиях, развивающихся во временной последовательности), описания (вербальное изображение объекта посредством перечисления его основных признаков), рассуждения (умозаключение, ряд мнений, изложенных в логически последовательной форме, разъясняющих, подтверждающих или опровергающих какое-либо положение). Подготовка к любому выступлению начинается с *выбора темы речи*. При самостоятельном выборе темы следует учитывать ряд рекомендаций.

Тема должна:

- соответствовать знаниям и интересам оратора;
- быть адекватной обстоятельствам, в которых будет произнесена речь;
- отвечать интересам аудитории, т. е. оратор должен учитывать, перед кем придется выступать.

Выбрав тему, необходимо подумать о формулировке ее названия. Важна *целевая установка речи*. Оратор должен четко представлять, для чего, с

какой целью он будет произносить речь, какой реакции слушателей собирается добиться. Эффективность речи — это степень осуществления ее целевой установки, соотношение достигнутого результата и поставленной цели.

Успех публичного выступления определяется в первую очередь *подбором материала* по выбранной теме. Он должен быть интересен и полезен аудитории. Чтобы выступление получилось более содержательным, лучше использовать не один, а несколько источников. Настоящая подготовка к выступлению, по мнению специалистов, заключается в том, чтобы *определить собственное отношение* к предмету речи, *сформулировать свои мысли* по тому или иному вопросу, *проанализировать выдвигаемые идеи* с позиции будущей аудитории. Затем начинается *работа над композицией речи*.

Принцип последовательности — каждая высказанная мысль должна вытекать из предшествующей или быть с ней соотносима.

Принцип органического единства — распределение материала и организация его в речи должны вытекать из коммуникативных намерений оратора и характера материала.

Принцип экономии — достижение коммуникативной цели наиболее простым, рациональным способом, с минимальной затратой усилий, времени, речевых средств.

Самая распространенная структура устного выступления с античных времен — *трехчастная*, включающая в себя следующие элементы: вступление, главную часть, заключение. Лучше всего усваивается и запоминается то, что дается в начале и в конце сообщения. В психологии это объясняется действием закона первого и последнего места, так называемого закона края. Поэтому оратор должен хорошо поработать над вступительной и заключительной частями своей речи.

Задача *вступления* — установить контакт с аудиторией, подготовить слушателей к восприятию темы. Чтобы завоевать внимание аудитории, вовлечь слушателей в активную работу, особое внимание следует уделить первым фразам, так называемому *зачину*.

Заключение — важная композиционная часть любого выступления. «Конец — делу венец», — гласит народная мудрость. Убедительное и яркое заключение запоминается слушателям, оставляет хорошее впечатление.

Продумывая заключение, особенно тщательно надо поработать над последними его словами, т. е. *концовкой* выступления. Если первые слова оратора должны привлечь внимание слушателей, то последние призваны усилить эффект выступления.

Главная часть считается самым ответственным компонентом ораторской речи, ведь выступающий должен не только привлечь внимание слушателей, но и сохранить, удержать его до конца выступления.

Создание письменного текста активизирует мыслительную деятельность оратора, позволяет ему глубже проникнуть в суть проблемы и точнее

выразить свои мысли. Написанный текст можно показать, прочитать своим родным, знакомым, коллегам, обсудить со специалистами и внести коррективы в соответствии с высказанными мнениями и замечаниями. Он легче запоминается и дольше удерживается в памяти. *Выступление с опорой на текст* создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями.

Виды аргументации

Логическая аргументация заключается в отыскании доводов (аргументов) для некоторого положения (тезиса), выражающего определенную точку зрения. *Коммуникативная аргументация*— процесс передачи и истолкования информации, зафиксированной в тезисе аргументатора, оказания убеждающего воздействия на адресата. Конечная цель этого процесса — формирование убеждения.

Важнейшее условие эффективности ораторской речи, высшее проявление мастерства публичного выступления — *контакт со слушателями*. Важную роль в управлении аудиторией играют *голосовые приемы*, т. е. повышение или понижение тона голоса, изменение его громкости, темп речи и др. Действенным средством управления аудиторией может быть и *пауза*, которая придает смысл сказанному или тому, что будет сказано.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое публичная речь?
2. Назовите этапы подготовки публичной речи.
3. Что нужно учитывать при выборе темы?
4. Какова структура устного выступления, начиная с античных времён?
5. Какую роль играет каждая часть выступления?
6. Назовите виды аргументации.

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните тесты для самоконтроля из сборника для самостоятельной работы студентов (с. 38-39).
3. Выполните упражнения (35-40).
4. Решите ситуационные задачи (37-41).
5. Подготовьте доклад на медицинскую тему.

Упражнение № 35. Составьте предложения со следующими синонимами.

1. Показать, описать, изображать, обрисовать, представлять, охарактеризовать, нарисовать, создать образ.
2. Критиковать, осуждать, порицать, обличать, бичевать, клеймить, пригвоздить к позорному столбу.

Упражнение №36. Составьте словосочетания, соединив данные синонимы со словами, стоящими в скобках.

1. Весть, сообщение, известие, уведомление (из училища, из дому, с телефонного узла, из лица). 2. Безмятежный, спокойный, мирный, смирный (сон, труд, характер, человек). 3. Побороть, победить, сломать, преодолеть, превозмочь (болезнь, чувство страха, противника, волю, препятствие).

Упражнение № 37. Подберите к следующим словам пары с противоположным значением.

Смелость, родина, благородство, зависимость; подлинный, заурядный, активный; отставать, одобрять, освобождать, ослабевать; естественный, духовный, деятельный, динамичный; доброта, уныние, черствость, нежность.

Упражнение № 38. Подберите синонимы и антонимы к прилагательным *обычный, интересный, свежий* в следующих словосочетаниях:

а) обычная ситуация; обычный день; обычные заботы; обычная внешность;
б) интересный фильм; интересная внешность; интересный писатель; интересный сюжет; интересная трактовка;
в) свежий хлеб; свежие *огурцы*; свежее белье; свежий вечер; свежий снег; свежий вид; свежий взгляд.

Упражнение № 39. Сделайте стилистическую правку предложений, устраняя однокоренные слова.

1. Рабочие успешно выполнили заданное задание. 2. Не без труда удалось решить эти сложные и трудные проблемы. 3. К недостаткам пособия можно отнести недостаточное количество иллюстративного материала. 4. Следует отметить следующие недостатки в работе. 5. Товарные биржи были сформированы в форме акционерных обществ. 6. Судя по тем находкам, которые они нашли, уже есть веские доказательства в пользу этой гипотезы.

Упражнение № 40. Подберите русские синонимы (слова или словосочетания) к словам иноязычного происхождения.

а) респондент, инвестор, прерогатива, квота, аудитор, альянс, паблисити, эксклюзивный, апеллировать, секвестр;
б) мораторий, менталитет, адекватный, идентичный, антагонизм, инфантильный, индифферентный;

в) амбиция, анализ, библиотека, вердикт, вестибюль, вокальный, детальный, диалог, импорт, лексикон, мемуары, пунктуальный, реставрация, фауна, флора, экспорт.

Ситуационные задачи:

37. Перед вами фрагмент выступления начинающего оратора: «Здравствуйте, как я рад вас всех видеть! Сегодня я очень волнуюсь», - начал свою речь Иван Петрович дрожащим неуверенным голосом, нервно перебирая пальцами пуговицы на костюме.

Проанализируйте фрагмент речи, какие ошибки допустил начинающий оратор?

38. Перед вами фрагмент выступления начинающего оратора: «Я плохой оратор, редко говорю перед публикой, поэтому сильно волнуюсь и могу выступить неудачно...»

Проанализируйте фрагмент речи, какие ошибки допустил начинающий оратор?

39. Перед вами два фрагмента выступления начинающего оратора:

1) «Прошу простить меня за... мой простуженный голос, мой внешний вид, слишком длинную речь...»

2) «У меня сегодня простуженный голос, поэтому прошу вас сдвинуться и сесть ко мне поближе. Таким образом, сплотившись еще больше, мы продемонстрируем, что мы все — одна команда, работающая в тесном взаимодействии».

Проанализируйте фрагменты речи, сравните их. Какой вариант правильный на ваш взгляд, почему?

40. Перед вами фрагмент лекции: «Воздействие внешнего объекта связано, во-первых, с прогрессирующей эмансипацией когнитивных функций от примитивных аффективных структур, во-вторых, с дифференциацией самих аффективных структур, их автономизацией от базальных влечений...»

Проанализируйте фрагмент лекции, какие ошибки допустил начинающий лектор?

41. Однажды всеми нелюбимому лектору по истории философии студент-психолог прилюдно задал каверзный вопрос: как следует относиться к философу Уоллесу? Преподаватель, испугавшись, что его поймают на недостатке эрудиции, долго и убедительно разъяснял затаившей дух аудитории ошибки этого философа, выдуманного студентами накануне лекции.

Проанализируйте ситуацию, какую ошибки допустил лектор? Как он должен был поступить?

Искусство спора

*Спорь с человеком умнее тебя:
он тебя победит,
но из самого твоего поражения
ты можешь извлечь пользу для себя.
Спорь с человеком ума равного:
за кем бы ни осталась победа —
ты по крайней мере
испытаешь удовольствие борьбы.
Спорь с человеком ума слабейшего:
спорь не из желания победы,
но ты можешь быть ему полезен...*

И. С. Тургенев

Значение темы

Спор может служить *средством поиска истины*, проверки какой-либо мысли, идеи, ее обоснования. Русский философ и логик С.И. Поварнин, активно разрабатывавший в начале XX в. теорию спора, считал, что спор ради истины — «это высшая форма спора, самая благородная и прекрасная». Спор ради истины не только полезен, но и красив, может доставить настоящее наслаждение и удовлетворение участникам спора, стать для них поистине «умственным пиром», поскольку после такой борьбы расширяются знания о предмете спора, появляется уверенность в себе, укрепляется вера в собственные интеллектуальные возможности, даже если приходится отступать, сдавать позиции, отказываться от защищаемой мысли.

Спор — это особый вид речевой коммуникации. Под спором понимается всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту. Любой спор — это, с одной стороны, выдвижение и защита тезиса первым оппонентом, а с другой — опровержение вторым оппонентом выдвинутого тезиса и соответствующая аргументация.

В русском языке для обозначения данного явления употребляются также синонимы: *дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения*.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- виды спора;
- основные правила ведения спора;
- полемические приёмы.

уметь:

- уметь отстаивать свою точку зрения;
- находить компромисс.

Краткое содержание темы

Дискуссией (лат. исследование, рассмотрение, разбор) называют такой публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу.

Слово *диспут* (лат. рассуждать, обсуждать) и первоначально означало публичную защиту научного сочинения, написание его для получения ученой степени. Сегодня в этом значении слово *диспут* не употребляется. Этим словом называют публичный спор на научную и общественно важную тему.

Другой характер носит *полемика*. Об этом свидетельствует и этимология данного термина. Древнегреческое слово означает «воинственный, враждебный». *Полемика* — это не просто спор, а такой, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей. *Полемика* отличается от дискуссии, диспута именно своей целевой направленностью. Участники дискуссии, диспута, сопоставляя противоречивые суждения, стараются прийти к единому мнению, найти общее решение, установить истину. Цель же полемики иная: одержать победу над противником, отстоять и утвердить собственную позицию.

Слово *дебаты* французское (спор, прения). *Прения* — слово русское, зафиксированное в Лексиконе XVII в. Словарь современного русского литературного языка определяет эти слова так: *дебаты* — прения, обмен мнениями по каким-либо вопросам, споры; *прения* — обсуждение какого-либо вопроса, публичный спор по каким-либо вопросам. *Дебаты, прения* возникают, как правило, при обсуждении докладов, сообщений, выступлений на собраниях, заседаниях, конференциях и т. д. Любой спор — это, с одной стороны, выдвижение и защита тезиса первым оппонентом, а с другой — опровержение вторым оппонентом выдвинутого тезиса и соответствующая аргументация.

Рассмотрим виды спора, выделяемые в зависимости от этих факторов. Вступая в спор, люди преследуют далеко не одинаковые цели, руководствуются разными мотивами.

По *цели* различают следующие виды спора:

- ради поиска истины;
- для убеждения оппонента;
- ради победы;
- ради спора.

Основные правила ведения спора

1. Умейте правильно определить предмет спора и выделить пункты разногласия.

Всякий спор будет успешным лишь в том случае, если четко определен его предмет. Это — важнейшее требование культуры спора. *Предмет спора* — те положения, суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления мнений.

2. Не упускайте из виду главных положений, из-за которых ведется спор, не теряйте предмета спора в пылу полемических рассуждений.

Порой одна из сторон, участвующих в полемике, совершенно сознательно, в определенных целях уводит своих оппонентов от обсуждаемой проблемы.

3. Четко определите свою позицию в споре.

Необходимым условием эффективности спора является определенность позиции, взглядов его участников.

4. Относитесь с уважением к вашему оппоненту.

Стремление понять своего оппонента, уважительное отношение к его убеждениям позволяют добиться положительного результата, помогают в отыскании истины.

5. Сохраняйте в споре выдержку и самообладание.

Не рекомендуется горячиться в споре. Наблюдения показывают, что из двух полемистов, равных друг другу во всех прочих отношениях, победителем оказывается тот, у кого больше выдержки и самообладания.

6. Подбирайте убедительные аргументы для обоснования своей позиции и опровержения позиции оппонента.

Применение доводов во многом определяется теми целями, которые ставит полемист. Чтобы добиться своей цели, полемист должен хорошо *знать того, к кому обращены его доводы*, и приводить аргументы с учетом индивидуальных особенностей оппонента. Блестящее подтверждение этому находим в поэме Н.В. Гоголя «Мертвые души». Вспомните, как искусно Чичиков убеждал местных помещиков продать ему мертвые души. Он каждый раз строил стратегию убеждения с учетом индивидуальных особенностей собеседника, следя за его реакцией. И ему, как правило, удавалось достичь своей цели.

Полемические приемы

Чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента, участники спора используют различные полемические приемы. Довольно часто в дискуссиях и полемиках применяется «возвратный удар», или так называемый *прием бумеранга*. Полемический прием заключается в том, что тезис или аргумент обращается против тех, кто их высказал.

Распространенным приемом опровержения является «доведение до нелепости», «сведение к абсурду». Суть этого приема — показать ложность тезиса или аргумента, так как следствия, вытекающие из него,

противоречат действительности. Блестяще использовал этот прием в своих выступлениях на суде Федор Никифорович Плевако, замечательный русский адвокат, обладавший удивительным даром речи. Страстный и взволнованный голос Плевако захватывал и покорял слушателей, надолго оставаясь в их памяти.

Эффективным полемическим средством считается применение юмора, иронии, сарказма.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое спор?
2. Назовите синонимы к слову «спор», в чём разница?
3. Назовите виды спора по цели.
4. Назовите основные правила ведения спора.
5. Расскажите о полемических приёмах.

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните тесты для самоконтроля из сборника для самостоятельной работы студентов (с. 38-39).
3. Выполните упражнения (41).
4. Решите ситуационные задачи (42- 45).

Упражнение № 41. Заполните таблицу.

Действия партнёра во время спора	Возможная реакция на действия партнёра во время спора
голословные утверждения	
отклонение решения («все равно не получится»)	
обвинение в иллюзиях («чистая теория»)	
непродуктивные вопросы (например, об организационных деталях при обсуждении стратегических вопросов)	
упрощение проблемы («пойдет своим чередом»)	

усложнение проблемы (экстремальный метод; «да, но» — постоянная позиция)	
выдвижение требований (по численности трудящихся, финансовым, материальным средствам)	
рутина («всегда так поступали, и все обходилось»)	
многословие («много воды — мало аргументов»)	
уход от смысла (высокопарные слова, сложные непонятные конструкции предложений)	
действия партнёра во время спора	
односторонний подход (например, излишнее теоретизирование при необходимости обсуждения практических аспектов)	
ошибка при обобщении (отдельное, общее явление)	
недостаток критериев при оценке (самонадеянные суждения)	
произвольность сравнений (количество, качество)	

Ситуационные задачи:

42. Федор Никифорович Плевако, один из самых известных российских адвокатов, которого современники прозвали «московским златоустом».

