

A close-up photograph of a fountain pen and an inkwell resting on a document with handwritten text. The document is aged and yellowed, with the handwriting in a cursive script. The pen is silver and black, and the inkwell is dark. The image is partially obscured by a white diagonal line.

ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК

Кызыл
2019

Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования
«Тувинский государственный университет»
Кафедра русского языка и литературы

ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК

Практикум

КЫЗЫЛ
2019

УДК 811.161.1 (075.8)
ББК Ш141.2-923
Д29

Печатается по решению Учебно-методического Совета
Тувинского государственного университета

Деловой русский язык : практикум / сост. У.А. Даржа. –
Кызыл: Изд-во ТувГУ, 2019. – 81 с.

Практикум написан в соответствии с ФГОС 3+ для студентов-бакалавров педагогических направлений подготовки, изучающих дисциплину «Деловой русский язык». Практикум представляет собой системы практических занятий, содержащих задания по актуальным вопросам современного русского языка и культуры речи.

Рассмотрены функции, единицы и виды общения. Задания практикума направлены на комплексное развитие коммуникативной, когнитивной, информационной, социокультурной, профессиональной и общекультурной компетенций студентов.

Рецензенты:

Чадамба Ш.С. – канд.филол.наук, ст.пр. кафедры русского языка и литературы ФГБОУ ВО «Тувинский государственный университет».

Газизова Ж.К. – консультант отдела науки, профессионального образования и подготовки кадров Министерства образования и науки Республики Тыва.

© Тувинский государственный университет, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	
Предисловие.....	
Тема 1. Виды делового общения. Вербальные и невербальные средства общения	
Тема 2. Официально-деловой стиль в стилистической системе русского языка	
Тема 3. Мастерство публичного выступления	
Тема 4. Искусство спора. Основы полемического мастерства	
Тема 5. Культура оформления документов в деловом общении. Технология работы с письменной документацией.....	
Тема 6. Культура телефонных разговоров в деловом общении....	
Тема 7. Этика делового общения. Этические принципы делового общения	
Тема 8. Национальные особенности делового общения.....	
Список использованной литературы	

ПРЕДИСЛОВИЕ

Владение деловым русским языком и культурой русской речи является необходимой частью профессиональной компетенции современного учителя.

Основная задача курса «Деловой русский язык» – формирование современной языковой личности, владеющей системой норм современного русского литературного языка; повышение уровня коммуникативной компетенции будущих учителей; развитие их языковых способностей; воспитание современной языковой личности, владеющей всем богатством языковых средств и умеющей использовать их в разных ситуациях общения в соответствии с нормами современного русского языка.

Цель данного пособия – развитие речевого мастерства и искусства деловых отношений, основанных на знании и использовании филологических знаний, которые необходимы не только учителю, но и всем современным специалистам. Каждый будущий специалист должен строить грамотную речь, выстраивать отношения с людьми, находить подход к ним и др.

Предлагаемое пособие включает материалы для практических и семинарских занятий по курсу «Деловой русский язык». Система практических занятий разработана в полном соответствии с требованиями ФГОС третьего поколения. Курс предназначен для студентов как филологов, так и нефилологов, и учитывает специфику получаемого ими образования. Курс рассчитан на 36 часов практических и лабораторных занятий.

ТЕМА 1. ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ.

Вопросы:

1. Что называется деловым общением?
2. Каковы требования к речевой коммуникации в деловой среде?
3. В чем проявляется умение слушать?
4. Каково значение умения слушать?
5. Каковы цели деловой беседы?
6. На каких принципах строится деловая беседа?
7. Почему надо диалогизировать деловой разговор?
8. Какие существуют виды вопросов?
9. В чем особенность закрытых вопросов?
10. Для чего существуют информационные вопросы?
11. Какую цель преследуют контрольные и уточняющие вопросы?
12. Каковы особенности зеркальных вопросов?
13. Укажите отличия между деловой беседой и деловым совещанием как видами речевой коммуникации
14. Назовите основные этапы проведения деловой беседы.
15. Приведите примеры вопросов различного вида, используемых при проведении беседы. Объясните, какую информацию можно получить, используя различные типы вопросов.
16. Укажите типичные ошибки, которые могут снизить эффективность делового общения.
17. Почему важно понимать язык телодвижений?
18. Почему язык телодвижений неоднозначен?
19. Как с помощью соответствующих жестов и мимики можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
20. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задания:

Задание 1. Рассмотрите определения понятия «общение». Какое из них вы считаете наиболее точным? Обоснуйте свой ответ.

1) Общение – это процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. Целью общения выступает достижение взаимопонимания (Ковалёв А. Г.).

2) Общение есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (Леонтьев А. А.).

3) Общение – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми (Бодалёв А. А.).

4) Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнёрами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями (Руденский Е. В.).

5) Общение может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга (Парыгин Б. Д.).

Задание 2. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно». Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.

2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.

3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.

4. Мой дом – это _____.

5. Моя работа – это _____.

6. Беспокойство – это _____.

7. Правда – это _____.

8. Власть – это _____.

9. Успех – это _____.

- 10.Счастье – это _____.
- 11.Любовь – это _____.
- 12.Идеалы – это _____.
- 13.Размышление – это _____.
- 14.Жизнь – это _____.

Задание 3. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- Чем пахнет слово «участвовать»?
- Каково на ощупь число «семь»?
- Какой вкус у голубого цвета?
- Как выглядит идея свободы?
- Какая форма у вторника?
- Каков вкус радости?

Задание 4. Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Задание 5. Используя устойчивые речевые обороты, составьте план проведения деловой беседы. Используйте советы из книги Поля Сопера «Основы искусства речи» (С. 7-17. (конспект):

Основная задача высказывания. Уточнение темы, цели, предмета разговора.

Давайте уточним детали...

Если я правильно вас понял...

Введите меня в курс дела...

Можем ли мы считать, что...

Есть ли у вас конкретное предложение?

Убеждение партнера

Я в этом совершенно уверен...

Нет причин для опасений...

Если вы примете во внимание следующие предложения...

Думаю, мы все выиграем (проиграем), если...

Поверьте, для вас это важно в первую очередь Вы, конечно, согласитесь, что...

Вне всякого сомнения...

Приобретенный опыт дает нам право утверждать...

Неполное согласие

Это требует дополнительного обсуждения...

Вряд ли мы можем игнорировать то, что...

По мере возможности мы постараемся...

Может быть, рассмотрим иные условия?

Несогласие

Вряд ли это возможно...

К сожалению...

Было бы нежелательно...

Не по вашей вине...

Я понимаю вас, однако...

Оценка ситуации

Я разделяю вашу точку зрения...

К сожалению, приходится возразить...

На самом деле...

Звучит (не) убедительно...

Вызывает определенные сомнения...

Вывод

Вывод состоит в том, что...

Отсюда следует, что...

Очевидно, можно утверждать, что...

Как было доказано...

Задание 6. Пользуясь прочитанным текстом, укажите, какие высказывания соответствуют действительности, а какие нет.

1. Человеческое общество формируется без общения. 2. Успех предприятия, дела сегодня во многом зависит от умения представить свои позиции в наиболее выгодном свете, заинтересовать потенциального партнёра, создать благоприятное впечатление. 3. Чаще всего люди вступают в

деловые отношения, чтобы сэкономить время для личной жизни.

Задание 7. Ознакомьтесь с намерениями собеседников в деловом общении. Скажите, какой из пунктов является более важным и обязательным:

- дать, получить нужную информацию или обменяться ею;
- договориться по интересующему собеседников вопросу;
- убедить партнёра в правильности принимаемого решения, выгоды избранного способа действия и пр.;
- установить контакт, деловые отношения, соблюдая при этом определённый статус и роли.

Задание 8. Заполните свободные ячейки таблицы, образуя однокоренные слова. Выделите корень и определите значение слов.

что делать? что сделать?	что?	кто?	какой?
Дружить			
	служба		
		болтун	
			вражеский
	желание		
		молчун	

Задание 9. Понаблюдайте за выступающими по центральному и республиканскому телевидениям. Сравните их выступления, посмотрите, как часто говорящий размахивает руками, использует указательные, изобразительные, символические жесты.