Пример ведения прений адвоката Ф.Н. Плевако и прокурора:

Очень известна защита адвокатом Ф.Н.Плевако владелицы небольшой лавчонки, полуграмотной женщины, нарушившей правила о часах торговли и закрывшей торговлю на 20 минут позже, чем было положено, накануне какого-то религиозного праздника. Заседание суда по

ее делу было назначено на 10 часов. Суд вышел с опозданием на 10 минут. Все были налицо, кроме защитника - Плевако. Председатель суда распорядился разыскать Плевако. Минут через 10 Плевако, не торопясь, вошел в зал, спокойно уселся на месте защиты и раскрыл портфель. Председатель суда сделал ему замечание за опоздание. Тогда Плевако вытащил часы, посмотрел на них и заявил, что на его часах только пять минут одиннадцатого. Председатель указал ему, что на стенных часах уже 20 минут одиннадцатого. Плевако спросил председателя: - А сколько на ваших часах, ваше превосходительство? Председатель посмотрел и ответил:

- На моих пятнадцать минут одиннадцатого. Плевако обратился к прокурору:

- А на ваших часах, господин прокурор?

Прокурор, явно желая причинить защитнику неприятность, с ехидной улыбкой ответил:

- На моих часах уже двадцать пять минут одиннадцатого.

Он не мог знать, какую ловушку подстроил ему Плевако и как сильно он, прокурор, помог защите.

Судебное следствие закончилось очень быстро. Свидетели подтвердили, что подсудимая закрыла лавочку с опозданием на 20 минут. Прокурор просил признать подсудимую виновной. Слово было предоставлено Плевако. Речь длилась две минуты. Он заявил:

- Подсудимая действительно опоздала на 20 минут. Но, господа присяжные заседатели, она женщина старая, малограмотная, в часах плохо разбирается. Мы с вами люди грамотные, интеллигентные. А как у вас обстоит дело с часами? Когда на стенных часах - 20 минут, у господина председателя - 15 минут, а на часах господина прокурора - 25 минут. Конечно, самые верные часы у господина прокурора. Значит, мои часы отставали на 20 минут, и поэтому я на 20 минут опоздал. А я всегда считал свои часы очень точными, ведь они у меня золотые, мозеровские.

Так если господин председатель, по часам прокурора, открыл заседание с опозданием на 15 минут, а защитник явился на 20 минут позже, то как можно требовать, чтобы малограмотная торговка имела лучшие часы и лучше разбиралась во времени, чем мы с прокурором?

Присяжные совещались одну минуту и оправдали подсудимую.

Проанализируйте речь адвоката, что позволило ему выиграть дело?

43. Однажды Ф.Н. Плевако защищал пожилого священника, обвиненного в воровстве. По всему выходило, что подсудимому нечего рассчитывать на благосклонность присяжных. Прокурор убедительно описал всю глубину

падения священнослужителя, погрязшего в грехах. Наконец, со своего места поднялся Плевако. Речь его была краткой: «Господа присяжные заседатели! Дело ясное. Прокурор во всем совершенно прав. Все эти преступления подсудимый совершил и сам в них признался. О чем тут спорить? Но я обращаю ваше внимание вот на что. Перед вами сидит человек, который тридцать лет отпускал вам на исповеди грехи ваши. Теперь он ждет от вас: отпустите ли вы ему его грех?» Нет надобности уточнять, что попа оправдали.

Проанализируйте речь адвоката, что позволило ему выиграть дело?

44. Суд рассматривал дело старушки, потомственной почётной гражданки, которая украла жестяной чайник стоимостью 30 копеек. Прокурор, зная о том, что защищать её будет Плевако, решил выбить почву у него из-под ног, и сам живописал присяжным тяжелую жизнь подзащитной, заставившую ее пойти на такой шаг. Прокурор даже подчеркнул, что преступница вызывает жалость, а не негодование. Но, господа, частная собственность священна, на этом принципе зиждется мироустройство, так что если вы оправдаете эту бабку, то вам и революционеров тогда по логике надо оправдать. Присяжные согласно кивали головами, и тут свою речь начал Плевако. Он сказал: «Много бед, много испытаний пришлось претерпеть России за более чем тысячелетнее существование. Печенеги терзали её, половцы, татары, поляки. Дванадцать языков обрушились на нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолела Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь... Старушка украла старый чайник ценою в 30 копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно...» Старушку оправдали.

Проанализируйте речь адвоката, что позволило ему выиграть дело?

45. В рассказе В.М. Шукшина происходит спор двух героев: учёного Константина Ивановича Журавлёва и Глеба Капустина, любителя поспорить.

«За столом разговор пошел дружнее, стали уж вроде и забывать про Глеба Капустина... И тут он попёр на кандидата.

– В какой области выявляете себя? – спросил он.

– Где работаю, что ли? – не понял кандидат.

– Да.

– На филфаке.

– Философия?

– Не совсем... Ну, можно и так сказать.

– Необходимая вещь.– Глебу нужно было, чтоб была – философия. Он оживился.– Ну, и как насчет первичности?

– Какой первичности? – опять не понял кандидат. И внимательно посмотрел на Глеба, И все посмотрели на Глеба.

– Первичности духа и материи.– Глеб бросил перчатку. Глеб как бы стал в небрежную позу и ждал, когда перчатку поднимут.

Кандидат поднял перчатку.

– Как всегда, – сказал он с улыбкой. – Материя первична...

– А дух?

– А дух – потом. А что?

– Это входит в минимум? – Глеб тоже улыбался.– Вы извините, мы тут... далеко от общественных центров, поговорить хочется, но не особенно-то разбежишься – не с кем. Как сейчас философия определяет понятие невесомости?

– Как всегда определяла. Почему – сейчас?

– Но явление-то открыто недавно.– Глеб улыбнулся прямо в глаза кандидату.– Поэтому я и спрашиваю. Натурфилософия, допустим, определит это так, стратегическая философия-совершенно иначе...

– Да нет такой философии – стратегической! – заволновался кандидат. Вы о чем вообще-то?

– Да, но есть диалектика природы,– спокойно, при общем внимании продолжал Глеб.– А природу определяет философия. В качестве одного из элементов природы недавно обнаружена невесомость. Поэтому я и спрашиваю: растерянности не наблюдается среди философов?

Кандидат искренне засмеялся. Но засмеялся один... И почувствовал неловкость.

Как Глебу Капустину удалось одержать спор над кандидатом? Кто из них прав на самом деле?

Вербальные и невербальные средства общения

*«Держи глаза открытыми –
и ты прочтёшь целые тома о том,
что происходит вокруг...»*

Значение темы

В процессе общения для передачи информации, выражения мыслей, чувств, настроений, желаний используются не только вербальные (словесные), но и невербальные, т. е. неязыковые средства. При общении невербальные средства преобладают. Исследователи обнаружили и зафиксировали почти 1 млн. невербальных сигналов. По подсчетам одного из специалистов, только с помощью рук человек может передать 700 тыс. сигналов. Психологи отмечают, что существует свыше 1 тыс. различных движений лицевых мышц, большая часть которых даже не имеет названий. Не случайно говорится: «Держи глаза открытыми — и прочтешь целые тома о том, что происходит вокруг».

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- вербальные и невербальные средства общения.

уметь:

– пользоваться кинетическими средствами общения: мимикой, взглядом, жестами.

- владеть интонацией и её составляющими: тоном голоса, силой его звучания, темпом речи, тембром, смысловым ударением.

Краткое содержание темы

Вербальная коммуникация

Составные элементы вербального сообщения (слова, словосочетания, текст) четко отделены друг от друга, их соотношение подчинено определенным правилам. Вербальные высказывания в значительной степени осознанны, их легче подвергнуть анализу, оценить, понять, проконтролировать. Говорить детей учат специально; семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил.

Невербальная коммуникация

Невербальные сообщения с трудом можно разложить на отдельные единицы; их ядро составляют самые разные движения тела, лица, голоса, пространственные перемещения и т. д. Невербальное поведение спонтанно, произвольные движения преобладают над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми. Невербальный язык люди, как правило, успешно усваивают сами путем наблюдения, копирования, подражания. В научной литературе к основным видам невербальных средств относят: *кинетические* (мимика, взгляд, жест, прикосновение, поза и др.), и *фонационные* (интонация и ее составляющие; тон, сила звучания, темп, тембр, пауза и др.). Рассмотрим некоторые кинетические средства, на которые следует обращать внимание в процессе общения.

Функции невербальных средств общения:

1. вносят дополнительную информацию (иногда противоречащую смыслу вербальной); например, положительный вербальный текст, произнесённый соответствующим образом, может приобрести отрицательную окраску;
2. замещают пропущенный вербальный компонент (*Вы примете участие в этой конференции?* – отрицательный жест);
3. дополняют вербальное сообщение, передавая тот же смысл (*Передайте, пожалуйста, эту книгу* + указательный жест);
4. регулируют взаимодействие людей во время разговора.

Кинетические средства общения

Мимика (греч. подражательный) — движения мышц лица, выражающие внутреннее душевное состояние человека. Как считают специалисты, «Лицо — носитель богатейшего коммуникативного потенциала. Это

инструмент передачи эмоциональных состояний; оно отражает межличностные отношения; оно обеспечивает невербальную обратную связь с действиями окружающих; некоторые ученые называют его главным после речи источником информации». Нормы русского этикета требуют, чтобы говорящие смотрели друг на друга, причем не «пустыми глазами», а внимательно и заинтересованно. А вот в японском этикете правила слушания несколько иные. Важную роль в культуре устного делового общения играют *жесты*.

Жест — телодвижение, сопровождающее или заменяющее отдельное высказывание. Жест включает значимые движения рук, кистей рук, головы и других частей тела, выполняющие коммуникативную функцию. Жесты сопровождают, дополняют, подкрепляют звуковой язык, а также заменяют его, выражая смысл сообщения.

Фонационные средства общения

К фонационным средствам общения относятся *интонация* и ее составляющие. Большую роль в процессе общения играет звуковое оформление речи, ее интонирование. Интонация — сложное явление. Она включает в себя четыре акустических компонента: тон голоса, силу звучания, его длительность и тембр. Рассмотрим, что представляют собой слагаемые интонации. Термин *тон* восходит к греч. (буквально — натянутая веревка, натяжение, напряжение). С помощью изменения тона создается мелодический рисунок речи. Каждый, кто стремится донести свои мысли до слушателя, должен уметь тонировать речь, придавать ей мелодическое разнообразие. Большим недостатком считается *монотонность*.

Темп речи (время) — скорость произнесения речевых элементов. Темп речи измеряют двумя способами; числом звуков (или слогов), произносимых в единицу времени (например, в секунду), или средней длительностью звука (слога). Вообще, чувства восторга, радости, гнева ускоряют темп речи, а подавленность, инертность, раздумье замедляют его. Очень медленный темп характерен также для речи затрудненной, речи тяжелобольного, очень старого человека. В замедленном темпе читается судебный приговор, произносятся присяга, торжественное обещание. Темп речи имеет большое значение для успеха выступления.

К фонационным средствам общения относится *смысловое (логическое) ударение*. Оно выделяет не отдельный слог, а целое слово и может перемещаться в рамках одной и той же фразы в зависимости от цели высказывания. Так, в простой фразе: «*В воскресенье днём первокурсники пойдут в театр*» в зависимости от того, что мы хотим сказать, могут быть четыре варианта логического ударения. Мы выделим слова *в театр*, если необходимо подчеркнуть характер зрелища: не кино и не цирк, а театр! Слово *первокурсники* станет ударным, если важно обратить внимание на то, что идут только первые курсы. Слова *в воскресенье* окажутся ударными

при подчеркивании дня мероприятия, а *днём* мы выделим, желая обратить внимание на время, и т. д.

Вопросы для самоподготовки:

1. Вербальные и невербальные средства общения, в чём разница?
2. Какие виды невербальной коммуникации вы знаете?
3. Перечислите функции невербальных средств общения.
4. Расскажите о кинетических средствах общения.
5. Расскажите о фонационных средствах общения.

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните тесты для самоконтроля из сборника для самостоятельной работы студентов (с. 40-41).
3. Выполните упражнения (42- 44).
4. Решите ситуационные задачи (46- 53).

Упражнение № 42. С помощью жестов и мимики изобразите действия и состояния участников этих ситуаций (работа ведется в парах).

1. « На улице». Прохожий спрашивает вас, как пройти к кинотеатру. А кинотеатр совсем рядом, напротив. Какой жест вы используете, отвечая прохожему?
2. Идя в колледж (во 2-ю смену), вы видите своих друзей, которые идут на каток. Они тоже вас увидели и приглашают пойти с ними. Какие жесты и какую мимику используют ваши друзья, а какую вы, чтобы отказаться?
3. «На уроке». Преподаватель молча указывает ученику, записывающему на доске, на ошибку. Студент сразу вспоминает, досадуя на себя. Какие жесты используют преподаватель и студент?
4. Вы решаете задачу на уроке, усиленно думаете. Какие жесты вы при этом используете?
5. Вы пришли домой в отличном настроении и молча сообщаете маме, что получили «5». С помощью какого жеста?
6. За ужином бабушка предлагает вам съесть кашу, а вы молча отказываетесь. Какие жесты и мимику вы при этом используете?
7. « На рыбалке». Рыба только начала клевать, и в этот момент подходит друг. Как вы предупредите товарища, чтобы он не шумел?

Упражнение № 43. Поставьте ударение в словах. Вспомните, как называются такие слова. Какую функцию выполняет в них ударение?

Рожки, замки, кружки, стрелки, броня, атлас, проволочка, проясниться, полки, напоенный, ушко, большим, лавровый, вольно, полно, гвоздики, мука, верхом, растворенный, сложенный, орган.

Упражнение № 44. В каждой строке есть «лишнее» слово. Почему оно лишнее? Выпишите эти слова, проставьте ударение, сверив с орфоэпическим словарем или словарем ударений, и запомните, как они произносятся.

- 1) Тигровый, сливовый, кедровый, сметливый.
- 2) Диспансер, договор, закупорить, пломбировать.
- 3) Баловать, знахарка, знамение, кухонный.
- 4) Звонит, облегчить, мастерски, снадобье.
- 5) Новорожденный, одновременный, побеленный, проторенный.
- 6) Бомбардировать, пломбировать, компостировать, маркировать.
- 7) Кардиография, симметрия, флюорография, геометрия.

Ситуационные задачи:

46. При общении со старым знакомым вы замечаете раскрытые ладони, расстегнутый пиджак, он сидит прямо напротив вас, при разговоре смотрит прямо в глаза.

О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

47. Ваш собеседник скрещивает руки на груди, уходит от обсуждения темы, проявляет агрессивность и нервно теребит шарф на шее.

О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

48. Ваш собеседник потирает лоб, подбородок, стремится прикрыть лицо руками и при этом не смотрит вам в глаза, использует жесты хаотично.

О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

49. Ваш собеседник держит руку у щеки, голова немного наклонена, затем в процессе разговора он подбородком начинает опираться на ладонь.

О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

50. Преподаватель, читая лекцию, обратил внимание на то, что студент, сидящий за последней партой, то щёлкает ручкой, то постукивает ногой, машинально что-то рисует в тетради, взгляд у него отстранённый.

О чём говорят преподавателю эти невербальные средства общения?

51. Студент взял билет, долго готовился. Преподаватель с трудом убедил его начать отвечать. Он заметил, что юноша напряженно переплетает руки и ноги, учащённо дышит, многократно поправляет причёску.

О чём говорят преподавателю эти невербальные средства общения?

52. Вы вошли в кабинет начальника полицейского участка. Мужчина завёл руки за спину, ноги расставлены широко и прочно, подбородок поднят.

О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

53. Ваша маленькая сестрёнка, рассказывая о том, что это не она разбила новую вазу, а щенок, расширяет глаза и стремится закрыть рот ладошкой.

О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

Особенности русской письменной официально-деловой речи. Основные реквизиты документов

*Верно определяйте слова,
и вы освободите мир
от половины недоразумений...
Рене Декарт*

Значение темы

Интернациональные черты русской письменной официально-деловой речи — следствие универсальности задач, которые она призвана решать, а именно: служить инструментом делового общения, языковым средством документирования информации.

Главной особенностью русской письменной официально-деловой речи все еще остается *строгая функциональность*, так называемый телеграфный стиль.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- интернациональные черты русской письменной официально-деловой речи;
- основные реквизиты документов.

уметь:

- создавать тексты письменной официально-деловой речи.