Задание 10. Произнесите пословицы, устойчивые сочетания и высказывания, сопровождаю их жестами и мимикой.

Говорит, что воду цедит.

Строчит, как из пулемета.

Бить себя в грудь.

*Хлопнуть себя по лбу.
У него тут (жест) ничего нет.
Стукнуть кулаком по столу.
Время истекло. Пора заканчивать лекцию.
Поторопитесь! Настало время уходить.
Ответить на вопрос: Что такое винтовая лестница и рябь на воде?
Никогда не соглашусь.
В нем чувствуется такая собранность, активность.
Никогда, никогда туда не поеду!
Очень они подходят друг к другу.*

Задание 11. Прочитайте текст. О каких жестах в нем говорится? Укажите различия между жестами в России и во Франции.

Нежданно наклонил голову, а Сипягин простился с ним на французский манер, несколько раз сряду быстро поднес руку к собственным губам и носу, пошел далее, бойко размахивая тростью и посвистывая <...>И.С. Тургенев «Новь».

Задание 12. Какие неречевые и параречевые средства общения можно увидеть в данном тексте? Как личностные свойства героев отражаются в их невербальном поведении? Что можно сказать о коммуникативных навыках героев по данному тексту?

Для Пьера, воспитанного за границей, этот вечер Анны Павловны был первый, который он видел в России... Пьер был неуклюж. Толстый, выше обыкновенного роста, широкий, с огромными красными руками, он, как говорится, не умел войти в салон и не умел из него выйти, то есть перед выходом сказать что-нибудь особенно приятное. Кроме того, он был рассеян. Вставая, он вместо своей шляпы захватил треугольную шляпу с генеральским плюмажем и держал её до тех пор, пока хозяин не попросил возвратить её. Но вся его рассеянность и неумение говорить выкупались выражением добродушия, простоты и скромности. Анна Павловна, с христианскою кротостью выражая прощение за его выходку, кивнула ему и сказала: «Надеюсь увидеть вас ещё». Он ничего не ответил, только

наклонился и показал всем ещё раз свою улыбку, которая ничего не говорила, разве только вот что: «Мнения мнениями, а вы видите, какой я добрый и славный малый». (Л.Толстой).

Задание 13. Какие невербальные сигналы отражают данные типы рукопожатий:

- рука протянута ладонью вниз;
- «рукопожатие-перчатка»;
- пожатие прямой несогнутой рукой;
- продолжительное рукопожатие;
- «косточки хрустят»;
- «дохлая рыба»;
- пожатие предплечья или локтя;
- пожатие плеча.

Задание 14. Определите, каким требованиям и качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян. 2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса. 3. Некоторые депутаты, забыв про регламент, демонстрационно покинули зал. 4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей. 5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения. 6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне. 7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю. 8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги. 9. Микрофоны надо перенести взад.

Задание 15. Выразите невербальными средствами следующие значения (ваши товарищи должны объяснить значение показанного жеста):

- * предоставьте мне слово, я хочу сказать;
- * подвезите меня;

- * молчите;
- * позвони мне;
- * напиши мне;
- * тише;
- * не торопись, не спеши;
- * давай это мне, сюда;
- * заканчивай, закругляйся;
- * пойдем пешком;
- * очень прошу;
- * сдаюсь;
- * подумай;
- * деньги нужны:
- * проходите.

Задание 16. Составьте невербальный рассказ о каком - либо событии и покажите его аудитории. Поймет ли аудитория ваш рассказ? Пусть они расскажут словами то, что вы показали невербально.

ТЕМА 2. ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ В СТИЛИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЕ РУССКОГО ЯЗЫКА

Вопросы:

1. Что такое «литературный язык»? Какие сферы человеческой деятельности он обслуживает?
2. Назовите основные признаки литературного языка?
3. Чем устная речь отличается от письменной?
4. Расскажите о вариантах норм литературного языка?
5. Охарактеризуйте грамматические, лексические нормы литературного языка.
6. Какие функциональные стили существуют в русском языке?
7. Какую функциональную нагрузку несут следующие свойства официально-делового стиля: – ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; – подчеркнутая логичность изложения; – конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям; – стандартность, единообразие

используемых средств; – использование специальной лексики, в том числе устаревшей; – преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.

8. Назовите ведущие свойства официально-делового стиля коммуникации.

9. По каким признакам официально-деловой стиль сближается с научным?

10. По каким признакам официально-деловой стиль особенно противопоставлен художественному и публицистическому стилям?

11. Может ли разговор двух учителей во время перемены полностью соответствовать признакам официально-делового стиля? Может ли этот разговор соответствовать признакам разговорного стиля? Аргументируйте свою точку зрения.

Задания:

Задание 1. Заполните таблицу. Аргументируйте свой выбор.

Разговорная лексика	Стилистически нейтральная лексика	Книжная лексика
брести		
	Много	
		Лик
		Очи

Задание 2. Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы — признак КАНЦЕЛЯРИТА — тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

1. Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком. — Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано

посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров... 2. Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки: — А теперь заострим вопрос на мясе. И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены: — Тебя не лимитирует плащ? Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости: — Мы с женой никогда не конфликтуем. 3. В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковном колхозе: — Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив! — В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод! И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь. Та же гордость послышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил: — Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

Дополнительные вопросы и задания

1. Согласны ли Вы с К. Чуковским, который считает, что, услышав приведенную реплику жены, воспитанный человек должен немедленно с ней развестись?

2. Согласны ли Вы с тем, что канцелярит — это действительно самая серьезная «болезнь» русского языка, или у него существуют и более значительные недуги? Если да, то какие именно? 3. Попробуйте описать в стиле, вызвавшем протест К. Чуковского, приготовление завтрака, рытье канавы или какое-то другое действие.

Задание 3. Прочитайте текст. К какому стилю относится данный текст? Обоснуйте свой выбор. Проанализируйте лексику и синтаксис текста.

Петербург 13 августа, понедельник/73

Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа их помнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую непрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нерв

очень раздражены, а в голове как туман, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков небывало со мной такого состояния. Очень тяжело. <...> Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть был надо хоть недельки две от работы и заботы непрерывной – вот что (Достоевский Ф.М. Полн. Собр.соч.: В 30 т. Т. 29. Кн.1. М., 1986. С. 289).

Задание 4. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Определить, какие языковые и коммуникативные нормы нарушены в данных примерах.

1. По виду Ващука было видно, что он не видел мяч («Экспресс газета», «Телеперлы», 2003, № 15, с. 30).

2. Обеспечу уход престарелому человеку («Попутчик», «Анекдоты», 2003, № 15, с. 13).

3. Правильно, что брезгает присесть. <...>Бы, я бы побрезгал (СМС-переписка).

4. Грамматические нормы – это избыточное выражение одного и того же грамматического выражения (из студенч. раб.).

5. Сорока шла за ним по пятам, перепрыгивая с ветки на ветку. Преследовая зверя, она стрекотала... (из ученич. изл.).

6. Желав свободы всем своим сердцем Соколов убежал из плена (из ученич. раб.).

7. Суть словообразовательной ошибки – это неправильное образование слова (из ответа студента).

8. Куплю мякоть говядины 10 кг./Куплю мякоть, говядину (СМС-сообщение в Viber-приложении VoIP (интернет-телефон)).

Задание 5. Проанализируйте с точки зрения требований официально-делового стиля стихи А. С. Пушкина, обращенные к Анне Петровне Керн.

Я помню чудное мгновенье:
Передо мной явилась ты,
Как мимолетное виденье,
Как гений чистой красоты.

В томленьях грусти безнадежной,
В тревогах шумной суеты,
Звучал мне долго голос нежный
И снились милые черты.

Шли годы. Бурь порыв мятежный
Рассеял прежние мечты,
И я забыл твой голос нежный,
Твои небесные черты.
В глуши, во мраке заточенья
Тянулись тихо дни мои
Без божества, без вдохновенья,
Без слез, без жизни, без любви.

Душе настало пробужденье:
И вот опять явилась ты,
Как мимолетное виденье,
Как гений чистой красоты.

И сердце бьется в упоенье,
И для него воскресли вновь
И божество, и вдохновенье,
И жизнь, и слезы, и любовь.

Докажите, что данное стихотворение совершенно не соответствуют следующим признакам официально-делового стиля:

1. Ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок. Почему поэт не указал точные даты встреч (напр., 23.12.1824) и период разлуки? Что такое «небесные черты»? Есть ли в тексте сведения о реальных признаках внешности Анны Керн (рост, вес, телосложение, цвет глаз и волос, особенности кожи, прическа и др.)? Почему ничего не сказано о возрасте, профессии, семейном положении?

2. Факты подаются как не подлежащие сомнению и иному толкованию. Объясните смысловые различия между фразами «Я увидел Вас» и «передо мной явилась ты, как мимолетное виденье, как гений чистой красоты».

3. Подчеркнутая логичность изложения. Часто используются специальные логические связки: «в связи с вышеизложенным...», «на основании приказа Министра МВД № 346 от 23.01.2012....». Почему не раскрыта причинно-следственная связь между встречами и последующими снами поэта?

4. Объективность, конкретность изложения. В официальной речи излагаются прежде всего факты. В большинстве документов не принято выражать личное мнение. Разграничьте в тексте факты и мнение автора.

5. Стандартность, единообразие используемых средств. Нежелательно употребление ярких образов, эпитетов, метафор. Что изменится в тексте, если устранить эпитеты чудное, чистой, безнадёжной и др.

6. Использование специальной лексики. По нормам делового стиля говорят не «живет в квартире», а «проживает», «занимает жилплощадь», «прописан». Как известно, глагол явиться и его производные типичны для официально делового стиля, например, призывникам предлагается явиться в военкомат, на повестках часто пишут, что «явка обязательна». Чем объяснить использование этого глагола в лирическом стихотворении? 7. Неличный характер общения. Большинство официальных документов составляется не от имени конкретного человека, а от имени учреждения.

Задание 6. Подберите образцы текстов, написанных в разных стилях. Охарактеризуйте эти тексты.

ТЕМА 3. МАСТЕРСТВО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Вопросы:

1. К какой сфере красноречия (политической, научной и т. п.) относится это выступление? Сделайте предположение о том, где выступает выдающийся физик и общественный деятель: на научной конференции или на политическом форуме. Аргументируйте свой вывод.

2. Какова основная мысль А. Д. Сахарова? Какую стратегию аргументации он использует: преимущественно защищает собственный тезис или же оспаривает аргументы противников (какие именно аргументы)? Какую аргументацию предпочитает академик — рациональную или эмоциональную?
3. Выделите в выступлении вводную часть, основную часть и концовку. Как связаны между собой вводная часть и аргументы основной части (цепная связь, параллельная связь, смешанный тип связи)?
4. Характерно ли для стиля А. Д. Сахарова использование образных средств: метафор, сравнений и т. п.? Почему в выступлении активно используется специальная научная лексика?
5. Какие риторические фигуры (антитезу, инверсию и др.) использует оратор?
6. Докажите, что это именно устная речь, а не научная или публицистическая статья, обратив особое внимание на структуру фраз.

Задания.

Задание 1. В книге Н. Коупленда «Психология и солдат» приведены два примера выступлений командиров перед подчиненными: первое автор считает образцом бездарности, а второе — удачным. Определите, какие ошибки допустил лейтенант Хейверсэк и что привело к успеху лейтенанта Тандерболта.

Беспокойно теребя пальцами свое снаряжение, лейтенант Хейверсэк уставил мутный взор куда-то вдаль поверх голов солдат выстроившегося перед ним взвода и начал: — Э... я хочу... кх... Я хочу... э... на минуточку... э... занять ваше внимание. (Бросает свой планшет и снова берет его.) Э. .. наш взвод, седьмой взвод... э... брошен... командиром батальона на выполнение довольно трудной задачи. (Начинает вертеть в руках компас.) Гм... таким образом... э... проклятый немец установил... э... два, как это называется... ну, в общем, сторожевых поста... там на склоне холма. (Вытирает нос.) Гм... нам нужно... э... во всяком случае, нужно постараться захватить

один из них... а... э... восьмой взвод будет, как это сказать... расправляться с другим. (Чешет левый глаз.) Поэтому постарайтесь, значит, взять себя в руки. (Чешет правый глаз.) Стойте спокойно, Джонс, вы в строю. Запишите, сержант: «Джонс шевелился в строю». Итак, мы все должны, некоторым образом, сделать все, что в наших силах... если вы поняли, что я имел в виду. Мне кажется. Я сказал все. В ста шагах от этого взвода стоял подтянутый, уверенный в себе лейтенант Тандерболт. Он смотрел прямо в глаза своим солдатам. — Солдаты, — начал он, — командир батальона избрал нас для выполнения веселой работы. Там, на склоне холма, противник установил два сторожевых поста. Если сразу не выбить его оттуда, он причинит нам много неприятностей. Мы берем на себя один из постов. Седьмой взвод позаботится о другом. Вы знаете, как это сделать, ведь вы много раз тренировались. Капрал Снифкинс со своим отделением забросает солдат противника гранатами. Рядовой Малвани со своей группой задаст им работу своим пулеметом. Остальные отрежут отход. Ни один человек не должен ускользнуть. Итак, зададим им трепку и вышибем из них дух. Готовы, ребята? Ну и прекрасно! Молодцы, блэнкширцы! Пошли. Один из этих взводов успешно справился с задачей, а другой ее не выполнил. Какой взвод достиг успеха? Какой потерпел неудачу? За правильный ответ не нужно назначать премию.

Вопросы и задания к тексту:

1. Сделайте предположения об особенностях аудитории, перед которой выступают командиры: конфликтная, индифферентная, соглашательская, инфантильная или конструктивная; каковы степень ее коллективизма, социальный и демографический состав, степень компетентности, уровень культуры и образованности? Как командиры учитывают особенности своих слушателей?

2. Объясните, благодаря чему Тандерболт настроил солдат на бой (вселил уверенность, объяснил задачу каждого, польстил солдатам, уверил в поддержке с фланга).

3. Насколько соответствует композиция выступлений (начало, концовка, основная часть) классическим рекомендациям? Мотивируйте свой ответ.

4. Что помешало выполнить задачу взводу Хейверсэка? Вселил ли уверенность его приказ? Своевременно ли он сделал замечание солдату? Почему у солдат возникло впечатление, что захват постов — это очень сложная задача?

5. Обратите внимание на важность инценирования (красноречия голоса, мимики, жеста). Как подчеркивает автор различия командиров в манере речи?

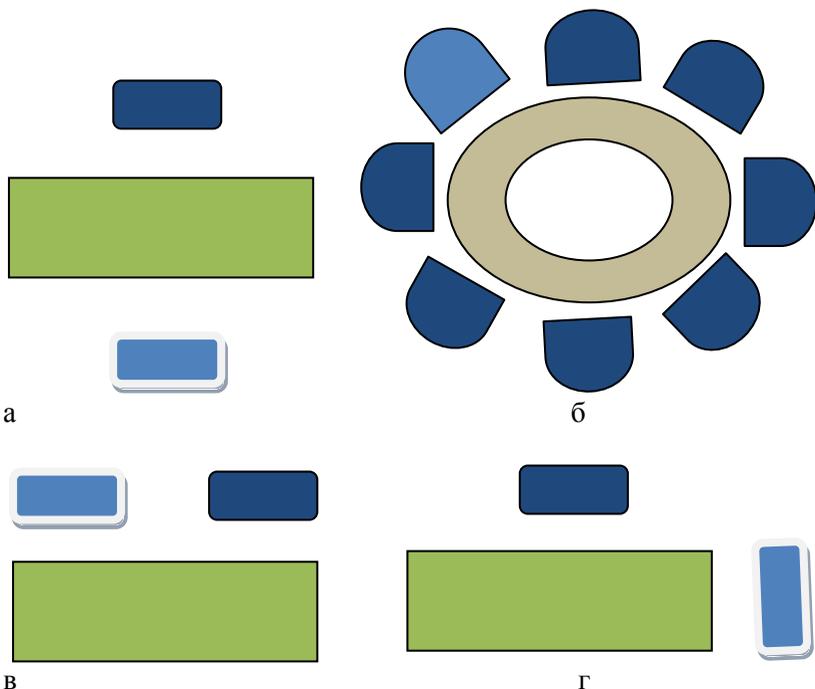
6. Расскажите о выступлении лейтенанта Хейверсэка от имени его слушателей.