Краткое содержание темы

К служебной информации предъявляются общие требования: *достоверность* (объективность), *актуальность* (необходимость, новизна, своевременность), *убедительность* (аргументированность), *полнота* (достаточность информации). Документирование – регламентированный процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу. В деловом общении документирование имеет особое значение. Итог документирования – создание документа. В социальном плане любой официальный документ полифункционален, т. е. одновременно выполняет несколько функций, что и позволяет ему

удовлетворять различные человеческие потребности. Среди функций документа выделяют общие и специальные.

Общие функции документа:

- *информационная* (любой документ создается для сохранения информации);
- *социальная* (документ является социально значимым объектом, поскольку порожден той или иной социальной потребностью);
- *коммуникативная* (документ выступает в качестве средства связи между отдельными элементами общественной структуры, в частности между учреждениями);
- *культурная* (документ – средство закрепления и передачи культурных традиций, этапов развития цивилизации. Так, например, в научно-технической документации находит отражение уровень научного и технического развития общества).

Для отечественной деловой переписки характерно так называемое *«мы-обращение»* в подаче информации, т. е, адресант и адресат делового послания рассматриваются как «коллективные» субъекты. Это объясняется тем, что, принимая то или иное решение, автор документа представляет интересы всего предприятия, фирмы, выступает представителем организации в целом.

Этикетные формулы приветствия и прощания в русском письменном деловом общении, как правило, *отсутствуют*. *Эмоционально-оценочная лексика* практически *исключена* из лексикона русской деловой речи. Требование предельной точности формулировок делового письма выполняется путем использования стандартных, клишированных фраз, цель которых — сообщение информации, а не эмоционально-экспрессивное воздействие на адресата.

Для отечественной деловой переписки традиционным является *надличностный характер изложения*, предполагающий предельную рациональность, жесткость используемых языковых форм и моделей. Отечественное деловое послание отличается *слабой индивидуализацией стиля, строгой стандартностью изложения*.

При составлении документа особое значение имеет оформление всех его реквизитов. *Реквизиты* — это обязательные признаки, установленные законом или распорядительными положениями для отдельных видов документов. Именно реквизиты обеспечивают фактологическую достоверность и узнаваемость официальных бумаг.

Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом учреждения.

Дата — обязательный реквизит документа. Элементы даты записываются арабскими цифрами в последовательности: число, месяц, год, например: 17. 12. 2010. Если число или месяц обозначается одной цифрой, то перед ней ставится ноль, например: 01.04,2010. После двух цифр числа и месяца ставятся точки, после четырех цифр года точка не ставится (например:

05.05.2010). Допускается и полное оформление даты — словесно-цифровой способ: 4 марта 2010 г.

Адресат. Реквизит «Адресат» рассматривается как совокупность точной и полной информации, на основе которой документ может быть доставлен адресату точно без неоправданных затрат труда. Данный реквизит включает *наименование и адрес получателя* письма. Он располагается в верхней правой части бланка и может состоять из нескольких частей: наименование организации, наименование структурного подразделения, наименование должности, звание лица-получателя, фамилия и инициалы лица-получателя, почтовый адрес. *Заголовок к тексту* — реквизит документа, выражающий краткое содержание текста, его основную смысловую нагрузку. Заголовок должен быть предельно кратким и емким.

Текст — основной реквизит документа, передающий его главное смысловое содержание — управленческое действие, решение, состоит из двух частей. *Констатирующая часть* включает указание причин, целей составления документа, а также изложение сути вопроса или предложения. *Во второй части формулируются* предлагаемые или осуществляемые действия, излагаются решения, распоряжения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации.

Подпись. В состав реквизита «Подпись» входят: наименование должности лица, подписавшего документ; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия).

Каждый вид документа имеет определенный набор реквизитов.

Служебный документ должен иметь обязательные реквизиты:

1) эмблему организации; 2) наименование организации; 3) юридический адрес организации; 4) Ф.И.О. автора документа (заявитель, проситель и др.); 5) название вида (жанра) документа (вид документа не указывается только в деловых письмах); 6) дату; 7) индекс документа; 8) адресат (получатель документа — его должность, фамилия и инициалы); 9) заголовок к тексту; 10) текст; 11) отметку о наличии приложений; 12) визы; 13) подпись; 14) печать; 15) отметку об исполнении документа и направление его в дело и др. Число реквизитов бывает различным и зависит от вида и содержания документа.

В соответствии с правилами оформления документа его содержание можно разделить *на три основные части:*

1. *заголовочную часть* (в нее входят реквизиты, расположенные до текста: эмблема организации, наименование организации, ее юридический адрес, Ф.И.О. автора документа (заявитель, проситель и др.) название вида (жанра) документа, дата, индекс документа, адресат; заголовок к тексту);

2. *основную часть* (реквизиты: «текст» и «приложение»);

3. *оформляющую часть* (реквизиты, расположенные ниже текста и приложения, т.е. визы, подпись, печать, отметка об исполнении документа).

Вопросы для самоподготовки:

1. Назовите общие функции документа.
2. Перечислите особенности русской письменной официально-деловой речи.
3. Что такое реквизиты документа?
4. Расскажите об основных реквизитах документов.

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните упражнения (45-47).

Упражнение № 45. Подберите пары: м.р. – ж.р. там, где это возможно.

Педагог, техник, токарь, геолог, физик, металлург, конструктор, оператор, новатор, судья, адвокат, доцент, кандидат наук, депутат, Герой Российской Федерации, лауреат международного конкурса, мастер спорта, полковник, лейтенант.

Акушер, буфетчик, лаборант, лётчик, преподаватель, продавец, студент, ткач, тракторист, учитель, артист, писатель, спортсмен.

Упражнение № 46. Подберите пары: ж.р. – м.р. там, где это возможно.

Балерина, машинистка, медицинская сестра, доярка. Овчар, сантехник, столяр, машинист, шофёр.

Упражнение № 47. Почему нельзя использовать данные названия в официально-деловой речи? Замените правильными вариантами.

Библиотекарша, билетёрша, бухгалтерша, директорша, докторша, инженерша, кассирша, комендантша, кондукторша, парикмахерша, почтальонша, редакторша, регистраторша, секретарша; врачиха, дворничиха, сторожиха.

Типы служебных документов

Значение темы

По фактору адресации деловая переписка делится на внутреннюю и внешнюю. *Внутренняя деловая переписка* ведётся между должностными лицами, подразделениями одной организации, учреждения. При этом адресант и адресат документа состоят в отношениях должностного соподчинения. Документацию этого типа называют *служебной*.

Внешняя деловая переписка ведётся между разными организациями, учреждениями, должностными и частными лицами, не состоящими в прямом подчинении. Документы, которыми обмениваются организации, называют *официальными письмами*.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- особенности письменного делового общения, типы документов, правила их оформления.

уметь:

- грамотно оформлять документы, необходимые в профессиональной деятельности.

Краткое содержание темы

Основные типы документов

По содержанию и назначению выделяют *распорядительные, отчетные, справочные, плановые* и другие виды документов, каждый из которых характеризуется общностью требований, предъявляемых к содержанию и языковому оформлению документов.

По фактору доступности документируемой информации документы могут быть *открытого пользования (доступа), ограниченного доступа и конфиденциального характера*.

По срокам исполнения документы делят на *срочные, второстепенные, итоговые и периодические*, а по критерию первичности происхождения различают *оригинал* (первый экземпляр) и *копию* (все остальные экземпляры) документа.

Структура и содержание служебных документов

Распорядительные документы

В связи с особой ролью, которую играют распорядительные документы в системе управленческой документации, необходимо дать более подробную характеристику требований, предъявляемых к *структуре, языку и стилю документации* этого типа. Язык и стиль документации отличаются жесткой регламентированностью, стандартизацией языковых моделей. Использование сложившихся формулировок: *освободить от занимаемой должности...; контроль за исполнением возложить на—; создать комиссию в составе...; установить причины нарушения...; назначить..- на должность...* и т. п.

Справка — документ, содержащий запрошенную информацию или подтверждение тех или иных фактов, событий. Как правило, содержанием справки подтверждается определенная информация о предъявителе, чаще всего выборочные анкетные данные (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, стаж работы в последней должности или в целом, сведения об образовании и т. д.). Как и любой документ, справка включает

определенный набор реквизитов, оформляемых соответствующим образом.

Наименование документа пишется заглавными буквами посередине листа на два интервала ниже углового штампа организации.

Основной текст излагается с соблюдением определенных правил последовательности, с использованием типовых моделей; *Дана...* (фамилия, инициалы или полные имя и отчество) *в том, что...; Настоящая справка выдана...* (помимо фамилии могут быть указаны другие необходимые анкетные данные) *в том, что...*

Сведения об организации, для которой выдана справка, размещаются на один интервал ниже основного текста: *Выдана для представления в отдел кадров.* Сведения о сроке годности справки размещаются на один интервал ниже сведений об организации:

Справка действительна в течение 10 дней со дня выдачи. Или:

Справка действительна на 2010 год.

Реквизит «Подпись включает должность, личную подпись, фамилию и инициалы лица, выдавшего справку. Подпись заверяется печатью организации.

Например :Генеральный директор ОАО «Логос»

_____ В.А. Тараскин М.п.

Служебная записка — документ, который адресован руководству и в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

В *докладной записке* кратко освещаются конкретные служебные вопросы, раскрывается их действительное состояние. Приводимые факты дополняются кратким анализом их содержания.

Заявления всегда пишутся по конкретному поводу и посвящены, как правило, одному вопросу. Пишутся заявления на имя того лица, в компетенции которого находится поднимаемый вопрос при составлении заявления необходимо учитывать особенности оформления его реквизитов.

Образец заявления

Ректору Донского государственного
технического университета д.т.н.,
профессору И.А. Иванову
(от) доцента кафедры культурологии
И.А. Зотова

Заявление

Прошу предоставить мне творческий отпуск для завершения работы над докторской диссертацией с 01.01 по 01.09.2010.

25.10.15. _____ /И. А. Зотов

Объяснительная записка

Основной текст, как правило, начинается с вводных слов, отражающих суть содержания документа: *Прошу; Обращаюсь с жалобой на...;*

Представляю письменное объяснение...; Ставлю Вас в известность... и т. п. Далее излагается суть вопроса, по которому пишется заявление, указываются основные мотивы написания, важнейшие обстоятельства дела. В конце текста с соблюдением служебной этики указывается, на какое вмешательство со стороны адресата рассчитывает заявитель: *Прошу дать расчет с 1 марта с. г.; Прошу Ваших указаний...; Прошу осветить...; Прошу принять меры...*

Подпись содержит полное официальное наименование должности отправителя, его личную подпись, фамилию и инициалы.

Виды деловых писем

По функциональному признаку различают *письма, требующие письма-ответа, и письма, не требующие письма-ответа*. Обязательного ответа требуют письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-обращение. Не требуют ответа сопроводительные письма, так как выполняют функцию ярлыка, этикетки, прикладываемой к отправляемым документам. Их цель — фиксировать факт отправки. Письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения, письма-заявления констатируют свершившийся факт и поэтому также не требуют ответа.

Общие правила оформления документов

Стандартизация формы документа значительно упрощает работу с массовой документацией – ее составление, оценку, обработку.

При подготовке текста должны соблюдаться следующие основные *принципы*: достоверность и объективность содержания; логические, а не эмоционально-экспрессивные средства оценки ситуации и фактов; полнота информации; нейтральный, корректный (уважительный) тон изложения; деление документа на смысловые части (абзацы); соблюдение требований, предъявляемых к содержанию и форме документа типовым формуляром.

Нарушение перечисленных выше требований существенно осложняет работу с документами. Так, отсутствие в документе нужной подписи, визы, указания на должность сотрудника может лишить документ юридической силы. Неправильное расположение материала, обусловленного типовым формуляром, очень затрудняет использование документа.

Документы должны, как правило, оформляться на *бланках*, имеющих установленный комплекс обязательных реквизитов. Требования к бланкам организационно-распорядительных документов установлены ГОСТ Р 6.30-2003. *Требования к бланкам* сводятся к двум основным: составу обязательных сведений об организации и их рациональному размещению.

Бланк документа – это лист бумаги формата А-4 или А-5 с воспроизведенными на нем реквизитами, содержащими постоянную информацию.

На бланках для писем указываются названия *реквизитов*: индекс предприятия связи; почтовый и телеграфный адрес; номер телефона; номер телетайпа (абонентского телеграфа); электронный адрес; номер счета в банке и реквизиты банка; дата; индекс; ссылка на индекс и дату входящего документа. Наименование вида документа на бланке письма не указывается.

Виды документов

По своему содержанию документы делятся на *служебные и личные*. *Виды деловой документации* можно условно разделить на три группы:

1. Деловые бумаги личного характера;
2. Служебная документация;
3. Деловая переписка.

Личные документы касаются конкретного лица и являются именными.

Деловые бумаги личного характера: заявление; доверенность (личная); объяснительная записка; расписка; автобиография; характеристика; резюме.

Служебные документы затрагивают интересы предприятия, организации.

Заявление – документ, содержащий просьбу лица (лиц) учреждению или должностному лицу.

Реквизиты заявления: название вида документа, дата, адресат (кому), текст, подпись.

Объяснительная записка - документ, излагающий должностному лицу причины нарушения трудовой (учебной) дисциплины, каких-либо социально-общественных правил (например, общежития, поведения), невыполнения задания и т.п.

Реквизиты объяснительной записки: название вида документа, дата, адресат (кому), текст, отметка о наличии приложений (если необходимо подтвердить факт, указанный в тексте, подпись).

Вопросы для самоподготовки:

1. На какие группы делится деловая переписка по фактору адресации?
2. Перечислите правила оформления документов.
3. Назовите особенности письменного делового общения.
4. Назовите основные типы документов.

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните упражнение(48).
3. Решите ситуационные задачи (54-55).

Упражнение № 48. Оформление документов с использованием основных реквизитов: заявление, докладная записка, объяснительная записка, деловое письмо.

Ситуационные задачи:

54. Студент решил устроиться на работу по совместительству, написал заявление:

Руководителю ОАО «Серебро и сплавы»
Ф. Р. Демидову
(от) Д. К. Иванова

Заявление

Прошу взять меня к вам на работу с 22.10.15г., обещаю работать добросовестно и не опаздывать.

25.10.15г. Д. К. Иванов

Какие ошибки он допустил? Напишите правильный вариант заявления.

55. Студент пропустил занятия и по требованию куратора написал объяснительную записку:

Зав.отделением
«Сестринское дело»
Б. В. Кудрявцевой

Объяснительная записка об отсутствии на учёбе

25.09.2015.

Я, Ржацкий Корней Семенович, отсутствовал 23.09.2015 на учёбе по случаю нанесения мне телесных повреждений описываемых ниже. Утром, идя на учёбу, разговаривая по телефону и поздравляя свою девушку с ее любимым праздником, наткнулся на ворону, которая села мне на голову. Заподозрив неладное, я начал сгонять её. В результате возникшей потасовки и моих неудачных действий, я, споткнувшись о бордюр, упал, сломав нос и телефон. Печальным итогом стала бесконечная очередь в травмпункт с невозможностью позвонить со сломанного телефона. Справку из травмпункта, сломанный нос и телефон прилагаю. Какие ошибки он допустил? Напишите правильный вариант заявления.

Языковые особенности оформления документов

*Неграмотность —
это духовное несовершеннолетие...*
Бернхард Шлинк

Значение темы

В письменном деловом общении этикет находит отражение в форме и содержании документов, прежде всего в формулах обращения, выражения просьб, отказов, претензий, способах аргументации, формулировке поручений и др. Этикет — важнейший инструмент в достижении коммуникативной цели и одновременно проявление культуры пишущего.

Выбор этикетных средств обусловлен в первую очередь коммуникативной заданностью послания. Однако никакой список рекомендуемых выражений не решает полностью проблему официального речевого этикета. Только культура, такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций могут подсказать правильный подбор слов и выражений.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

– языковые особенности оформления документов;

уметь:

- грамотно использовать стандартизованные языковые обороты в официальных документах.

Краткое содержание темы

Унификация — приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Суть унификации служебных документов сводится к сокращению видов документов, приведению к единообразию их форм, структуры, языковых конструкций. Решение тех или иных задач делового общения происходит в речевых действиях, ключевым словом которых является так называемый глагол-действие: *просим, предлагаем, направляем, прилагаем, рекомендуем, сообщаем, гарантируем* и т. д.

Языковая формула, выражающая то или иное речевое действие, состоит, как правило, из двух частей — мотивации действия и собственно речевого действия. В результате процесс составления официальной бумаги сводится к соединению в определенной логической последовательности стандартных языковых моделей. Например, подтверждение получения чего-либо может быть представлено следующими языковыми моделями: *Подтверждаем получение Вашего письма.*

Особенность языка и стиля официальных бумаг — использование устойчивых (шаблонных, стандартизированных) языковых оборотов, позволяющих с высокой степенью точности отражать регулярно повторяющиеся ситуации делового общения. Приведённые ниже примеры представляют собой наиболее распространенное начало стандартного делового письма.

Языковые формулы, выражающие мотив создания документа

В подтверждение нашей договоренности...

В соответствии с ранее достигнутой договоренностью (направляем, сообщаем)...

В соответствии с письмом заказчика...

Языковые формулы, выражающие причину создания документа

По причине задержки оплаты...

В связи с чрезвычайными финансовыми трудностями...

Учитывая увеличение спроса на продукцию...

Языковые формулы, выражающие цель создания документа

В целях обмена опытом направляем в Ваш адрес...

В целях увеличения товарооборота...

Во избежание конфликтных ситуаций...

Главная информация документа излагается с помощью глагольных конструкций, ключевое слово которых — глагол-действие — позволяет автору достигнуть своей цели. При этом ключевые слова не только выражают смысловые аспекты сообщаемого, но и определяют тональность сообщения.

Типы речевых действий письменного делового общения

1. Сообщение: *сообщаем, ставим Вас в известность, извещаем, уведомляем.*

2. Предложение: *предлагаем.*

3. Просьба, требование, распоряжение: *прошу, просим, настаиваем, приказываю, постановляю.*

4. Подтверждение, заявление: *подтверждаем, заверяем, заявляем, объявляем.*

5. Обещание: *заверяем, обязуемся, гарантируем.*

6. Напоминание, предупреждение: *напоминаем.*

7. Отказ: *вынуждены отказать, не можем выполнить Вашу просьбу, не располагаем возможностью удовлетворить Вашу просьбу.*

8. Выражение отношения (формулы этикета): *с сожалением сообщаем, приносим извинения, выражаем признательность, благодарим, желаем успехов, выражаем соболезнование.*

Помимо языковых формул и синтаксических конструкций, отражающих те или иные ситуации делового общения, следует отметить также устойчивые обороты речи, прочно закрепившиеся в официально-деловом стиле: *наименее сложный; наиболее важный; наилучший результат; оказать помощь; произвести проверку; руководство считает возможным; организация не возражает; обеспечить выполнение; создать необходимые условия; оптимальное решение; вероятные сроки; подтвердить получение; сообщить данные; подготовить к отправке; в дополнение к вышеуказанному и т. д.*

Документируемая информация должна излагаться предельно ясно, четко и недвусмысленно — это основное требование письменного делового общения. Следовательно, в документе к языковым средствам и стилю изложения информации предъявляются особые требования:

- однозначность используемых слов и терминов;
- нейтральный тон изложения;
- соблюдение лексических, грамматических, стилистических норм, обеспечивающих точность и ясность изложения;
- смысловая достаточность и лаконичность текста.

Смысловая точность письменного высказывания в значительной степени обусловлена *точностью словоупотребления*, т.е. использованием слова согласно его значению. Слово в тексте документа должно употребляться только в одном значении, принятом в письменной официально-деловой речи. В связи с этим затруднения в употреблении могут вызывать *слова-паронимы*.

Следует различать:

Представить (предъявить, показать). *Представить список сотрудников; Представить справку. Представить гарантийный* (содержащий гарантию, служащий гарантией) *талон.*

Предоставить (дать что-либо в пользование, распоряжение кому-либо) *Предоставить транспортные средства. Предоставить гарантированный* (обеспеченный законом, договором) *отдых.*

Проводить (осуществлять что-либо) *совещание.*

Производить (вырабатывать, изготавливать) *товары.*

Невнимание к оттенкам значения, окраске *слов-синонимов* также может приводить к смысловым нарушениям в тексте документа.

Крайне *нежелательно использование* в текстах деловой документации *профессионализмов*. К профессионализмом прибегают в двух случаях: когда специальная область деятельности не имеет своей терминологии (например, охота, рыболовство, ремесла и др.) и когда слово становится неофициальным заменителем термина (например, *пересадка* вместо *трансплантация*). Область применения профессионализмов — это, как правило, устная речь; использование их в письменной речи делового общения является стилистической ошибкой. Например: *оперативка* вместо *оперативное совещание*; *кадровик* вместо *работник отдела кадров*; *студенты-дневники* вместо *студенты дневного обучения*; *платежка* вместо *платежное поручение* и т. д.

При *употреблении терминов* в деловой документации необходимо следить за тем, чтобы термин был понятен как автору, так и адресату. Трудности в восприятии текста документа может вызывать *неоправданное использование заимствованных слов*. Наиболее типичная ошибка — немотивированное употребление иноязычного слова вместо привычного, уже существующего в языке для обозначения данного понятия: *паблицити* вместо *реклама*, *известность*, *популярность*; *экслюзивный* вместо

исключительный; апеллировать вместо обращаться; прерогатива вместо исключительное право и др.

Довольно часто в текстах документов встречаются ошибки, вызванные неправильным употреблением предлогов:

Употребляются с дательным падежом	Употребляются с родительным падежом
<i>благодаря</i>	<i>в отношении</i>
<i>в отношении к</i>	<i>во избежание</i>
<i>применительно к</i>	<i>в целях</i>
<i>сообразно</i>	<i>в течение</i>
<i>согласно</i>	<i>в продолжение</i>
<i>по</i>	<i>вследствие</i>
	<i>ввиду</i>
	<i>в силу</i>
	<i>по причине</i>
	<i>при посредстве</i>

При построении словосочетаний следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи сочетается только с одним словом или с ограниченной группой слов. Например: глагольные сочетания: приказ издается; контроль возлагается; цена устанавливается; задолженность погашается; рекламация (претензия) предъявляется; платеж производится; счет выставляется (оплачивается); оплата производится (гарантируется); должностные оклады устанавливаются; порицание выносятся; договоренность достигается; кредит выделяется и т. п.; именные сочетания: доводы веские; цены низкие, высокие; скидки значительные, незначительные; необходимость настоятельная; сотрудничество взаимовыгодное, плодотворное, успешное; рентабельность высокая, низкая; расчеты предварительные, окончательные и т. п.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое унификация?
2. Какие языковые формулы вы знаете?
3. Назовите типы речевых действий.
4. Какие черты присущи письменной официально-деловой речи?
5. Какие правила согласования и управления необходимо помнить при оформлении документов?

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните упражнения (49-50).

3. Решите ситуационные задачи (56- 58).

Упражнение № 49. Заполните сравнительную таблицу типов деловых бумаг.

Цель	Тип документа	Языковая модель
1	2	3
Информирование	Служебная записка	<i>Довожу до Вашего сведения...</i>
	Сопроводительное письмо	<i>Высылаем запрошенные Вами...</i>
	Письмо-сообщение	<i>Извещаем Вас о том, что...</i>
Побуждение		
Поддержание отношений		
Выражение требования, отказа		

Упражнение № 50. Выберите правильный ответ

1. Подлежащее неправильно согласовано со сказуемым в предложении:

- а) Несколько учеников подошли к письменному столу.
- б) Большинство домов обветшало.
- в) В вузы поступили сорок один человек.
- г) Движущей силой истории является народ.

2. Подлежащее правильно согласовано со сказуемым в предложении:

- а) Молодежь получают знания.
- б) Он был больной гриппом.
- в) Никто из нас вначале не могли справиться с проблемой.
- г) Слово взяла профессор Сергеева.

3. Ошибка в согласовании определений и приложений допущена в предложении:

- а) Есть ли жизнь на планете Марс?
- б) В журнале «Науке и жизнь» опубликована интересная статья.

- в) Наталья Сергеевна - молодой и очень талантливый педагог.
- г) На озере Байкал любили отдыхать мои родители.

4. Ошибка в управлении зависимым словом допущена в предложении:

- а) Согласно приказу, он был освобожден от занимаемой должности.
- б) Докладчик оперировал проверенными фактами.
- в) В книге описывается о событиях гражданской войны.
- г) Граждане, не забывайте оплачивать проезд.

5. Найдите предложение без грамматической ошибки:

- а) В «Грозе» важную роль играют так называемые второстепенные персонажи.
- б) Он возглавил восстание повстанцев, стремящееся изгнать колонизаторов.
- в) У тех, кто выбрали профессию врача, должно быть доброе сердце.
- г) Они жаждали и стремились к независимости.

6. Ошибка в использовании однородных членов допущена в предложении:

- а) Мама купила в магазине фрукты, яблоки, хлеб.
- б) Мы побывали в театре, кино, краеведческом музее.
- в) Во время праздника много людей было на улицах, площадях, бульварах.
- г) Он увлекался литературой и живописью.

7. Ошибка в использовании причастного оборота допущена в предложении:

- а) Книга, лежащая на столе, сразу же привлекла мое внимание.
- б) С улицы доносились громкие гудки автомобилей, пронесившихся по шоссе.
- в) Одним из выдающихся поэтов был А. Фет, воспевавших красоту природы,
- г) Мальчик, воспитываемый матерью, хорошо учился в школе.

Ситуационные задачи:

56. В документах проверяющий обнаружил такие предложения:

- 1) Оперативка назначена на 12:00, прошу всех быть вовремя.
- 2) Кадровики обязаны за 30 дней предупредить рабочих о переходе на почасовую оплату.
- 3) Студенты-дневники перешли на заочное обучение.
- 4) Платёжка была отправлена вовремя.

С чем связаны подобные ошибки, отредактируйте предложения.

57. В документах проверяющий обнаружил такие слова: Паблисити, эксклюзивный, апеллировать, прерогатива, пролонгировать, констатировать, ликвидировать, инвентаризация.

Является ли употребление заимствованных слов в документах ошибкой? Замените русскими синонимами.

58. В документах проверяющий обнаружил иноязычные слова:

1) В докладе инспектора ГИБДД были отмечены все дефекты в работе постовой службы.

2) Информацию о ходе спортивных соревнований необходимо систематически помещать в областную газету.

3) В своем выступлении на родительском собрании классный руководитель констатировал все случаи нарушения дисциплины на уроках.

4) На повестке собрания акционеров стоят актуальные вопросы.

Оправдано ли употребление иноязычных слов, отредактируйте предложения, заменив иноязычные слова русскими.

Современные изменения в практике письменного делового общения

*«В странах, куда придёшь,
поступай по обычаям, которые найдёшь».*

Значение темы

Вхождение России в систему мировых экономических отношений определяет необходимость соответствия отечественной практики делового общения, делового письма мировым стандартам. Обобщая изменения в письменном деловом общении, отмечаемые в последнее время, можно сказать, что они идут по следующим направлениям:

- сближение с мировой практикой письменного делового общения;
- либерализация языка и стиля деловых писем (в первую очередь нерегламентированных);
- усиление личностного начала в официальном письменном общении;
- развитие новых направлений делового общения (реклама в деловой речи), появление новых документов.

Сближение отечественной практики делового общения с мировой идет через пополнение словаря официально-деловой речи иноязычной терминологией. Это один из основных каналов активного проникновения иноязычных слов и терминов в русскую письменную официально-деловую речь.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- тенденции сближения отечественной и мировой практик делового письма;
- особые черты электронной переписки.

уметь:

– оформлять и редактировать рекламное информационное письмо, рекомендательное письмо, резюме.

Краткое содержание темы

Среди недавно появившихся иноязычных терминов, таких как *оферта* (предложение), *прайс-лист* (перечень видов товаров, услуг и т. д. с указанием их цены или расценок на них), *презентация* (в деловом письме жанр рекламного текста — письма-презентации), *чартер* (договор об аренде судна (самолета) в рамках конкретного срока) и др., есть слова, называющие новые понятия (*чартер, презентация, резюме*), а есть слова, дублирующие русскоязычные (или заимствованные, но уже ставшие привычными) названия давно бытующих понятий и явлений (*контракт* — договор, соглашение; *оферта* — коммерческое предложение; *прайс-лист* — прейскурант). Именно вторая тенденция вызывает в некоторых случаях вытеснение русскоязычных терминов и терминологических словосочетаний иноязычными синонимами, что может привести к чрезмерному насыщению письменной деловой речи заимствованиями.

Под влиянием западной культуры в отечественном деловом этикете отмечается тенденция двухимённого официального обозначения (имя и фамилия) официальных лиц, деловых партнеров и даже первых лиц государства: *Владимир Путин, Михаил Фрадков*. Эта тенденция нарушает исконно русскую традицию трехимённого обозначения лица и представляет собой жест неуважительного отношения, так как именование является индексацией статуса человека. Согласно нормам русского речевого этикета, только развернутые трехимённые обозначения лица являются единственно допустимыми, по крайней мере, по отношению к первым лицам государства. Языковой базой отечественного делового письма должен оставаться русский язык с его богатейшими возможностями и традициями.

Либерализация языка и стиля и усиление личностного начала в письменном деловом общении

В последние годы в практике русской деловой переписки, в первую очередь в нерегламентированных письмах, наметилась тенденция либерализации языка и стиля деловых писем, усиления личностного начала. Для достижения этих целей широко используются оценочные конструкции типа *безупречная работа, разумная ценовая политика, надежные (добрые) партнерские отношения, гибкая система скидок, успешное (плодотворное) сотрудничество* и др. Они позволяют повысить эмоциональную привлекательность текста, придают ему конструктивную тональность.

Либерализация языка и индивидуализация стиля посланий характерны прежде всего для писем, которыми обмениваются партнеры по электронной почте.

Реклама в деловой речи

Широкое распространение в последнее время получили новые направления делового общения. Появились документы информационно-рекламного характера. К ним относятся рекламное информационное письмо, торговое предложение, рекомендательное письмо, резюме.

Требования к языку и стилю *рекламных информационных писем* существенно отличаются от требований к языку и стилю строго регламентированных деловых бумаг. Специфика рекламных писем заключается в том, что к ним предъявляются такие требования, как запоминаемость, способность вызвать коммерческий интерес. Это обуславливает необходимость творческого подхода к составлению текстов рекламных писем, позволяет использовать языковые средства выразительности с целью привлечь внимание к излагаемой информации, расширяет возможности выбора структурной модели текста. Информационно-рекламные письма нередко строятся по модели: риторический вопрос — информационный текст, являющийся ответом на поставленный вопрос. Такая модель не только иллюстрирует процесс рассуждения, но и наталкивает на принятие решения.

Информативность рекламного письма должна отличаться нацеленностью на жизненные интересы, практические потребности потенциального потребителя, заказчика, партнера.

Письма, составляемые при устройстве на работу

Новые реалии вносят свои коррективы в практику делового общения, что ведет, в частности, к появлению новых видов документов. Так, каждый, кто сегодня ищет работу, должен осваивать приемы саморекламы, запасаться письмами-рекомендациями, составлять резюме.

В последнее время восстанавливается традиция написания рекомендательных писем. *Рекомендательное письмо* составляется должностным лицом или человеком, авторитетным в какой-либо области знания, деятельности, и дает краткую характеристику работника с точки зрения его профессиональной компетентности, творческих и организаторских способностей, трудовой дисциплины, личных качеств, имеющих наибольшее значение для будущей деятельности представляемого. Вывод подтверждает пригодность представляемого к тому или иному виду деятельности. В отечественной практике делового общения с точки зрения языка и стиля письма такого рода все еще походят на служебные анкеты, в то время как в зарубежной практике для них характерна тональность разговорного общения. Например:

Уважаемый ...!

Предъявитель данного рекомендательного письма — (имя). Он работал в (название организации) в течение последних (количество) лет в качестве (должность) и проявил себя как знающий и надежный работник. Его энтузиазм и преданность (название сферы деятельности) всегда высоко ценились как нашими клиентами, так и его сослуживцами. Я могу без

колебаний рекомендовать (имя) для работы в Вашей компании. Он будет ценным приобретением для любой фирмы, которой посчастливится иметь его среди своих сотрудников.

Сегодня от поступающих на работу, как правило, требуют *резюме*. Слово «резюме» пришло в нашу речь из французского языка и употребляется в значении «краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог чего-либо. Такого рода заключение представляет собой разновидность письменного указания. В последнее время термин «резюме» стал употребляться в значении «краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу, должность».