7. Существует ли специфика военной риторики? В чем состоят особенности общения с солдатами?

8. Ниже приводятся сформулированные профессором Н. Коуплендом правила выступления командира перед солдатами. Какие из этих правил, на Ваш взгляд, относятся ко всем сферам риторики, а какие — прежде всего к военной?

Чтобы вдохновить солдат на успешное выполнение задания, надо поставить перед ними такую цель, какой они сами хотят добиться. Чтобы внушить уверенность, командир должен стоять прямо, расправив плечи, и смотреть своим слушателям в глаза. Прежде чем начать говорить, командир должен знать, что он хочет сказать. Каждое выступление должно иметь определенную цель. Не нужно впадать в манерность — это отвлекает внимание. Следует апеллировать к лучшим, а не к худшим чувствам подчиненных. Речь должна быть краткой, увлекательной и убедительной. Нужно уметь вовремя остановиться.

Задание 2. В каких ситуациях деловых коммуникаций эффективны данные модели пространственного расположения партнёров (рис. 1)? Обоснуйте свой ответ с точки зрения проксемики.



В каких ситуациях деловых коммуникаций эффективны данные модели пространственного расположения партнёров (рис. 1)? Обоснуйте свой ответ с точки зрения проксемики.

Задание 3. Прочитайте текст. Согласны ли Вы с данным высказыванием? Какие качества оратора, необходимы для эффективности речи? Обоснуйте ответ.

Аристотель писал: «Мы верим добропорядочным мужам полнее и быстрее, чем всем иным: это верно независимо от того, какой вопрос обсуждается, и особенно верно, когда невозможно достичь строгой определённости и мнения разделяются... Неверно, что личная порядочность, излучаемая оратором, ничего не добавляет силе его убеждения. Наоборот, характер говорящего является едва ли не самым эффективным средством убеждения, которым он обладает».

Задание 4. Прочтите (посмотрите видео) речь Стива Джобса перед выпускниками Стэнфордского университета. Как в ней используются эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны? Какие ещё приёмы управления аудиторией демонстрирует оратор?

Для меня большая честь быть с вами сегодня на выпускном в одном из лучших университетов мира. Признаюсь, я так и не закончил колледж - и никогда не был ближе к выпускному, чем сейчас. И я хочу рассказать вам три истории из своей жизни. Три истории, только и всего.

Первая история – про соединение точек

Я бросил учебу в *Reedcollege* через полгода с момента поступления, но продолжал ходить на лекции и жить в студгородке еще 18 месяцев, пока не забросил это дело окончательно. Так почему я бросил учебу?

Эта история началась до моего рождения. Моя биологическая мать, молодая незамужняя аспирантка, решила отдать меня на усыновление. Ей очень хотелось, чтобы меня усыновили люди с высшим образованием. И все было готово для того, чтобы меня взяли на воспитание в семью некоего юриста. Но к моменту моего рождения юрист и его жена вдруг решили, что на самом деле им нужна девочка, а не мальчик. Так что моим будущим родителям, которые были следующими в очереди, позвонили среди ночи с вопросом: «У нас есть внеплановый ребенок. Мальчик. Возьмете его?» И они ответили «Конечно». Позже моя биологическая мать узнала, что моя реальная мать не заканчивала никакого колледжа, и что мой отец не закончил даже средней школы. Она отказалась подписать окончательные бумаги на усыновление. Лишь несколько месяцев спустя моим родителям удалось ее уговорить. Они пообещали, что обязательно отдадут меня в колледж. Так началась моя жизнь.

17 лет спустя я пошел-таки в колледж. По наивности, я выбрал очень дорогой колледж – почти как Стенфорд – и все сбережения моих небогатых родителей уходило на оплату моей учебы. Через полгода я понял, что в учебе нет никакого смысла: я понятия не имел ни чем я хочу заниматься в жизни, ни как

колледж поможет мне это понять. При этом на учебу я тратил все, что мои родители скопили за всю свою жизнь. Поэтому я решил бросить учебу и надеяться на то, что все как-нибудь образуется.

Тогда мне от этого было не по себе, но сейчас, оглядываясь назад, я понимаю, что это было одно из самых лучших решений в моей жизни. Меня отчислили. Это значило, что больше не нужно ходить на обязательные курсы – и можно ходить только на то, что кажется интересным.

Конечно, не все было гладко. У меня не было комнаты в общежитии, и ночевать приходилось на полу в комнатах друзей. Я сдавал бутылки из-под колы по 5 центов за штуку, чтобы покупать еду. Каждое воскресенье я ходил пешком по 7 миль через весь город, чтобы раз в неделю хорошо поесть у кришнаитов. Еда там была замечательная (В оригинале "I lovedit", пародия знаменитого слогана McDonalds).

Многое из того, что я открыл для себя в те времена, подчиняясь своему любопытству и интуиции, впоследствии оказалось бесценным. Приведу один пример. Reedcollege тогда предлагал лучшее в стране образование в области каллиграфии. Любой плакат, любая надпись на любом шкафчике в любом месте студенческого городка были замечательно выведены от руки по всем законам искусства каллиграфии. Я был отчислен, мне не нужно было посещать обычные занятия, и я решил изучать каллиграфию. Я узнал многое о гарнитурах шрифтов (serif, sans-serif), о варьировании расстояния между различными сочетаниями букв – обо всем, что делает великолепную типографику великолепной. В этих занятиях была какая-то красота, история, тонкость искусства, недоступная науке... меня это завораживало.

Тогда мне казалось, что все это не имеет ни малейшего шанса на практическое применение. Но 10 лет спустя, когда мы разрабатывали первый Макинтош, все мои знания по каллиграфии вернулись ко мне – и пригодились. Макинтош стал первым компьютером с красивыми шрифтами. Если бы я не стал посещать эти занятия в колледже, в Маках не было бы возможности использовать разные гарнитуры, шрифты не были бы пропорциональными... А поскольку Windows – это всего

лишь калька Макинтоша, с большой вероятностью этого не было бы ни у одного компьютера в мире. Итак, если бы я не бросил колледж и не пошел на курсы каллиграфии, у современных компьютеров, вероятно, не было бы тех замечательных шрифтов, которые есть у них сегодня.

Конечно, в колледже я и не предполагал, что в будущем все точки сойдутся, но десять лет спустя стало очевидно – они не могли не сойтись. И опять же, невозможно соединить точки, когда ты смотришь в будущее – их можно соединить, лишь оглядываясь на прошлое. Поэтому в настоящем нужно верить, что в будущем точки как-нибудь сойдутся. Нужно верить во что-нибудь: в Бога, Судьбу, Жизнь, Карму, что угодно. Вера в то, что по ходу движения точки сойдутся, даст вам мужества следовать своему сердцу, даже если сердце уводит вас с качественно протоптанной тропинки. В этом вся разница.

Задание 5. В городе открывается новый кинотеатр. Подготовьте выступление, посвящённое этому событию, выбрав один из жанров: – протокольно-этикетное выступление; – поздравительное (приветственное) выступление; – информационная речь; – рекламная речь; – агитационная (политическая) речь; – деловое выступление-отчёт.

Задание 6. Проанализируйте следующий фрагмент Слова митрополита Крутицкого и Коломенского Николая.

Человек может ко всему привыкнуть; он может привыкнуть жить в любом климате — самом холодном или самом жарком; он может приучить себя, если будет к тому вынужден, жить впроголодь месяцами, а может быть, и годами; он может не укрывать себя в самую жестокую стужу теплой одеждой; человек привыкает к любому труду, какой на первый взгляд кажется ему непосильным. Но к одному человек привыкнуть никогда не может, это — жить без любви, без той любви, при которой он никогда не чувствует себя одиноким в этом мире, затерянным в массе людей, или отверженным людьми, или не понятым ими, когда человеку и горе свое разделить не с кем, и некому раскрыть свою наболевшую душу с ее думами, мечтами, заботами. Сердце человека ищет и жаждет

ласки и любви, человек хочет согреть свое сердце теплом этой любви. Разве всегда такая любовь сопровождает земной путь человека?

Вопросы и задания

1. К какой сфере красноречия относится этот текст? Был ли текст выступления заранее подготовлен? Использовал ли ритор записанный текст при его инсценировании? Обоснуйте свои ответы. 2. Сформулируйте основную мысль выступления. Какое слово чаще всего повторяется в тексте? 3. Выделите риторические фигуры и тропы (метафору, метонимию, эпитеты, инверсию, риторический вопрос и др.). Нет ли противоречия между началом первой части фрагмента («человек может ко всему привыкнуть») и началом его второй части («но к одному человек привыкнуть никогда не может»)? 4. Почему автор считает необходимым, сформулировав тезис первой части («человек может ко всему привыкнуть»), затем его очень подробно конкретизировать? 5. В чем состоит основная цель выступления: логически доказать правомерность тезиса или эмоционально воздействовать на слушателей? Обоснуйте свой ответ.

Задание 7. В некоторых случаях в заключительной части выступления оратор совмещает различные виды концовок. Какие типовые концовки совмещены в Нобелевской лекции А. И. Солженицына?

Против многого в мире может выстоять ложь — но только не против искусства! А едва развеяна будет ложь — отвратительно откроется нагота насилия — и насилие дряхлое падет. Вот почему я думаю, друзья, что мы способны помочь миру в его раскаленный час. Не отнекиваться безоружностью, не отдаваться беспечной жизни, — но выйти на бой! В русском языке излюблены пословицы о ПРАВДЕ. Они настойчиво выражают немалый народный опыт и иногда поразительно: ОДНО СЛОВО ПРАВДЫ ВЕСЬ МИР ПЕРЕТЯНЕТ. Вот на таком мнимо-фантастическом нарушении закона сохранения масс энергий основана и моя собственная деятельность, и мой призыв к писателям всего мира.

Вопросы и задания

1. Что такое «Нобелевская лекция»? В каком городе ее прочитал А. И. Солженицын? 2. Кто еще из русских писателей читал такие лекции? 3. Выделите случаи использования антитезы и инверсии в речи А. И. Солженицына. С какой целью оратор прибегает к этим риторическим фигурам? 4. Какие еще фигуры и тропы использует автор?

Задание 8. Сделайте полный анализ ораторского выступления Ивана Ивановича Ньюхина (фрагмент из сцены монолога А. П. Чехова «О вреде табака») по следующей схеме.

1. Общая характеристика текста. Ритор, характер его подготовки к выступлению, коммуникативная ситуация, тема, цель, партнеры по коммуникативной деятельности.

2. Композиция.

2.1. Вводная часть. Начало: естественное, внезапное, ораторское, интригующее. Формулировка темы и задач выступления.

2.2. Основная часть. Структура: цепная, параллельная, смешанная. Отступления. Иллюстрации.

2.3. Заключительная часть: резюме, призыв к действию, кульминация, вывод. Риторические приемы концовки: комплимент слушателям, пожелание слушателям, цитирование, шутка и др.

2.4. Соразмерность частей, связь между ними.

3. Аргументация.

3.1. Основной тезис. Дополнительные тезисы (при их наличии). Как выдвигаются тезисы? Стратегия и тактика ратора.

3.2. Рациональная аргументация. Аргументы в защиту собственного тезиса, порядок их выдвижения и защиты. Тезис оппонента и его опровержение. Аргументы оппонента и их опровержение. Уловки в рациональной аргументации: подмена тезиса, усиление тезиса, ослабление тезиса, смена позиции, требование новых аргументов и т. п. Отбор иллюстративного материала (факты, статистика и т. п.).

3.3. Эмоциональная аргументация: аргументы к личности оппонента, к выгоде, «палочные» аргументы (запугивание),

аргументы к сочувствию, к тщеславию, к гордости и т. п., аргументы к воле, к авторитету, к опыту. Общедемагогические аргументы.

3.4. Приемы косвенного воздействия: приватизация знаний, имплицитная информация, манипуляция диалектическими противоречиями, лексическая интерпретация и т. п.

4. Правильность и выразительность речи.

4.1. Нормативность, точность, чистота, уместность.

4.2. Выразительность: ясность, краткость, богатство, логичность, эмоциональность, индивидуальность. Соразмерность, риторический вкус.

5. Инсценирование.

5.1. Особенности произношения (сила голоса, интонация, паузы и др.). Особенности заполнения смысловых пауз («э-э», «м-м», «так сказать» и др.).

5.2. Мимика и жестикация.

5.3. Использование конспекта, технических средств и т. п.

5.4. Одежда и другие вещи оратора.

Нюхин (с длинными бакенами, без усов, в старом поношенном фраке, величественно входит, кланяется и поправляет жилетку). Милостивые государыни и некоторым образом милостивые государи. (Расчесывает бакены.) Жене моей было предложено, чтобы я с благотворительной целью прочел здесь какую-нибудь популярную лекцию. Что ж? Лекцию, так лекцию — мне решительно все равно. Я, конечно, не профессор и чужд ученых степеней, но, тем не менее, все-таки я вот уже тридцать лет, не переставая, можно даже сказать, для вреда собственному здоровью и прочее, работаю над вопросами строго научного свойства, размышляю и даже пишу иногда, можете себе представить, ученые статьи, то есть не то чтобы ученые статьи, а так, извините за выражение, вроде бы как ученые. Между прочим, на сих днях мною была написана громадная статья под заглавием: «О вреде некоторых насекомых». Дочерям очень понравилось, особенно про клопов, я же прочитал и разорвал. Ведь все равно, как ни пиши, а без персидского порошка не обойтись. У нас даже в рояле клопы...

Предметом сегодняшней моей лекции я избрал, так сказать, вред, который приносит человечеству потребление табаку. Я сам курю, но жена моя велела читать сегодня о вреде табака, и, стало быть, нечего тут разговаривать. О табаке, так о табаке — мне решительно все равно, вам же, милостивые государи, предлагаю отнестись к моей лекции с должной серьезностью, иначе как бы чего не вышло. Кого же пугает сухая научная лекция, тот может не слушать и выйти. (Поправляет жилетку.)

Особенно прошу внимания у присутствующих здесь господ врачей, которые могут почерпнуть из моей лекции много полезных сведений, так как табак, помимо его вредных действий, употребляется также в медицине. Так, например, если муху посадить в табакерку, то она издохнет, вероятно, от расстройства нервов. Табак есть, главным образом, растение... Когда я читаю лекции, то обыкновенно подмигиваю правым глазом, но вы не обращайтесь на это внимания; это от волнения. Я очень нервный человек, вообще говоря, а глазом начал подмигивать в тысяча восемьсот восемьдесят девятом году тринадцатого сентября, в тот самый день, когда у моей жены родилась, некоторым образом, четвертая дочь Варвара. У меня две дочери родились тринадцатого числа. Впрочем (поглядев на часы), ввиду недостатка времени, не станем отклоняться от предмета лекции. Нам надо еще заметить, что жена моя содержит музыкальную школу и частный пансион, то есть не то чтобы пансион, а так, нечто вроде. Между нами говоря, жена любит пожаловаться на недостатки, но у нее что-то припрятано, этак тысяч сорок или пятьдесят, у меня же ни копейки за душой, ни гроша — ну, да что там толковать! В пансионе я состою заведующим хозяйственной частью...

Дополнительные вопросы и задания

1. Хороший оратор должен демонстрировать интерес к теме и благожелательность, внушать уважение и доверие. Какие слова героя и как именно воздействовали на чувства слушателей?

2. Какую роль в этом тексте играет описание невербальных реакций героя?

3. Помогите герою: сформулируйте основные аргументы, доказывающие вред табака.

Задание 9. Какие коммуникативные законы иллюстрирует высказывание выдающегося итальянского политика Никколо Макиавелли (1496-1527): «чем многочисленнее толпа, к которой ты обращаешься, тем проще для восприятия должна быть твоя речь»?

Задание 10. Прочитайте текст.

Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков: – Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет? Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку лежал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственным он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш: – Товарищ имеет в виду, – пояснил он, – в какой степени одна из важнейших характеристик установки – вибрационная константа – соответствует условиям применения, исключаяющего негативное воздействие виброфактора на исполнителя. – Вопрос понял, – облегченно кивнул головой кандидат. – Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место. Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор: – Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас есть еще вопросы?