Главная задача при составлении резюме — как можно более выигрывая (и в то же время предельно объективно) представить себя и свою рабочую биографию. Очень важно уметь выделить из собранной персональной информации ту, которая непосредственно относится к выбранной работе. Это касается и образования, и опыта работы, и личных качеств, и характеристики дополнительных навыков. Такая информация необходима, поскольку существуют объективные различия между специальностями и видами деятельности. Так, если вакансия — рекламный агент, то необходимыми профессиональными и личностными качествами являются: умение общаться с людьми, находчивость, хорошее знание основ психологии человеческого поведения, интуиция и т.д.

Типовое резюме включает:

- наименование документа;
- персональные данные соискателя (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, семейное положение);
- адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;
- наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;
- основной текст, включающий в себя перечень мест работы и (или) учебы в хронологическом порядке, с указанием полного официального наименования организаций, периода пребывания в них, наименования занимаемой должности (учебной специальности);
- дополнительные сведения (опыт внештатной работы, общественная деятельность, профессиональная переподготовка);
- прочие сведения (сопутствующие знания и навыки: иностранные языки, заграничные поездки, владение компьютером, вождение автомобиля);
- отличия и награды, ученые степени (раздел не является обязательным);
- интересы, склонности, имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя (содержание — на усмотрение соискателя, раздел не является обязательным);
- иную вспомогательную информацию (на усмотрение соискателя);
- рекомендации (сведения о рекомендациях);

- дату написания резюме;
- подпись соискателя.

Особенности электронной деловой переписки

Язык постоянно изменяется под воздействием различных факторов. Значительную роль в наращивании такого рода изменений играет компьютеризация социальных коммуникаций, расширяющая взаимодействие человека и машины и вовлекающая в него все большее число участников. Компьютерные технологии обмена информацией обуславливают особые требования к языковым средствам, которые используются для фиксации, переработки и передачи социально значимой информации

Электронная почта — особый вид коммуникации, позволяющий осуществлять диалоговое общение в режиме реального времени, что, безусловно, способствует повышению оперативности решения вопросов. Однако интенсификация общения приводит к сокращению времени, которое составитель тратит на языковое и стилистическое оформление письма. Кроме того, снижается формальность общения, оно приобретает полуофициальный характер, что не может не сказаться на стилистических характеристиках деловых текстов.

Включение в тексты электронных писем разговорных и просторечных элементов (*загрузка, пришлите вордовский файл договора; Ну тогда ждем; ачеихно сто раз согласовывать?*); профессионализмов и жаргонизмов (*тренинг по инвенту, прилагаю инфо для консультантов, десктоп*), слов и выражений из английского языка, различных по сложности аббревиатур, заимствованных в первую очередь из английского языка: ID, CD-RV; использование транслитерации (запись русскоязычных слов латинскими буквами) становится стилистической тенденцией электронного делового общения. Это позволяет говорить о том, что электронная переписка по своим стилистическим характеристикам занимает промежуточное положение между устной и письменной речью и представляет собой новую языковую реальность.

Типовая структура делового электронного письма имеет следующий вид:

1. «Шапка», выполненная в соответствии с корпоративным стилем.
2. Приветствие.
3. Содержание, цель обращения.
4. Прощание.
5. Личная подпись с указанием контактов.
6. Ссылка на сайт компании.
7. Логотип, если это необходимо.

При оформлении электронного письма обязательно заполняются поля:

- «Тема»;
- «Кому»;
- «Важность письма», при необходимости.

При отправке электронных сообщений в поле «Кому» вводится электронный адрес получателя. Иногда есть необходимость отправить письмо с одним текстом нескольким получателям, тогда их адреса вводят поочередно через запятую. Обязательно заполняется поле «Тема», в противном случае письмо может быть удалено как нежелательная почта. Правилами электронной переписки определяется объем делового письма: оно должно быть в два раза короче, чем письмо, написанное на бумаге. Если необходимо переслать важную информацию, содержащую значительный объем, принято составлять краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформлять в виде вложения. Для уверенности в получении письма адресатом можно отправить электронное послание с уведомлением о получении. При этом используется языковая формула *Получение письма просим подтвердить ответным письмом или по указанным ниже телефонам.* Практика электронной деловой переписки дает многочисленные примеры, свидетельствующие о том, что тенденция трансформации стилистических норм письменного делового общения стала фактом языковой реальности. В свою очередь идет формирование этикетных правил делового общения, отвечающих задачам электронной коммуникации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие изменения в практике письменного делового общения происходят в последнее время?
2. Назовите тенденции сближения отечественной и мировой практик делового письма.
3. Какие черты присущи электронной переписке?
4. Какие правила необходимо помнить при оформлении рекламного информационного письма, рекомендательного письма, резюме?

Самостоятельная работа:

1. Ознакомьтесь с учебным текстом раздела.
2. Выполните упражнения (51-55).
3. Решите ситуационные задачи (59-60).

Упражнение № 51. Определите значения слов, выступающих в качестве паронимов, составьте с ними по одному словосочетанию.

Факт – фактор, проблемный – проблематичный, стилевой – стилистический, сытый – сытный, методичный – методический, статичный – статический, командированный – командировочный, одеть – надеть.

Упражнение № 52. Исправьте ошибки, связанные с речевой избыточностью.

1. В своей работе руководители учреждений руководствуются новейшей методической литературой. 2. По два-три раза в день ей приходилось приходить к ее больной матери. 3. У него очень беден словарный запас слов родного языка. 4. Чинезелли то и дело преподносил публике новые цирковые новинки. 5. Каждый из присутствовавших на той памятной встрече был очень находчивым и своеобразным по-своему.

Упражнение № 53. Оформите адрес на конверте письма. От кого отправлено письмо?

Антон Сквозник-Дмухановский, Петр Газета, Михаил Юрик, Александр Дюма, Жан-Клод ванн Дамм, Елена Якубович, Эркюль Пуаро, лейтенант Коломбо, Шерлок Холмс, Элизабет Тейлор, Арнольд Тейлор, Ангелина Вовк.

Упражнение № 54. В приведенных предложениях устраните синтаксические и другие речевые недочеты.

1. Согласно договора при поступлении в вуз абитуриенты будут сдавать только один экзамен. 2. В обсуждении принял участие заведующий кафедры социологии. 3. Античное общество по сравнению с древневосточным было более открытым и несравненно более демократично. 4. Избиратели надеются и верят своему депутату. 5. К счастью, многие проблемы успешно решаются специалистами стоматологического центра, применяя специфические мероприятия по лечению и профилактике стоматологических заболеваний у людей, интенсивно работающих с компьютерными системами. 6. Проснувшись, ему сказали, что завтрак подан. 7. Несколько телевизоров стояли упакованными посредине комнаты. 8. Пять картин висели на стенах, написанные известными художниками-импрессионистами. 9. Нефрит носят как средство от подагры в браслете. 10. Вот уже прошли несколько суток, а весточки от него так и не было.

Упражнение № 55. Раскройте скобки, поставив фамилии в нужном падеже.

1. Мне нравятся произведения (Салтыков-Щедрин).
2. На передаче «Поле Чудес» я познакомилась с (Леонид Якубович).
3. Я восхищаюсь не только (Чарли Чаплин), но и его дочерью.
4. Письмо было написано рукой (Валентина Фоминых).
5. На презентации с мистером (Стивен Кристин) была его супруга.
6. Заявление было адресовано (Светлана Книга).
7. Я люблю фильмы с участием (Дженнифер Лопес, Арнольд Шварценеггер, Жан-Клод ванн Дамм).

8. Все ждали на церемонию вручения премии «Оскар» (Элизабет Тейлор, Кристина Орбакайте, Катрин Денёв).

Ситуационные задачи:

59. Вам пришло электронное письмо:

Добрый день, Николай Васильевич!

Прошу представить информацию о товаре «Компьютер Apple iMac 21.5 MC309» под кодовым названием АМС0039281 в вашем прайсе. В письме прошу изложить подробные технические характеристики и конкурентные преимущества в сравнении с аналогичными моделями других производителей.

На основании ответного письма и решении технического отдела нашей организацией будет принято решение о закупке партии компьютеров в количестве 50 шт. Будем рады рассмотреть Ваши предложения о скидках или бонусным программам, представляемых в рамках нашего дальнейшего сотрудничества.

С уважением,

Егоров А. Н.

Какие ошибки допустил отправитель электронного письма?

Отредактируйте текст письма.

60. Вам по электронной почте пришло резюме:

Иванова Ольга Викторовна

Дата рождения: 21.11.1988

Адрес проживания: г. Красноярск, пр. Мира, 21, кв. 14. Цель: получение должности фармацевта.

Образование: 2006-2009, Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого, фармацевтический колледж.

Дополнительная информация: - март-апрель 2009 г.: преддипломная практика в ООО «Витязь», сфера деятельности: фармация.

Участие в деловой игре в студенческой олимпиаде «Предпринимательство и менеджмент», 1 место в командном зачете; - март 2009 г: участие в студенческой научной конференции «Фармация- 2009».

Профессиональные навыки: уверенный пользователь ПК: Microsoft Office, навыки работы в сети Интернет.

Достаточный уровень знания английского языка.

Личные качества: ответственность, настойчивость, стрессоустойчивость, коммуникабельность, целеустремленность, инициативность, быстрая обучаемость, умение работать в команде, нацеленность на результат.

Вредные привычки: курю.

Какие ошибки допустил автор резюме? Отредактируйте текст письма.

**Контрольная работа по разделу «Культура делового общения.
Основные направления совершенствования навыков
грамотного письма и говорения»**

Значение темы

Это вторая контрольная работа, которую вам предстоит выполнить в рамках дисциплины «Русский язык и культура деловой речи». Она содержит вопросы и задания по разделу: «Культура делового общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения».

Темы раздела:

- Особенности устного делового общения.
- Жанры устного делового общения.
- Искусство публичного выступления.
- Искусство спора.
- Вербальные и невербальные средства общения.
- Особенности русской письменной официально-деловой речи. Основные реквизиты документов.
- Типы служебных документов.
- Языковые особенности оформления документов.
- Современные изменения в практике письменного делового общения.

Вам предлагаются задания по вариантам, в которых будут вопросы:

- деловое общение и его виды;
- типы отношений между собеседниками при деловом общении;
- структура публичного выступления;
- задачи частей выступления;
- виды спора по цели;
- полемические приёмы;
- вербальные и невербальные средства общения;
- функции невербальных средств общения;
- особенности русской письменной официально-деловой речи;
- реквизиты документов;
- классификация деловой переписки по фактору адресации;
- виды деловых писем;
- языковые особенности оформления документов;
- деловой и речевой этикет;
- современные изменения в практике письменного делового общения.

Успешное выполнение контрольной работы придаст вам уверенности в своих силах, т.к. материал по этому разделу содержится также в зачётных вопросах.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- особенности устного делового общения;
- особенности делового этикета, речевого этикета;
- жанры устного делового общения;
- особенности публичной речи;
- виды спора;
- основные правила ведения спора;
- полемические приёмы;
- вербальные и невербальные средства общения;
- интернациональные черты русской письменной официально-деловой речи;
- основные реквизиты документов;
- особенности письменного делового общения, типы документов, правила их оформления;
- языковые особенности оформления документов;
- тенденции сближения отечественной и мировой практик делового письма;
- особые черты электронной переписки.

уметь:

- анализировать и редактировать устную деловую речь;
- соблюдать деловой и речевой этикет, ролевое амплуа;
- готовить публичную речь;
- совершенствовать навыки грамотного говорения;
- планировать работу над композицией речи;
- отбирать необходимые аргументы;
- уметь отстаивать свою точку зрения;
- находить компромисс в споре;
- пользоваться кинетическими средствами общения: мимикой, взглядом, жестами;
- владеть интонацией и её составляющими: тоном голоса, силой его звучания, темпом речи, тембром, смысловым ударением;
- создавать тексты письменной официально-деловой речи;
- оформлять и редактировать рекламное информационное письмо, рекомендательное письмо, резюме;

- создавать, анализировать и редактировать устную деловую речь;
- грамотно оформлять документы, необходимые в профессиональной деятельности;
- грамотно использовать стандартизованные языковые обороты в официальных документах.

Примерный вариант контрольной работы № 2
(Обратите внимание на то, что правильных ответов может быть несколько: от 1 до 3-х).

1. Деловое общение

- а) межличностное общение с целью организации и оптимизации предметной деятельности
- б) общение должностных лиц, исполняющих служебные обязанности
- в) бытовое общение в непринуждённой обстановке
- г) общение без межличностных контактов

2. Виды делового общения

- а) необходимое
- б) познавательное
- в) нейтральное
- г) нежелательное

3. Типы отношений между собеседниками при деловом общении

- а) субординационные – «по вертикали»
- б) бесконтактные
- в) контактные
- г) партнёрские – «по горизонтали»

4. Структура публичного выступления с античных времён

- а) из 4 частей
- б) из 2 частей
- в) из 3 частей
- г) цельная

5. Задача вступления

- а) усилить эффект выступления
- б) установить контакт с аудиторией
- в) удержать внимание слушателей
- г) произвести впечатление на аудиторию

6. Виды спора по цели

- а) ради поиска истины
- б) ради спора

- в) ради победы
- г) ради поражения

7. Полемические приёмы

- а) приём бумеранга
- б) доведение до нелепости
- в) применение юмора, иронии, сарказма
- г) монологическая речь

8. Виды невербальных средств

- а) кинетические
- б) произвольные
- в) непроизвольные
- г) фонационные

9. Главная особенность русской письменной официально-деловой речи

- а) либерализация языка
- б) строгая функциональность
- в) телеграфный стиль
- г) мы-обращение

10. Основные реквизиты документа

- а) дата
- б) содержание документа
- в) подпись
- г) наименование вида документа

11. По фактору адресации деловая переписка делится

- а) внутреннюю и внешнюю
- б) официальную и неофициальную
- в) срочную и несрочную
- г) старую и новую

12. Виды деловых писем, требующих ответа

- а) письмо-запрос
- б) письмо-предложение
- в) письмо-обращение
- г) письмо-напоминание

13. Употребляются с дательным падежом предлоги

- а) благодаря
- б) ввиду
- в) согласно
- г) вопреки

14. Употребляются с родительным падежом предлоги

- а) в отношении
- б) во избежание
- в) согласно
- г) в течение

15. Речевой этикет предполагает использование

- а) просторечий
- б) жаргонизмов
- в) профессиональных слов
- г) терминов

16. В основе правил делового этикета

- а) вежливое отношение к деловому партнёру
- б) терпимость к чужому мнению
- в) умение говорить «да» и «нет», не обижая партнёра
- г) умение использовать не аргументы, а авторитеты

17. Современные изменения в практике письменного делового общения

- а) сближение с мировой практикой письменного делового общения
- б) либерализация языка и стиля деловых писем
- в) усиление личностного начала в официальном письменном общении
- г) сохранение строгого телеграфного стиля

18. Характерные черты официально-делового стиля речи.

- а) стандартные обороты речи
- б) точность
- в) непринуждённость, простота
- г) особая терминология

19. Жанры официально-делового стиля речи.

- а) лекция
- б) очерк
- в) приказ
- г) отчёт

20. Оформите заявление.

Критерии отметки:

- от 90% – 100% - «5»;
- от 80% - «4»;
- от 70 % - «3»;
- менее 70% - «2».

Итоговое занятие

(проводится в форме дифференцированного зачёта)

Значение темы

Это урок промежуточной аттестации проводится в форме дифференцированного зачёта (отметка выставляется в зачётную книжку), а затем в диплом. Всего билетов 35, в каждом 2 задания.

Алгоритм проведения дифференцированного зачёта
по русскому языку и культуре деловой речи

1. Дифференцированный зачёт проводится на последнем занятии 1(2) семестра согласно расписанию.
2. Студенты берут билет (1 из 35):

Зачётная работа

*по русскому языку и культуре деловой речи
студента (студентки) отделения («Фармация», «Сестринское дело»,
«Лабораторная диагностика»)
группы (подгруппы)
ФИО в р.п.*

3. В течение 30 минут студенты готовятся.
4. Дифференцированный зачёт заканчивается согласно расписанию.
5. В этот же день преподаватель выставляет в зачётные книжки результаты.

Билеты содержат вопросы и задания по разделам: «Культура речи и её компоненты», «Культура делового общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения».