Вопросы:

1. Какой коммуникативный закон игнорирует докладчик?
2. Почему Пятаков и докладчик не поняли друг друга?
3. Как следовало бы поступить оратору?

Тема 4. ИСКУССТВО СПОРА. ОСНОВЫ ПОЛЕМИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА

Вопросы:

1. Спор. Что это такое? Дать определение. Рассказать об истории искусства спора.
2. Что такое дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения? Дайте определения данных слов.
3. Теория спора. С.И. Поварнин, его работа «Спор. О теории и практике спора».
4. Какие основные факторы влияют на характер спора?
5. Какие виды спора можно выделить в зависимости от этих факторов?
6. Назовите основные требования культуры спора и охарактеризуйте их.
7. Расскажите, как следует вести себя во время спора. Что оказывает влияние на поведение полемистов?
8. В чем, на ваш взгляд, проявляется уважительное отношение оппонентов друг к другу?
9. Нравственные основания красноречия.
10. Классический канон риторики.
11. Понятие о риторическом идеале. Риторический идеал в русской культуре.
12. Общая и частная риторика. Разновидности красноречия по авторской цели высказывания и сфере употребления.
13. Функционально-смысловые типы речи: описание, повествование, рассуждение.
14. Принципы и правила гармоничного общения.
15. «Общие места» (топы) как смысловые модели развертывания темы.
16. Основной логический тезис целого текста.
17. Аргумент и аргументация в монологе-рассуждении.
18. Логическая структура монолога-рассуждения.
19. Композиционные части монологического текста.
20. Специфика композиционной рамки.
21. Композиционные фрагменты основной части.
22. Композиционные типы монологических текстов.

23. Речевое выражение композиционных соотношений в монологическом тексте.
24. Признаки устности, необходимые в устном публичном монологе-рассуждении.
25. Диалогизация устного публичного монолога-рассуждения.
26. Специальные средства выразительности (тропы, фигуры речи), их роль в риторике.
27. Правила корректного поведения в диалоге.
28. Деловой диалог и его общие особенности.
29. Жанр деловой беседы.
30. Непринужденная разговорная беседа: риторические аспекты жанра.
31. Диалог-спор (общая характеристика).
32. Правила корректной полемики.
33. Уловки в споре и противодействие уловкам.
34. Техника речи во время исполнения устного публичного монолога.

Сообщения

1. «Национальные традиции ведения спора представителями разных культур» (по каждой культуре отдельно).

Задания:

Задание 1. Выпишите из словарей русского языка, современной научной, методической, справочной литературы значения слова «спор». Какова его сущность, с какими видами спора вам приходится иметь дело?

Задание 2. Выразительно прочитайте по ролям фрагмент из десятой главы романа И.С.Тургенева «Отцы и дети» - спор П.П.Кирсанова и Е.Базарова. Проанализируйте отрывок, используя вопросы 4, 5, 6, 7, 8.

Задание 3. Составьте памятку участника дискуссии.

Задание 4. Определите, какие тактики манипуляции использованы. Обоснуйте свое мнение.

«Новый „Миф“ с микрочастицами кислорода»

Отстирывает лучше, чем обычные порошки».

«Плавающие головки GilletteSlalomPlus оснащены тремя бреющими лезвиями... и именно поэтому они бреют гораздо чище, в отличие от обычных одноразовых станков».

«Новый улучшенный „Nescafe 3 в 1“.

Насыщенный и гармоничный вкус».

«Колготки „SanPellegrino“ — прочны, как истинные чувства».

«„FordCar“ — Самая стильная подружка».

«Бензин „Esso“ — посади тигра в бензобак».

Задание 5. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте.

«Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?» (Изображение целого яблока.) «Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор WorldBestPlus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!» Насколько корректно сравнение телевизора и яблока? 2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки». Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля.

Задание 6. Объясните, каким путем добиваются успеха создатели скрытой рекламы в следующих случаях. В какой мере потребители догадываются о целях копирайтеров?

«Ваша губная помада гаммы Ygia бесплатно в подарок за Ваш быстрый заказ». «Брось вызов стихии. Siemens M65». (Реклама сотового телефона.) «Найди свою половину! Philips объявляет о беспрецедентной акции! Только с 15 марта по 31 мая купи телевизор Philips, получи скидку 50% на DVD-плеер». «И пусть в Новый Год исполнится Ваше желание быть красивой. Вы мечтаете стать самой ослепительной. Поддайтесь соблазну декоративной косметики фирмы Clagins».

Задание 7. Ролевая игра «Дебаты» – публичный спор по правилам на данную тему, позволяющую «да-решение» и «нет-решение», с экспертной оценкой.

Цель данной игры – освоение законов дискуссии и правил корректного ведения спора. Результаты каждого игрока и команд в целом определяются по заранее известным параметрам в баллах.

В игре три раунда. На словесный поединок выходят представители каждой из команд (поочередно) с монологом по теме и отвечают на вопросы команды – противника.

Раунд 1. Монологи объемом по 4 минуты.

- Обязанности ратора 1 команды А: создать психологический фон к цели высказывания, определить ключевые понятия, обосновать аспекты проблемы, сформулировать пункт разногласий, привести аргументы своей команды, закончить четкой формулировкой своей позиции (тезиса утверждения).

- Обязанности ратора 1 команды Б: создать психологический фон к цели высказывания, сформулировать тезис отрицания; принять (отвергнуть, уточнить) определения ключевых понятий, принять выдвинутые аспекты проблемы (и /или предложить свои), принять формулировку пункта разногласий или предложить свою;

- привести аргументы своей команды, закончить четкой формулировкой своей позиции (тезиса отрицания).

- Направление вопросов - на уточнение определений и формулировки пункта разногласий, на слабые аргументы команды-противника.

Раунд 2. Монологи объемом по 3 минуты. Полностью связаны с ситуацией спора, требуют быстрой реакции и полемического напора игроков.

- Обязанности ратора 2 команды А - восстановить тезис утверждения и опровергать позицию команды-противника. Допускаются только аргументы против, новые аргументы в пользу своей позиции не приводятся. В конце четко формулируется общая линия своей команды.

- Обязанности ратора 2 команды А - восстановить тезис отрицания и опровергать позицию команды-противника.

Допускаются только аргументы против, новые аргументы в пользу своей позиции не приводятся. В конце четко формулируется общая линия своей команды.

- Направление вопросов - на слабые аргументы команды противника.

Раунд 3. Монологи объемом по 4 минуты. Призваны акцентировать основные моменты спора, сопоставить аргументы сторон и сделать вывод. Требуют от игроков логических навыков сравнения и обобщения.

- Обязанности ратора 2 команды А: выделить узловые пункты спора и наиболее уязвимые места в позиции отрицания, сравнивать аргументы сторон и объяснять, почему свои аргументы предпочтительнее, завершить линию утверждения (новые аргументы при этом не приводятся).

- Обязанности ратора 2 команды Б: выделить узловые пункты спора и наиболее уязвимые места в позиции утверждения, сравнивать аргументы сторон и объяснять, почему свои аргументы предпочтительнее, завершить линию отрицания (новые аргументы при этом не приводятся).

- Вопросы в этом раунде не задаются.

Примерные темы для игры

Брачный договор: любовь по расчету?

Враг номер один внутри нашей страны - экономика?

Иноязычная экспансия: объективный процесс или засорение русского языка?

Деньги: добро или зло?

Нужно ли России вступать в НАТО?

Можно ли покончить с международным терроризмом?

Нужна ли альтернативная военная служба?

Смертная казнь: излишняя жестокость или социальная справедливость?

Есть ли в России социальная справедливость?

Наркомания - угроза нашему будущему?

Задание 8. Объясните смысл следующих постулатов Пола Герберта Грайса.

1. Постулат количества/полноты (говори не больше и не меньше, чем требует ситуация коммуникации). 2. Постулат качества (говори правду, не говори того, в чем не уверен).

3. Постулата релевантности (не отклоняйся от темы).

4. Постулат способа (говори ясно, коротко и последовательно). В какой мере эти постулаты относятся к реальной деловой коммуникации? Почему эти постулаты иногда нарушаются в рекламе? В какой мере соответствуют постулатам Грайса следующие рекламные тексты: «Надоело платить за входящие? Присоединяйся к нам. Tele2». «Dugacell. Не простая батарейка. Испытания доказали, что „Dugacell“ работает дольше, чем обычные батарейки. Dugacell — батарейка с золотой каймой. Ничто не работает так долго». «Не можете установить правильный режим утюга? (изображение одежды, прожженной старой моделью утюга). Теперь Вы лишь выбираете тип ткани, и наш утюг делает все за Вас». «Подушечки Orbit. Единственные жевательные подушечки, имеющие качество Orbit». «Молоко вдвойне вкусней, если это MilkyWay». «Пенталгин. В пять раз сильнее боли». «Тот, кто стремится к совершенству, выбирает лучшее — плазменные телевизоры „Пионер“». «„Blend-a-med“». Стоматологи свидетельствуют: лучшей защиты от кариеса не существует».

Задание 9. Деловая игра «Качества, вызывающие восхищение, симпатию». Все участники занятия садятся в круг, каждый должен внимательно посмотреть на соседа слева и сказать о том, какое качество восхищает или хотя бы вызывает симпатию. Например: «Вася, а мне нравится твоя предусмотрительность». Партнер благодарит за комплимент и отвечает взаимным комплиментом.

Методические рекомендации студенту

- Конспектирование фрагментов классических работ по риторике (Аристотель, М. В. Ломоносов, С. И. Поварнин - на выбор).

- Подготовка к самостоятельным аудиторным работам (повторение теории, аналитические упражнения, работа по продуцированию текста).

- Разработка текста устного публичного монолога, отвечающего основным требованиям риторики, и видеозапись этого монолога.

- Участие в критическом разборе этого материала на практическом занятии или в индивидуальной работе с преподавателем.

Задание 10. Почему Дейл Карнеги считал, что победить в споре невозможно? Согласны ли Вы с мнением Д. Карнеги? В каких случаях следует избегать спора? Бывают ли случаи, когда от него нельзя уходить?

Прочитайте следующий отрывок из книги Д. Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» и оцените поведение героев. Однажды вечером я присутствовал на <...>банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «Божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...». Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно! Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Фрэнк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонда. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии». Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира». «Ну конечно, — ответил он. — „Гамлет“, действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же нам доказывать человеку, что он не прав? Разве он станет из-за этого хорошо к нам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же

с ним спорить? Всегда избегайте острых углов». «Всегда избегайте острых углов». Человека, который сказал это, уже нет в живых, но урок, который он мне преподал, сохраняет действенность и поныне.

Вопросы и задания

1. Как вы оцениваете поведение Карнеги во время банкета? Как сам Карнеги оценивает свое поведение? Чем он объясняет свое желание поспорить? Как бы вы поступили на месте Карнеги?

2. Считает ли Карнеги, что его оппонент вел себя совершенно правильно? Почему Карнеги не запомнил имени оппонента, спор с которым стал таким большим уроком?

3. Понравилась ли застольная беседа оппоненту Карнеги? Что он расскажет об этом споре своим друзьям и знакомым? Станет ли он после этого лучше относиться, с одной стороны, к Карнеги, а с другой — к Гэммонду?

4. Как вы оцениваете поведение Гэммонда? Не боялся ли он осложнить отношения с Карнеги? Как бы вы поступили на месте Гэммонда?

5. В каких ситуациях особенно нежелательны споры? Споров с какими людьми следует особенно избегать?

Задание 11. Выделите основной тезис в споре, о котором рассказывал еще древнегреческий ритор Демосфен. Определите цель этого спора и его тип: подготовленный или спонтанный, при слушателях, без слушателей или для слушателей; двусторонний или многосторонний; сосредоточенный или бесформенный. Подберите от имени погонщика и нанимателя дополнительные аргументы и соответствующие им контраргументы.

Человек нанял осла с погонщиком. День был жаркий, и во время привала человек присел отдохнуть в тени осла. Погонщик тут же потребовал отдельную плату за использование тени. Наниматель возразил, что раз он взял внаем осла, то имеет право пользоваться и его тенью. Погонщик стал доказывать, что в договоре о тени ничего не говорится...

Задание 12. Рассмотрите приемы полемики, используемые Варей (рассказ А. П. Чехова «Учитель словесности») и ее оппонентами.

Всякий разговор, даже о погоде, она непременно сводила на спор. У нее была какая-то страсть — ловить всех на слове, уличать в противоречии, придираться к фразе. Вы начинаете говорить с ней о чем-нибудь, а она уже пристально смотрит вам в лицо и вдруг перебивает: «Позвольте, Петров, третьего дня вы говорили совсем противоположное!»

Или же она насмешливо улыбается и говорит: «Однако, я замечая, вы начинаете проповедовать принципы Третьего отделения. Поздравляю вас». Если же вы сострили или сказали каламбур, тотчас же слышите ее голос: «Это старо!» или: «Это плоско!». Если же острит офицер, то она делает презрительную гримасу и говорит: «Арррмейская острота!». И это «ррр» выходило у нее так внушительно, что даже собака непременно отвечала ей из-под стула «ррр... нга-нга-нга...»

<...>

Теперь за чаем спор начался с того, что Никитин заговорил о гимназических экзаменах.

— Позвольте, Сергей Васильевич, — перебила его Варя. — Вот вы говорите, что ученикам трудно. А кто виноват, позвольте вас спросить? Например, вы задали ученикам восьмого класса сочинение на тему: «Пушкин как психолог». Во-первых, нельзя задавать таких трудных тем, а во-вторых, какой же Пушкин психолог? Ну, Щедрин или, положим, Достоевский — другое дело, а Пушкин — великий поэт и больше ничего.

— Щедрин сам по себе, а Пушкин сам по себе, — угрюмо отвечал Никитин.

— Я знаю, что у вас в гимназии не признают Щедрина, но не в этом дело. Вы скажите мне, какой же Пушкин психолог?

— А то разве не психолог? Извольте, я приведу вам примеры.

И Никитин продекламировал несколько мест из «Онегина», потом из «Бориса Годунова».

— Никакой тут нет психологии, — вздохнула Варя. — Психологом называется тот, кто описывает изгибы человеческой души, а это прекрасные стихи и больше ничего.

— Я знаю, какой вам нужно психологии! — обиделся Никитин. Вам нужно, чтобы кто-то пилил мне тупой пилою палец, и чтобы я орал во все горло — это, по-вашему, психология. —

Плоско! Однако вы все-таки не доказали мне: почему же Пушкин психолог?

Когда Никитину приходилось оспаривать то, что казалось ему рутинной, узостью или чем-нибудь вроде этого, то обыкновенно он вскакивал с места, хватал себя обеими руками за голову и начинал со стоном бегать из угла в угол. И теперь то же самое: он вскочил, схватил себя за голову и со стоном прошелся вокруг стола, потом сел поодаль.

За него вступились офицеры. Штабс-капитан Полянский стал уверять Варю, что Пушкин в самом деле психолог, и в доказательство привел два стиха из Лермонтова; поручик Гарнет сказал, что если бы Пушкин не был психологом, то ему не поставили бы в Москве памятника.

— Я больше не спорю! — крикнул Никитин. — Это же царствию не будет конца! Баста!

— Сознайтесь, что вы не правы! — крикнула Варя. — Сознайтесь.

Вопросы и задания

1. Проанализируйте спор по схеме, данной в **Задании 11**.

2. Является ли утверждение о психологизме Щедрина и Достоевского доказательством отсутствия психологизма в поэзии Пушкина? Какой цели служит не относящаяся к проблеме психологизма Пушкина реплика «У вас в гимназии не признают Щедрина»? Как называется уловка, заключающаяся во фразе «Однако вы вовсе не доказали мне...»?

3. Какую роль в аргументации играют «жесты и стоны»? Как вы оцениваете реплику, начинающуюся словами «Я знаю, какой вам нужно психологии!». Почему Никитин отказывается продолжать спор?

4. Насколько используемые человеком полемические приемы помогают понять уровень его культуры, характер и другие личностные качества?

Задание 13. Потренируйтесь в доказывании и опровержении доводов.