Критерии отметок

Отсутствие ошибок или наличие 1 негрубой ошибки - «5»; наличие 1-2 ошибок - «4»; наличие 3-4 ошибок - «3»; наличие 5 и более ошибок - «2».

Темы разделов:

1. Нормы русского литературного языка.
2. Литературный язык как основа культуры речи.
3. Функциональные стили речи.
4. Коммуникативные качества речи.
5. Этический компонент культуры речи.
6. Контрольная работа по разделу «Культура речи и её компоненты».
7. Особенности устного делового общения.
8. Жанры устного делового общения.
9. Искусство публичного выступления.
10. Искусство спора.
11. Вербальные и невербальные средства общения.

12. Особенности русской письменной официально-деловой речи.
Основные реквизиты документов.
13. Типы служебных документов.
14. Языковые особенности оформления документов.
15. Современные изменения в практике письменного делового общения.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- нормы современного русского литературного языка;
- основные признаки и функции литературного языка;
- характерные черты стилей речи, типов речи и жанров;
- как добиться точности, понятности, чистоты речи;
- изобразительно-выразительные средства языка;
- особенности устного делового общения;
- формулы речевого этикета;
- особенности устного делового общения;
- особенности делового этикета, речевого этикета;
- жанры устного делового общения;
- особенности публичной речи;
- виды спора;
- основные правила ведения спора;
- полемические приёмы;
- вербальные и невербальные средства общения;
- интернациональные черты русской письменной официально-деловой речи;
- основные реквизиты документов;
- особенности письменного делового общения, типы документов, правила их оформления;
- языковые особенности оформления документов;
- тенденции сближения отечественной и мировой практик делового письма;
- особые черты электронной переписки.

уметь:

- исправлять ошибки, связанные с нарушением норм современного русского литературного языка;
- пользоваться словарями в случаях затруднения;
- уметь создавать устные и письменные формы литературного языка, редактировать тексты;
- определять стиль, тип речи, жанр текста;

- использовать в своей речи синонимы, пословицы, поговорки, крылатые выражения, изобразительно-выразительные средства языка.
- пользоваться формулами речевого этикета;
- анализировать и редактировать устную деловую речь;
- соблюдать деловой и речевой этикет, ролевое амплуа;
- готовить публичную речь;
- совершенствовать навыки грамотного говорения;
- планировать работу над композицией речи;
- отбирать необходимые аргументы;
- уметь отстаивать свою точку зрения;
- находить компромисс в споре;
- пользоваться кинетическими средствами общения: мимикой, взглядом, жестами;
- владеть интонацией и её составляющими: тоном голоса, силой его звучания, темпом речи, тембром, смысловым ударением;
- создавать тексты письменной официально-деловой речи;
- оформлять и редактировать рекламное информационное письмо, рекомендательное письмо, резюме;
- создавать, анализировать и редактировать устную деловую речь;
- грамотно оформлять документы, необходимые в профессиональной деятельности;
- грамотно использовать стандартизованные языковые обороты в официальных документах.

Примерный вариант билета

<p>РАССМОТРЕНО Цикловой методической комиссией Подпись: _____/Ф. И.О. « ____ » _____ 2015 г.</p>	<p>Билет № 1 промежуточной аттестации по специальности Сестринское дело, Фармация, Лабораторная диагностика дисциплина «Русский язык и культура деловой речи»</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по учебной работе Подпись: _____/ Т.Э.Гапонова « ____ » _____ 2015г.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятия «Культура речи», назовите её компоненты. 2. Определите, какие виды норм русского языка нарушены в примерах, исправьте их: <ul style="list-style-type: none"> А) многие докторы; Б) Погуляв на улице, у нас началось собрание; В) тортОв, щАвель, обеспЕчение; Г) Отец Гринёва - экономичный хозяин. 		

Эталоны ответов на ситуационные задачи

30. Нарушены орфографические и пунктуационные нормы русского литературного языка. Правильный вариант: «Преимущество данного предложения положительно скажется на знании государственного языка РФ и языков субъектов РФ иностранными гражданами или гражданами без гражданства, желающими работать в России».

31. Нарушены лексические, орфографические и пунктуационные нормы русского литературного языка. Правильный вариант: «Ульяновский медицинский форум уверенно занимает своё место среди аналогичных мероприятий, объединяющих представителей науки, бизнеса и медицины для обмена опытом и анализа основных тенденции в становлении умной медицины развивающегося общества».

32. Нарушено такое качество речи как чистота, повторения одного и того же слова, которое не вносит ничего нового в сказанное, нужно избегать, т.к. эти слова загрязняют речь, их называют, «сорняками» или «паразитами».

33. Нарушено такое качество речи как понятность, героиня злоупотребляет жаргонизмами, их нужно избегать, т.к. эти слова не всем понятны, жаргонизм противостоит литературному языку.

34. Нарушения нет, но нет и патриотизма. Ещё Державин призывал избегать употребления иностранного слова, если есть русский синоним. Думаю, нужно не запрещать, а прививать любовь к родному языку. Русские синонимы: посредник, представление, лавка, овчина, закусовая.

35. Претендент плохо подготовился, не продумал, о чём нужно спросить, например, о социальных гарантиях. Не помнит стаж работы, плохо отзывается о предыдущем месте работы (коллективе и начальнике), так можно прослыть брюзгой и неуживчивым человеком. Готовиться к собеседованию нужно тщательно. Собеседники должны называть друг друга по имени и отчеству.

36. Начальник называет подчинённого только по отчеству и на «ты», хотя собеседник – по имени, отчеству и на «вы». Это говорит о том, что начальник плохо воспитан, пользуется своим положением. Также собеседники должны пользоваться официально-деловым, а не разговорным стилем речи. Если человек действительно болел, можно опереться и на подтверждение родных. Отстаивать свои права нужно настойчивей. А уволить так сразу, за один прогул нельзя, не позволяет законодательство.

Для справки

К уважительным причинам могут быть отнесены:

- Вызов в правоохранительные или иные органы при наличии оправдательного документа (вызов в милицию, суд, прокуратуру).
- Болезнь (при наличии больничного листа или справки медицинского учреждения). Но данный документ не является обязательным. Если такого документа нет, то это не значит, что работник отсутствовал на работе по неуважительной причине. Тот факт, что сотрудник был нездоров, может быть подтвержден свидетельскими и иными показаниями.
- Стихийные бедствия и техногенные катастрофы; невозможность попасть на работу в связи с отменой рейса и отсутствием другого альтернативного вида транспорта. Отсутствие на работе в связи с незаконным переводом.
- Использование положенных законодательством работнику дней отдыха, если руководство незаконно отказало в их использовании, при этом время использования работником таких дней не зависело от усмотрения администрации.
- Спасение работником людей, имущества (общественного или личного), выполнение государственных или общественных обязанностей и т.д.

К неуважительным причинам могут быть отнесены:

- Невыход сотрудника на работу без причины.
- Пребывание в медвытрезвителе в рабочее время.
- Самовольное использование без согласования руководства дней отгулов.
- Самовольное использование без согласования руководства очередного отпуска.
- Если работник оставил работу до окончания срока трудового договора или срока, который он должен отработать по направлению по окончании ВУЗа или среднего специального учебного заведения и т.д. Если причины отсутствия работника были квалифицированы как уважительные, то согласно законодательству уволен он быть не может. Оплачивать или не оплачивать время отсутствия сотрудника на работе - решает руководство

(зависит от причины). Если причины отсутствия работника были квалифицированы как неуважительные, то время его отсутствия не оплачивается, а вопрос - уволить сотрудника или просто объявить ему выговор - остается на усмотрение предприятия. То же самое касается работников, которые отказываются предоставить объяснения своего прогула.

Принятие решения в отношении прогула

Прогул работника влечет за собой дисциплинарные взыскания, такие как:

- замечание (письменное или устное);
- выговор (письменный или устный);
- увольнение.

37. Когда содержание ваших слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика мгновенно это замечает. Аудитория обладает безошибочным чутьем в отношении того, что касается настроения оратора и его самочувствия. Если вы начнете говорить «Здравствуйте, как я рад вас всех видеть...» дрожащим неуверенным голосом, нервно перебирая пальцами пуговицы на костюме — будьте уверены, у слушателей моментально появится недоверие и к сказанному вами, и к самому говорящему. Поэтому вместо «Я рад...» — радуйтесь на самом деле! Делайте все, чтобы действительно испытывать радость, выступая перед публикой. Осознанно передавайте ваше позитивное настроение слушателям. Это важно — люди в хорошем настроении легче воспринимают информацию, им хочется продолжать контакт. Если же вы не испытываете радости, не стоит лгать. Лучше честно признаться: «Сегодня великий день, поэтому я волнуюсь...» Тогда вы по крайней мере произведете впечатление честного человека, говорящего правдивые вещи.

38. Публике по большому счету все равно, волнуетесь вы или нет, как долго вы готовили свой доклад и какой у вас опыт публичных выступлений. Поэтому не нужно перед ней оправдываться в стиле «Я плохой оратор, редко говорю перед публикой, поэтому сильно волнуюсь и могу выступить неудачно...» Именно так начинают свою речь многие дилетанты, пытаясь вызвать сочувствие и заранее получить индульгенцию за плохое выступление. Посыл, казалось бы, честный, но он приводит к противоположному результату. Слушатели недоумевают: «Зачем мы сюда пришли, если даже сам выступающий признает, что выступление будет плохим?».

39. Эта ошибка похожа на предыдущую. Начинающие ораторы любят извиняться, предлагая снять с них вину за плохое качество доклада. «Прошу простить меня за... (мой простуженный голос, мой внешний вид, плохое качество слайдов, слишком короткое выступление, слишком длинную речь и т.д. и т.п.)». Публика — не священник и не отпустит ваши грехи. Извиняйтесь только за одно — за ваши постоянные извинения. А лучше с самого начала избегайте того, за что нужно будет просить прощения. Если действительно есть нечто, о чем вы сожалеете, просто скажите: «Я сожалею!». Но лучше всего — умение превратить недостаток в достоинство: «У меня сегодня простуженный голос, поэтому прошу вас сдвинуться и сесть ко мне поближе. Таким образом, сплотившись еще больше, мы продемонстрируем, что мы все — одна команда, работающая в тесном взаимодействии».

40.«Воздействие внешнего объекта связано, во-первых, с прогрессирующей эмансипацией когнитивных функций от примитивных аффективных структур, во-вторых, с дифференциацией самих аффективных структур, их автономизацией от базальных влечений...», — бубнит такой преподаватель битый час, не замечая, что у слушателей давно уже закипели мозги, и они полностью утратили нить повествования. Разрядите обстановку, используйте презентацию, меняйте громкость голоса, пошутите, наконец.

41.Еще хуже неуверенных и неподготовленных ораторов — ораторы напыщенные и надутые, лопающиеся от осознания собственной важности. Они всегда считают себя умнее аудитории, к которой обращаются. Выкиньте из головы заблуждение, что вы знаете больше, чем все остальные вместе взятые. Даже если вы хорошо осведомлены в теме выступления, в отдельных направлениях слушатели могут знать гораздо больше вас. Не считайте аудиторию глупее вас, иначе вам оплатят той же монетой. Напыщенность и всезнайство могут сыграть с вами очень злую шутку. Так, однажды всеми нелюбимому лектору по истории философии студент-психолог прилюдно задал каверзный вопрос: как следует относиться к философу Уоллесу? Преподаватель, испугавшись, что его поймают на недостатке эрудиции, долго и убедительно разъяснял затаившей дух аудитории ошибки этого философа, выдуманного студентами накануне лекции. А ведь лучше признаться, что вы впервые слышите такое имя, ничего страшного, ни один человек не в состоянии знать абсолютно всё!

42. Во-первых, находчивость, адвокат на конкретном примере показал, что ошибиться может каждый. Во-вторых, красноречие. В-третьих, он отлично владел полемическими приёмами и чувства юмора ему не занимать.

43. В данном случае помогло умение убеждать, обезоруживать оппонента абсолютным согласием с ним и апеллировать к чувствам верующих людей, ведь Иисус Христос сказал: «не судите, да не судимы будете...»

44. В данной ситуации он использовал приём сравнения несопоставимых по масштабам вещей, ведь на фоне тысячелетних испытаний России кража выглядит смешной, а старушка – жалкой.

45. На самом деле Глеб Капустин спорит не по правилам (одно из правил спора – с уважением относиться к оппоненту), являясь дилетантом в науке, что-то где-то прочитал, где-то услышал, это человек спорит ради победы любой ценой, а не поиска истины, ему важно остаться победителем в глазах деревенских жителей. А кандидат слишком воспитанный человек, чтобы спорить с дилетантом.

46. Эти жесты символизируют об искренности, открытости натуры, расположенности к партнёру, желании установить с ним более тесный контакт.

47. Если у вас нет основания полагать, что собеседнику холодно, то такой жест должен обозначать, что беседу стоит немедленно направить в другое русло, так как она вызывает неприятные чувства у собеседника, он начинает уходить от обсуждения, появляется агрессивность и нервозность. Также интересно отметить, что если в группе разговаривающих людей кто-то один скрещивает руки на груди, то остальные вскоре также, абсолютно интуитивно, последуют его примеру.

48. Это жесты подозрительности и скрытности. Таких жестов достаточно много: если человек потирает лоб, подбородок, стремится прикрыть лицо руками и при этом не смотрит собеседнику в глаза, а к тому же использует жесты хаотично, то он испытывает недоверие и сам хочет что-либо утаить.

49. Это жесты оценки. Жест «рука у щеки» обозначает задумчивость и мечтательность, в такой позе человек внимательно слушает собеседника, оценивает его сообщение. Наклоненная голова также свидетельствует о доброжелательном отношении к собеседнику и внимательном восприятии его речи. Жест критической оценки - подбородок опирается на ладонь.

50. Это жесты скуки. Они выражаются в механическом щёлкании ручкой, постукивании ногой, машинальном рисовании на бумаге, отстранённом, «пустом» взгляде.

51. Это жесты отчаяния (фрустрации). Нервное, напряженное переплетение рук и ног, учащенное дыхание, многократное поглаживание шеи в затылочной области, подергивание локонов или кос женщинами свидетельствуют о том, что человек неуверен, находится в замешательстве, ему трудно ответить на поставленный вопрос.

52. Это жесты авторитарности. Руки соединены за спиной, ноги расставлены широко и прочно, подбородок поднят - эти жесты характерны для руководителей и людей, наделенных властью: офицеров, полицейских.

53. Она обманывает, боясь наказания. Можно наблюдать интересное явление постепенного ослабления и изменения характера жестов с возрастом. Маленький неискушенный ребенок, обманывая, расширяет глаза и стремится закрыть рот, из которого вылетели лживые слова, ладошкой. По мере взросления уже не полностью закрывает рот, а совершает касательные движения в области рото-носового треугольника. Взрослый человек, для которого ложь становится уже привычным делом, даже не касается лица, но вас должно насторожить, если собеседник неожиданно во время ответа на вопрос сделает произвольное движение рукой к лицу, но не завершит его.

54. Обещания писать не нужно, вы обязаны работать добросовестно и приступать к обязанностям вовремя, иначе потеряете работу. Правильный вариант заявления:

Руководителю ОАО «Серебро и сплавы»
Ф. Р. Демидову
(от) Д. К. Иванова

Заявление

Прошу принять меня на работу на должность лаборанта.

25.10.15г.

Подпись Д. К. Иванов

55. В данном случае студент без напоминания куратора должен написать объяснительную записку. Название документа «Объяснительная записка», причина написания указывается ниже и слева - «О причине пропуска занятий», а дата указывается выше, внизу необходимо указать, группу и подпись с расшифровкой. Это документ, значит, следует использовать официально-деловой стиль, стандартные обороты речи, а не разговорный стиль. Правильный вариант объяснительной записки:

Объяснительная записка

25.09. 2015

Зав.отделением
«Сестринское дело»
Б. В. Кудрявцевой

О причине пропуска занятий

Я, Ржацкий Корней Семенович, отсутствовал 23.09.2015 на учёбе по болезни (справка из травмпункта прилагается). Пропущенные занятия обязуюсь отработать в течение недели.

Студент 208 группы Подпись К.С. Ржацкий

56. В документах использованы профессиональные слова, в устной речи коллег их использовать можно, а в документах нельзя. Правильный вариант:

- 1) Оперативное совещание назначено на 12:00, прошу всех быть вовремя.
- 2) Работники отдела кадров обязаны за 30 дней предупредить рабочих о переходе на почасовую оплату.
- 3) Студенты, обучавшиеся на дневном отделении, перешли на заочное обучение.
- 4) Платёжное поручение было отправлено вовремя.

57. Это не ошибка, но лучше использовать русские слова, тогда документ будет всем понятен. Русские синонимы: реклама, исключительный, обращаться (жаловаться), исключительное право, продлить, установить, уничтожить, проверка.

58. Лучше заменить их русскими синонимами, тогда документ будет всем понятен:

- 1) В докладе инспектора ГИБДД были отмечены все недостатки в работе постовой службы.
- 2) Информацию о ходе спортивных соревнований необходимо постоянно помещать в областную газету.
- 3) В своем выступлении на родительском собрании классный руководитель назвал все случаи нарушения дисциплины на уроках.
- 4) На повестке собрания акционеров стоят важные вопросы.

Оправдано ли употребление иноязычных слов, отредактируйте предложения, заменив иноязычные слова русскими.

59. Нарушена точность речи, вместо слова «предоставить» дважды употреблено слово «представить», вместо слова «название» следует употребить слово «наименование», вместо слова «прайс» - «прайс-лист».

Также автор не указал свою должность, место работы и телефон.
Правильный вариант электронного письма:

Добрый день, Николай Васильевич!

Прошу предоставить информацию о товаре «Компьютер Apple iMac 21.5 MC309» под кодовым наименованием АМС0039281 в вашем прайс-листе. В письме прошу изложить подробные технические характеристики и конкурентные преимущества в сравнении с аналогичными моделями других производителей.

На основании ответного письма и решении технического отдела нашей организацией будет принято решение о закупке партии компьютеров в количестве 50 шт. Будем рады рассмотреть Ваши предложения о скидках или бонусным программам, предоставляемых в рамках нашего дальнейшего сотрудничества.

С уважением,
Егоров Андрей Николаевич
начальник службы технической поддержки
ЗАО «Информационные системы»
тел. (423) 89-64-72

60. В целом резюме неплохое, автор помимо образования указал свои достижения в период обучения, уровень владения ПК. Ошибки: не указан номер телефона и адрес электронной почты, вместо слова «достаточный» лучше использовать «высокий», в резюме не нужно указывать вредные привычки, тем более от такой привычки необходимо отказаться ради хорошей работы (работодатель всегда отдаст предпочтение некурящему претенденту) и своего здоровья. Правильный вариант резюме:

Иванова Ольга Викторовна

Дата рождения: 21.11.1988

Адрес проживания: г. Красноярск, пр. Мира, 21, кв. 14 Телефон: (495) 756-17-29 e-mail: ivanova_o@gmail.com

Цель: получение должности фармацевта.

Образование: 2006-2009, Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого, фармацевтический колледж.

Дополнительная информация: - март-апрель 2009 г.: преддипломная практика в ООО «Витязь», сфера деятельности: фармация.

Участие в деловой игре в студенческой олимпиаде «Предпринимательство и менеджмент», 1 место в командном зачете; - март 2009 г: участие в студенческой научной конференции «Фармация- 2009».

Профессиональные навыки: уверенный пользователь ПК: Microsoft Office, навыки работы в сети Интернет.

Высокий уровень знания английского языка.

Личные качества: ответственность, настойчивость, стрессоустойчивость, коммуникабельность, целеустремленность, инициативность, быстрая обучаемость, умение работать в команде, нацеленность на результат.

**Эталоны ответов к контрольной работе № 2
по разделу «Культура делового общения. Основные направления
совершенствования навыков грамотного письма и говорения»**

1. Деловое общение

- а) межличностное общение с целью организации и оптимизации предметной деятельности
- б) общение должностных лиц, исполняющих служебные обязанности

2. Виды делового общения

- а) необходимое
- в) нейтральное
- г) нежелательное

3. Типы отношений между собеседниками при деловом общении

- а) субординационные – «по вертикали»
- г) партнёрские – «по горизонтали»

4. Структура публичного выступления с античных времён

- в) из 3 частей

5. Задача вступления

- б) установить контакт с аудиторией

6. Виды спора по цели

- а) ради поиска истины
- б) ради спора
- в) ради победы

7. Полемические приёмы

- а) приём бумеранга
- б) доведение до нелепости
- в) применение юмора, иронии, сарказма

8. Виды невербальных средств

- а) кинетические
- г) фонационные

9. Главная особенность русской письменной официально-деловой речи

- б) строгая функциональность
- в) телеграфный стиль
- г) мы-обращение

10. Основные реквизиты документа

- а) дата
- в) подпись
- г) наименование вида документа

11. По фактору адресации деловая переписка делится

- а) внутреннюю и внешнюю

12. Виды деловых писем, требующих ответа

- а) письмо-запрос
- б) письмо-предложение
- в) письмо-обращение

13. Употребляются с дательным падежом предлоги

- а) благодаря
- в) согласно
- г) вопреки

14. Употребляются с родительным падежом предлоги

- а) в отношении
- б) во избежание
- г) в течение

15. Речевой этикет предполагает использование

- в) профессиональных слов
- г) терминов

16. В основе правил делового этикета

- а) вежливое отношение к деловому партнёру
- б) терпимость к чужому мнению
- в) умение говорить «да» и «нет», не обижая партнёра

17. Современные изменения в практике письменного делового общения

- а) сближение с мировой практикой письменного делового общения
- б) либерализация языка и стиля деловых писем
- в) усиление личностного начала в официальном письменном общении

18. Характерные черты официально-делового стиля речи.

- а) стандартные обороты речи

- б) точность
- г) особая терминология

19. Жанры официально-делового стиля речи.

- в) приказ
- г) отчёт

20. Оформите заявление:

Заведующему отделением «Фармация»
ГБОУ ВПО КрасГМУ,
фармацевтического колледжа
И. П. Агафоновой
(от) студента первого курса группы 103
В. И. Ивановой

Заявление

Прошу предоставить мне возможность досрочной сдачи экзаменов в период зимней сессии в связи с болезнью (справка прилагается).

11.12.15.

Подпись В. И. Иванова

Критерии отметки:

- от 90% – 100% - «5»;
- от 80% - «4»;
- от 70 % - «3»;
- менее 70% - «2».

Эталоны ответов на билет №1

<p>РАССМОТРЕНО Цикловой методической комиссией Подпись: _____/Ф. И.О. « ____ » _____ 2015 г.</p>	<p>Билет № 1 промежуточной аттестации по специальности Сестринское дело, Фармация, Лабораторная диагностика дисциплина «Русский язык и культура деловой речи»</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Зам. Директора по учебной работе Подпись: _____/ Т.Э.Гапонова « ____ » _____ 2015г.</p>
<p>1. Дайте определение понятия «Культура речи», назовите её компоненты. 2. Определите, какие виды норм русского языка нарушены в примерах, исправьте их: а) многие докторы;</p>		

- б) Погуляв на улице, у нас началось собрание;
- в) тортОв, щАвель, обеспЕчение;
- г) Отец Гринёва – экономичный хозяин.

1. Культура речи – это владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, при которой осуществляется выбор и организация языковых средств, позволяющих в определённой ситуации общения и при соблюдении этики общения обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных задач коммуникации.

Культура речи содержит в себе три компонента:

- 1) нормативный (соблюдение норм и правил);
- 2) коммуникативный (выбор необходимых для данной цели языковых средств);
- 3) этический (знание и умелое использование формул речевого этикета, запрет на сквернословие и разговор на повышенных тонах).

2. а) многие доктора (была нарушена морфологическая норма языка);

б) Погуляв на улице, мы начали собрание (была нарушена синтаксическая норма русского языка – ошибка в построении предложения с деепричастным оборотом);

в) тОртов, щавЕль, обеспЕчение (была нарушена акцентологическая норма русского языка);

г) Отец Гринёв – экономный хозяин (была нарушена лексическая норма русского языка – смешение паронимов).

Глоссарий

Адресант — тот, кто адресует речь (речевое произведение) кому-либо, отправитель речи. Речевой партнёр адресата речи.

Адресат — тот, кому адресуется речь (речевое произведение), получатель речи. Речевой партнер адресанта речи.

Активный словарный запас — совокупность слов, которые не только понятны человеку, но и свободно используются им в речи.

Акцент — то же, что ударение. Акцентировать — ставить ударение, выделять посредством логического ударения.

Алогизм (нелогичность) — речевая ошибка, нарушение логичности как общего качества хорошей речи.

Антонимы — слова одной и той же части речи, связанные отношениями антонимии, т. е. противоположности по значению внутри семантической общности: узкий — широкий, хорошо — плохо.

Архаизмы — один из типов устаревшей лексики: слова или выражения, вытесненные из широкого употребления более поздними синонимами (чело — лоб, ведать — знать, град — город, весь — селение, деревня). В отличие от историзмов, архаизмы обозначают явления, которые существовали и продолжают существовать в данное время, слова архаизмы выходят из общего употребления только потому, что появляются другие наименования этих явлений, по той или иной причине более удобные для носителей языка.

Благозвучие (эвфония) — частное проявление выразительности речи, наиболее общее стилистическое требование к ее фонетической стороне, а именно требование естественности и красоты ее звучания. Благозвучная речь удобна в произношении для говорящего и приятна на слух для воспринимающего. Благозвучие — понятие национальное, оно достигается соответствием звукового состава конкретного речевого произведения тем звуковым закономерностям и звукосочетаниям, которые исторически сформировались в языке и на интуитивной основе осмысливаются русскими как естественные, удобные, красивые.

Бланк — лист бумаги с частично напечатанным стандартным текстом, графами и т. п. для единообразного оформления документов.

Богатство речи — одно из коммуникативных качеств речи, выделяющее соотношение речи и языковой компетенции говорящего: количество и разнообразие языковых средств, которые находятся в употреблении

индивида. Богатство речи отдельного человека зависит от того, насколько велик индивидуальный запас языковых средств (слов и моделей их сочетания, устойчивых выражений, типов предложений, интонационных конструкций и др.) в его сознании (см. пассивный словарный запас), а главное от того, сколько и каких средств этого запаса он может переводить в активное употребление, т. е. осмысленно и свободно применять в конкретных случаях. В активном словаре А. Пушкина более 21 000 лексических единиц, примерно вдвое больше, чем у современного взрослого образованного человека.

Бытовая лексика — слова, связанные с укладом повседневной жизни: названия предметов домашнего обихода, нравов и обычаев, еды, одежды, средств передвижения, домашних животных, термины родства и т. д. (квартира, стол, свадьба, каша, брюки, трамвай, кошка, сестра). Как правило, это нейтральная общеупотребительная лексика, входящая в активный словарный состав языка. В более редких случаях бытовая лексика характеризуется стилистической окраской разговорности (картошка, столовка).

Внелитературная лексика — слова, принадлежащие не литературному языку, а другим разновидностям национального языка: аргю, диалектам, жаргонам, просторечию. В составе литературной речи внелитературная лексика используется как вкрапления с особым стилистическим заданием: арготизмы, вульгаризмы, диалектизмы, жаргонизмы, просторечные слова.

Вульгаризмы — сниженные, грубые слова или выражения, в том числе бранные (от вульгарный — грубый, пошлый), ср.: лицо и харя, глупый и безмозглый.

Выразительность речи — одно из коммуникативных качеств речи, акцентированное на эстетическом качестве речевых произведений, вызывающих интерес и внимание адресата за счет повышенного воздействия на него.

Говорение — вид продуктивной речевой деятельности, устное выражение мыслей и чувств. Термин акцентирует внимание на процессе речи. Результатом говорения является устное высказывание, устный текст, воспринимаемые на слух. При непосредственном общении говорение сопровождается слушанием и должно строиться с учетом возможностей слухового восприятия речи.

Деловая речь (деловой стиль) — то же, что официально-деловой стиль.

Диалект — разновидность общенародного языка, которая служит средством общения людей на определенной территории, много меньшей,

чем вся территория распространения этого языка (например, севернорусский диалект, уральские диалекты, рязанский диалект). Отсюда более точный термин: территориальный диалект.

Документ — 1. Деловая бумага, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо. 2. Письменное удостоверение, подтверждающее личность предъявителя. 3. Письменное свидетельство о каких-либо исторических событиях.

Жанр — исторически сложившийся устойчивый тип текстов (рассказ, повесть, беседа, статья, указ, очерк, репортаж). Понятие жанр содержит в себе известный в общих чертах образ будущего текста, на который ориентируется любой носитель языка. Жанры характерны для монолога и диалога, для письменной и устной речи, официального и неофициального общения,

Жаргон — разновидность языка, характерная для устного общения в определенной социальной или профессиональной группе (молодежный, музыкальный, компьютерный жаргон). Как один из социальных диалектов, жаргон служит средством распознавания «своих», знаком принадлежности говорящего к определенной социальной группе. Жаргон находится за пределами литературного языка, представляя собой параллельный неформальный способ речевого общения. Термин жаргон в общем языке часто связывается с критикой речи, жаргон понимается при этом как грубоватая, искаженная, примитивная речь. Наблюдающаяся в последние десятилетия жаргонизация русского языка, т. е. широко внедрение арготической и жаргонной лексики, фразеологии, интонации в разговорную, публицистическую, художественную речь, нарушает законы культуры общения, отменяет необходимые нравственные ограничения и тем самым способствует утрате чувства национального достоинства, духовной деградации общества.

Инверсия — изменение нормального положения элементов, расположение их в обратном порядке; изменение порядка слов как стилистический прием.

Индивидуальный стиль — совокупность семантических и стилистических особенностей речи отдельного носителя языка.

Интернациональные слова (интернационализмы) — разновидность заимствованных слов, а именно единицы международного лексического фонда, имеющие одно и то же значение в разных языках, но оформляемые по законам каждого языка в отдельности. Основные группы интернациональных слов составляют термины науки и техники, культуры

и искусства, социальной жизни (квадрат, микроскоп, рента, опера, конституция, ноосфера).

Историзмы — один из типов устаревшей лексики, а именно слова или выражения, вышедшие из широкого употребления в связи с тем, что перестали существовать или стали неактуальными стоящие за ними реалии (вече, стрелец, опричнина, смерд, сажень). Историзмы несут на себе печать своего времени, поэтому они могут использоваться как стилистически окрашенное средство (для создания колорита эпохи, как материал шуточных переосмыслений и т. д.). В исторических трудах и других нехудожественных текстах, связанных с прежними историческими периодами, историзмы являются нейтральными языковыми единицами.

Калька — вид заимствованных слов. Калькирование — образование новых слов путем буквального перевода иноязычного слова или фразеологизма (семантическое калькирование). Калькировать (слово калькировано). Калькированный (калькированное слово).

Канцеляризмы — характерные для распространенных официально-деловых документов слова и обороты (мероприятие, запротоколировать, при наличии, принять к сведению) за пределами официально-делового функционального стиля.

Клише ед., мн., нескл. — речевые стандарты, стереотипы: устойчивые обороты, часто воспроизводимые в определенных типичных условиях речевого пользования. Клише закреплены за определенным функциональным стилем или жанром и составляют его (их) неотъемлемую черту. Клиширование может происходить не только в лексической, но и в грамматической, и в собственно текстовой областях (синтаксическое клише, композиционное клише, заголовочные клише, жанровое клише). Термин клише не содержит в себе оценочной характеристики явления, в отличие от термина штамп.

Книжные стили речи (книжная речь) — общее название функциональных стилей, основной формой существования которых является письменная литературная речь, в противовес разговорному стилю, который проявляется в основном в устной форме. В русском языке три книжных стили речи: научный, официально-деловой и публицистический. Термин книжный стиль речи используется в том случае, когда требуется указать на единство, общность, целостность данных стилей или, обобщенно, на стилевую специфику одного из них, или двух, или всех трех.

Коммуникативные качества речи (качества хорошей речи) — свойства речи, обеспечивающие оптимальное общение сторон: относительное

единство замысла адресанта и восприятия адресата речевого произведения. Обычно выделяются следующие коммуникативные качества речи: правильность, логичность, точность, лаконизм, ясность, богатство, выразительность, чистота, уместность.

Коммуникация — сообщение или передача средствами языка содержания высказывания.

Культура речи — область духовной культуры, связанная с применением языка, а именно качества речи, обеспечивающие эффективное достижение цели общения при соблюдении языковых правил, этических норм, ситуативных требований и эстетических установок. Термин культура речи указывает на степень развития, достигнутую обществом в области речевого пользования. Культура речи как область прикладного языкознания складывалась долгое время и в различных вариантах (один из них носит название практическая стилистика). В настоящее время вырабатывается общая теория данной научной отрасли. Основное понятие в теории культуры речи — это понятие нормы.

Лексика — совокупность слов какого-либо языка, диалекта или речи отдельного человека; словарный состав кого-либо, чего-либо.

Лексика ограниченного употребления — слова, употребление которых ограничено в соответствии с территориальным и социальным делением национального языка.

Лишние слова (пустые слова, слова-паразиты) — часто повторяющиеся в речи вводные слова, семантически опустошенные, навязчивые, ненужные: так сказать, ну, вот, значит, понимаете, это, как бы, блин и др. Лишние слова воспринимаются со стороны как свидетельство либо недостаточных знаний, либо недостаточной уверенности говорящего. В том и другом случае они засоряют речь и мешают восприятию ее содержания, использование лишних слов — это грубое нарушение чистоты речи, требующее преодоления,

Логическое (фразовое) ударение — вид выделительного ударения, а именно произвольное выделение одного из слов устного высказывания с целью его смыслового усиления. С помощью логического ударения говорящий получает возможность подчеркнуть наиболее важное слово высказывания и таким образом выразить точнее свою мысль. В письменной речи логическое ударение падает на слово, расположенное в наиболее сильной информационной позиции, — это конец предложения.

Логичность речи — одно из коммуникативных качеств речи, выделяющее соотношение речи и мышления, а именно соответствие общего логического строения текста замыслу автора.

Ляпсус - грубая ошибка, досадное упущение, очевидный промах в устной или письменной речи.

Метафора — употребление слова или выражения в переносном значении, основанное на сходстве, сравнении, аналогии; слово или выражение таким образом употребленное.

Метонимия — замена одного слова другим на основе связи их значений по смежности («лес поет» вместо «птицы поют в лесу»).

Многозначность (полисемия) — свойство слова иметь несколько значений, т. е. обозначать различные предметы и явления действительности: гора — 1) значительная возвышенность на местности: высокая гора; 2) нагромождение, куча, множество: гора книг. Между отдельными значениями многозначного слова имеется связь, т. е. любое значение многозначного слова имеет хотя бы один общий компонент с другим или другими значениями этого слова, однако эта связь не всегда очевидна.

Невербальные средства общения — все несловесные (дополнительные к словесным или заменяющие словесные) средства передачи информации: взгляд, мимика, жестикуляция, движение, молчание, физический контакт (например, рукопожатие, похлопывание по плечу), пространственно-временные характеристики общения, средства других кодов общения (схема, рисунок, условные знаки и др.), костюм как информативный знак определенного типа общения.

Неологизмы — номинативные единицы (слова, отдельные значения слов, словосочетания) в начальный период их существования, когда они выделяются своей новизной. Их появление, как правило, обусловлено необходимостью называния новых предметов или понятий.

Норма (языковая норма, литературная норма) — исторически сложившиеся правила речевого пользования, признанные обществом за образцовые. Следование литературной норме престижно, оно осмысливается в обществе как признак высокого культурного развития.

Оксюморон — стилистический прием, сочетание слов с противоположным значением.

Омоним — слово, совпадающее с другим словом по звучанию и написанию, но расходящееся по значению и системе форм.

Основной словарный фонд — наиболее важная в жизни народа и наиболее устойчивая в языке часть общеупотребительной лексики.

Паронимы — слова одной и той же части речи, связанные отношениями паронимии, т. е. значительного внешнего сходства и, как правило, родства корней. В отличие от омонимов, паронимы сходны, но не тождественны по форме, они имеют разное написание и никогда не совпадают полностью в произношении: молодеть — молодить, абстракция — абстрактность, сломанный - сломленный, невежа — невежда.

Письмо 1 (письменная речь) — один из двух продуктивных видов речевой деятельности, а именно дополнительное к звуковой речи средство общения: выражение мыслей и чувств с помощью графических знаков. Так же называется сама знаковая система фиксации речи.

Письмо 2 — жанровый тип, характерный для разных функциональных стилей, а именно письменный текст для общения на расстоянии. В зависимости от сферы и цели общения выделяется несколько типов письма: личное (частное) и деловое письмо (и деловая переписка в целом).

Плеоназм — речевой оборот с близкими по семантике, но разными по форме словами, создающими речевую избыточность. Поскольку явление некоторой смысловой избыточности составляет необходимую и обязательную черту связной речи (именно повторение одинаковых смыслов в разных словах скрепляет отдельные языковые единицы в речевое целое), плеоназм следует понимать как превышение меры избыточности, явственно лишнее с логической точки зрения уточнение. При этом чрезмерная избыточность чаще воспринимается как речевая ошибка (подскочить кверху, долгие продолжительные аплодисменты, лично я), хотя может служить и приемом речевой выразительности (Эх, путь-дорожка фронтовая!).

Правильность речи — одно из коммуникативных качеств речи, выделяющее соотношение речи действующих в литературном языке норм, или нормативность речи. Обеспечивается соблюдением норм литературного языка на всех его уровнях, включая текстовой.

Правка — то же, что редактирование.

Просторечие — 1. Обиходно-сниженная речь.

2. Слово, грамматическая форма, оборот речи, не являющиеся нормативными для литературного языка, но употребляющиеся в обиходной речи.

Профессионализмы — разновидность лексики ограниченного употребления: слова и выражения, характерные для неофициального общения по поводу профессии в среде носителей этой профессии (пара — сдвоенное учебное занятие). В своей среде профессионализмы повсеместны и практически нейтральны.

Публицистика — 1. Совокупность произведений различных родов искусства и литературы, говорящих о злободневных вопросах жизни общества, открыто выражающих общественно-политическую позицию своих авторов.

Разговорная речь — разновидность национального русского языка, а именно неофициальное личное речевое общение, связанное с повседневной деятельностью и обыденным сознанием. Основная функция разговорной речи — коммуникативная (функция общения).

Редактирование (правка) — совершенствование текста при его подготовке к изданию. Осуществляется при неоднократном глубоком чтении текста, затрагивает его содержание и оформление.

Резюме 1, нескл., ср. — краткое изложение содержания текста или его фрагмента, самого существенного в нем; вывод, итог.

Резюме 2, нескл., ср. — современный жанр официально-делового стиля: письменный текст с краткой информацией о себе, составляемый ищущим работу для последующего предложения работодателю.

Реквизит — формальные элементы, обязательные данные в составе документа, отсутствие которых лишает документ юридической силы.

Реферат — письменный вторичный текст, цель которого состоит в изложении и осмыслении содержания первичного текста или группы текстов. Жанр реферата актуален для книжных стилей речи. Реферат относится к клишированным текстам.

Рецензия — письменный текст, содержащий в себе интерпретацию научного, художественного произведения или другого информационного явления: спектакля, кинофильма, концерта, телевизионной программы. По типу речи рецензия — это текст-рассуждение.

Речевой акт — в речеведении: основная единица коммуникации, отдельное речевое действие, речевой поступок личности, оказывающий определенное влияние на речевого партнера.

Речевые ошибки — общее название нарушений действующей языковой нормы, отступлений от правильности речи и других качеств хорошей речи.

Риторика — теория красноречия, ораторское искусство.

Семантика — значение языковых единиц, а также наука об их значении.

Синекдоха — один из видов метонимии — перенесение значения с одного предмета на другой по признаку количественного отношения между ними (название части вместо целого).

Синонимы — слова одной части речи, совпадающие или очень близкие по значению, т. е. объединенные отношением синонимии. Группируются в пары и целые ряды слов (в таком случае используется термин синонимический ряд), иногда очень большие: жилище — дом — квартира — уют — угол — крыша — кров — обиталище — апартаменты — берлога и др. Основная функция синонимов — это точное выражение понятия и задуманной эмоционально-экспрессивной оценки.

Слова-паразиты — то же, что лишние слова.

Словари лингвистические — книги, содержащие в себе систематическое описание языковых единиц, прежде всего слов.

Словари энциклопедические (энциклопедии) — книги, содержащие описание определенной области знания в сжатом виде. По охвату действительности словари энциклопедические делятся на универсальные и отраслевые.

Современный русский язык — русский язык последнего периода развития, в течение которого он предстает сложившейся целостностью, сохраняющей свою основу на всех уровнях языковой системы.

Специальная лексика — часть лексики ограниченного употребления, выделяемая на социальном основании — это лексика, связанная с различными областями трудовой деятельности человека и употребляемая специалистами той или иной профессии. В состав специальной лексики входят термины и профессионализмы.

Стили произношения — взаимообусловленные однотипные черты произношения, складывающиеся в целостную произносительную манеру, характерную для определенных условий речевого пользования и социальной роли пользователей.

Стилистика — раздел языкознания, изучающий функционирование языка, его использование в различных речевых ответвлениях.

Стилистический прием — способ организации высказывания (текста), усиливающий его выразительность.

Стиль — результат языкового варьирования: одна из речевых подсистем, связанная с определенной сферой речевого употребления, целью речевого общения и составом его носителей. В любом понимании термина, стиль характеризуется определенными принципами отбора, комбинации, композиции языковых средств в речевом произведении или группе речевых произведений.

Табу, нескл., ср. — строгие ограничения, запреты на употребление отдельных слов, выражений, речевых действий, обусловленные этическими, религиозными, историко-культурными, социальными причинами.

Тавтология — разновидность плеоназма, а именно неоправданная избыточность выражения, возникающая за счет использования однокоренных слов: предложенное предложение; следовать следующим образом.

Тезис целого текста (основной логический тезис) — основная мысль целого текста-рассуждения, сформулированная в виде предложения.

Текст — результат целенаправленного речевого творчества, целостное речевое произведение, коммуникативно обусловленная речевая реализация авторского замысла. Текст носит знаковый характер, т. е. выступает как единство содержания формы.

Тема — выделяемая в рамках актуального членения часть предложения-высказывания, в которой содержится нечто известное, данное и которая служит отправной точкой для сообщения новой информации.

Тема текста — предмет речи целого текста; содержательное ядро текста, лежащее в основе авторского замысла.

Термины — слова или словосочетания, обозначающие специальные понятия в определенной области знания или профессиональной деятельности. Отличаются от слов общего языка отсутствием экспрессивно-стилистической окраски. Вместе с другими подобными словами некоторой области знания образуют систему терминов, или терминологию, и полностью термины одной и той же системы подчеркиваются словообразовательной однотипностью соотносимых терминов (аффикс — префикс — суффикс — постфикс; завязка — развязка; индукция — дедукция). Основная функция терминов — это функция логически точного определения (дефинирования) специального понятия. Совокупность терминов представляет собой понятийный аппарат науки или другой специальной сферы деятельности.

Толковые словари — лингвистические словари, в которых объясняется (толкуется) значение слов.

Точность речи — одно из коммуникативных качеств речи (см.): характеристика содержания речи на основе соотношения речи и действительности (фактическая, предметная точность), речи и мышления (понятийная, смысловая точность). Различные функциональные стили предъявляют разные требования к точности речи. Наименее требовательна разговорная речь, поскольку непосредственный контакт позволяет «уточнения на ходу» по желанию говорящего или по просьбе собеседника. Особенно требовательны к точности речи научный и официально-деловой стили. Здесь очень важна точность в отборе и применении терминов. Точность художественной речи имеет особый характер: здесь слово должно точно соответствовать художественной задаче автора, оно должно быть художественно точным. При этом могут наблюдаться отступления от общих правил объективной точности выражения смысла.

Троп — средство выразительности, основанное на переносе значения и, в результате, совмещении смыслов в одной и той же форме. Слово, сочетание, предложение, обозначающие какой-либо предмет, явление, ситуацию, используются для обозначения другого предмета, явления, ситуации. Общепринятое и новое значения совмещаются, возникает образ — нестандартное выразительное представление обозначаемого. Функция образной характеристики — основная для тропа.

Ударение — способ организации фонетически целостного отрезка речи. Словесное ударение — это выделение одного из слогов слова фонетическими средствами. На письме выделяется надстрочным знаком.

Устаревшие слова — часть пассивного словарного состава русского языка: слова, отражающие ушедшее время и по разным причинам вышедшие из широкого употребления. Устаревшие слова делятся на архаизмы и историзмы.

Устная речь — звуковая, произносимая речь; реализация и результат говорения. Устная речь представляет собой исконную форму существования языка (вторая форма - письменная возникает много позже устной), а иногда единственную (диалекты, просторечие, жаргоны реализуются только в устной форме).

Фамильярный — о стилистической окраске сниженности, преувеличенной и неуместной непринужденности, развязности, бесцеремонности.

Фигура речи (стилистическая фигура, риторическая фигура) — прием выразительности, основанный на соположении языковых единиц в тексте.

Функции языка (языковые функции) — назначение языка в человеческом обществе, проявление его существенных характеристик во время коммуникации. Важнейшие функции языка — коммуникативная (функция общения), когнитивная (референтная, номинативная, познавательная, т. е. функция выражения деятельности сознания, мышления), экспрессивная (эмоциональная, эмотивная, прагматическая, функция воздействия, т. е. функция, ориентированная на говорящего и направленная на выражение отношения автора речи к содержанию сообщения или компонентам коммуникативной ситуации).

Функциональные стили — наиболее крупные речевые разновидности литературного языка, исторически сложившиеся в зависимости от вида человеческой деятельности и формы общественного сознания, а также целей, адресованности, содержания и условий речевого общения. Будучи литературными речевыми разновидностями, функциональные стили ориентированы на нормы и стандарты коммуникативных качеств речи. В современной стилистике обычно выделяют научный, официально-деловой, публицистический и разговорный.

Цитата — конкретное проявление чужой речи: дословно воспроизведенная автором выдержка из какого-либо другого текста.

Чистота речи — одно из коммуникативных качеств речи, а именно характеристика речи на основе ее соотношения с требованиями нравственности и эстетики. Чистой является речь, в которой нет элементов, чуждых литературному языку по нравственным и эстетическим соображениям.

Штамп — стилистически окрашенное речевое средство, за счет высокой употребительности превратившееся в ходовую и надоевшую стандартную единицу, что вызывает ее отторжение адресатом. В культуре речи наличие штампа свидетельствует о бедности языкового выражения, а также бедности самой мысли.

Этика — 1. Философское учение о морали, ее принципах, нормах и роли в обществе. 2. Совокупность норм поведения, мораль какой-либо общественной или профессиональной группы.

Этикет — установленный порядок поведения.

Язык — естественно сложившаяся знаковая система, которая служит для формирования и передачи мыслей, выражения чувств, общения людей.

Языковая личность — человек как носитель определенных речевых предпочтений, знаний и умений, установок и поведения. Все эти свойства

определяются на основе текстов, создаваемых данной личностью, и в совокупности характеризуют языковую способность индивида, его личное представление о мире и своем месте в этом мире.

Языковая политика — составная часть политики государства, касающаяся распространения, престижа, преподавания, охраны государственного языка. Выражается в законодательных актах, материальной и организационной поддержке профессиональных усилий в данной области.

Ясность (понятность) речи — одно из коммуникативных качеств, а именно характеристика речи на основе ее соотношения с возможностями восприятия. Ясной называют речь, которая без затруднений воспринимается адресатом.

Список литературы

Основная литература

1. Введенская, Л. А., Русский язык и культура речи: учеб.пособие для бакалавров и магистрантов / Л. А.Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 31 – е изд. - Ростов-н/Д : Феникс, 2013. – 539 с.

Дополнительная литература

2. Ипполитова, Н.А., Русский язык и культура речи: учебник / Н. А. Ипполитова, О. Ю. Князева, М. Р. Савова. – М. : Проспект, 2012. – 448 с.
3. Орлова, Е. В. Русский язык и культура речи для медицинских вузов: учеб.пособие для мед. вузов / Е. В. Орлова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 462 с.
4. Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров / ред. В. И. Максимов, А. В. Голубева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 358 с.
5. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] : учеб.для бакалавров. Электронная копия / ред. В. И. Максимов, А. В. Голубева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - (CD-ROM). - 382 с. - Режим доступа : [http://krasgmu.ru/index.php?page\[common\]=elib&cat=catalog&res_id=31230](http://krasgmu.ru/index.php?page[common]=elib&cat=catalog&res_id=31230).

Электронные ресурсы

1. ЭБС КрасГМУColibris;
2. ЭБС Консультант студента;
3. ЭБС Ibooks;
4. НЭБ elibrary.