А) Это можно сделать в виде соревнования-диспута: один участник открывает один из тезисов, другой открывает противоположный. Доказательство предлагается вести без подготовки, оценивая живость ума и чувства оппонентов. Вначале приведите несколько аргументов «за» этот тезис, а затем сформулируйте антитезис и возразите, создав несколько аргументов «против».

- Хороший ли климат в России?
- Передовое ли в России образование? Надо ли реформировать?
- Надо ли уметь прощать?

Б) Самостоятельно потренируйтесь в нахождении аргументов «за» и «против» того или иного тезиса. Попробуйте сами сказать, где аргументация ваших оппонентов становилась эристической уловкой.

Если вы готовите задание дома, воспользуйтесь книгой афоризмов, подкрепите вашу аргументацию мудрыми мыслями. Сформулируйте несколько своих антиномий на темы, кажущиеся вам актуальными.

Один в поле не воин	И один в поле воин
---------------------	--------------------

1. Телевидение: за и против.
2. Жизнь дороже всего. # Есть многое, что дороже самой жизни.
3. Жить надо ради удовольствий. # Невозможно жить только ради одних удовольствий.
4. Надо ли стремиться к богатству?
5. Надо ли стремиться к славе?
6. Молчание – золото. # Молчанием передается Бог.
7. Милые бранятся – только тешатся. # Разбитый горшок не склеишь.

Задание 14. Сравните два возражения. Какой из этих способов выражения несогласия вежливее? Объясните почему? Прочитайте подходящим тоном оба варианта.

Это не так. – Это не совсем так.

Я с вами не согласен. – Не могу с вами согласиться.

Не разделяю ваших убеждений. – Вы часть бываете правы, но в данном случае я не разделяю ваших убеждений.

Это невозможно. На мой взгляд, ваше предложение осуществить будет очень трудно.

Это абсурд. – Извините, но, мне кажется, вы не называете всех обстоятельств дела.

Ваши условия принять нельзя. – Позвольте поразмышлять над вашими условиями. Не построите ли вы ваше основное условие?

Задание 15. Подберите и запишите средства выражения согласия и несогласия.

Согласие

Да

Я согласен с вами

С вами нельзя не согласиться

Я тоже так считаю

Вы правы

Я принимаю ваше предложение: плансоставлен профессионально

Прямой (направленный на партнера)
понимающий взгляд

Утвердительный кивок головой

Несогласие (возражения)

Не так

Я не разделяю вашей точки зрения

Не могу принять сказанное вами; ваши аргументы
неубедительны

Интонация (тональность) резкого возражения

Задание 16. Ответьте на вопросы:

1. Почему часто ссорятся именно близкие люди, друзья, коллеги?
2. Почему с незнакомыми и малознакомыми людьми мы почти не ссоримся?
3. Как вы думаете, почему нам так часто хочется повысить голос на собеседника, когда нам не удается его в чем-либо убедить, когда он в чем-либо с нами не соглашается?
4. Почему одним людям удается легко и быстро, без конфликтов и ссор, без нажима и крика договариваться с другими, а у иных это никак не получается?
5. Что такое «покладистый человек»?
6. Что значит владеть искусством бесконфликтного общения?

Задание 17. Объясните, какими приемами можно реализовать следующие правила бесконфликтного общения:

Не пытайтесь переделывать вашего собеседника в момент разговора.

Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику (то есть заранее сформировавшееся к нему негативное отношение).

Произведите максимально приятное внешнее впечатление.

Демонстрируйте уважительную манеру общения.
Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится.
Индивидуализируйте собеседника.
Укрупняйте собеседника.
Говорите меньше собеседника.
Не вспоминайте плохое, не упрекайте собеседника.

Задание 18. Почему в бесконфликтном общении действует правило «Не давайте советов, если вас не просят»? Что думают люди о непрошенных советчиках?

Задание 19. Прокомментируйте правило «Не спорьте по мелочам». Приведите примеры споров по мелочам из своей жизни. Почему сразу трудно определить, из-за мелочи мы начинаем спорить или это серьезный вопрос, и только потом мы думаем – из-за какой мелочи мы ссорились?

ТЕМА 5. КУЛЬТУРА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

Вопросы:

1. Что такое документ, служебный документ и делопроизводство?
2. Что такое ГОСТ, и почему в основу лекции был положен ГОСТ Р 7.0.97–2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительные документы. Требования к оформлению»?
3. Что такое реквизит служебного документа и его формуляр?
4. Что такое бланк? Чем различаются бланк организации и бланк должностного лица?
5. Почему во многих организациях требуют, чтобы некоторые документы (заявление, расписка) были собственноручно написаны автором?
6. Что такое номерные и гербовые бланки? Какие организации вправе использовать гербовые бланки?

7. Объясните различия между организациями, на бланках которых размещен герб России, герб субъекта федерации, муниципальная символика и символика организации.
8. Что можно узнать об организации по кодам ОКПО, ОГРН и ИНН? Почему эти коды помещаются на бланк организации?
9. Расшифруйте указания на тип организации: ФГБОУ ВО, АОУ ВО, НОУ ДО, МОУ СПО, ООО.
10. Для чего на бланке помещается реквизит «Справочные данные об организации»? Какие именно данные там размещены?
11. Для чего на документе указываются такие реквизиты, как входящий регистрационный номер и дата создания документа?
12. Объясните назначение каждого из 30 реквизитов ГОСТ Р 7.0.97–2016/2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительные документы. Требования к оформлению».
13. Приведите примеры служебных документов, на которые ставится реквизит «Резолюция». Кто ставит этот гриф: составитель документа или его адресат?
14. Приведите примеры служебных документов, на которых ставится реквизит «Гриф утверждения документа». Кто ставит этот гриф: составитель документа или иное лицо?
15. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?

Задания:

1. Какое обращение (по имени-отчеству, по фамилии, по должности и т. п.) Вы бы предпочли в деловом письме директору школы? К директору магазина, в котором Вам продали некачественный товар? К начальнику управления, в котором Вы мечтаете работать?
2. Какие этикетные формулы заменяют в служебных документах обычные для бытового общения формулы «Здравствуйте», «Добрый день», «Привет», «До свидания»?
3. Охарактеризуйте задачи основных этапов редактирования служебного документа.

4. Какие задачи имеет визирование служебных документов? Почему руководитель, как правило, требует, чтобы перед подписанием документ был завизирован?

5. Кто должен завизировать приказ о направлении студентов и сопровождающих их преподавателей на производственную практику для ознакомления с опытом рекламной деятельности в Монголии?

6. Может ли руководитель подписать документ без виз? Будет ли такой документ иметь законную силу?

7. Что такое первая и вторая подпись на служебном документе? Действителен ли документ без первой или второй подписи?

8. Когда проект служебного документа становится служебным документом?

9. Что такое гербовая печать и негербовая печать? Какая печать подтверждает подлинность диплома о высшем образовании, справки об освобождении от занятий физкультурой, договора о приобретении оборудования для компьютерного класса, рецепта на покупку лекарств от насморка, рецепта на покупку медикаментов, содержащих наркотики?

10. Объясните различия по функциональному назначению между пятью основными видами служебных документов (личные документы, распорядительные и директивные документы, информационно-справочные документы, организационные документы, деловые письма).

11. Охарактеризуйте основные виды и особенности личных документов. Кто является их автором и адресатом?

12. Какие признаки выделяют информационные документы? Кто является автором и адресатом этих документов?

13. По каким признакам различаются распорядительные и организационные документы? Кто является автором и адресатом этих документов? Назовите функции и отличительные признаки основных видов деловых писем (гарантийное, сопроводительное, информационное, письмо — ответ на письмо, поступившее от адресата, и др.).

14. Охарактеризуйте специфику основных видов административно-организационных документов (протокол, контракт, договор, соглашение).

15. Зачем служебные документы передаются для хранения в государственные архивы? Какие служебные документы должны передаваться в государственные архивы? Как следует поступать с другими служебными документами (приказами, письмами и т. д.), которые хранятся в учреждении?

16. Какие личные и профессиональные качества должны быть у человека, профессионально работающего с документами? Сможете ли Вы стать хорошим менеджером по документам.

Задание 1. Проанализируйте следующий бланк. К какому виду он относится: 1) бланк документа, бланк организации, бланк должностного лица; 2) номерной или неномерной бланк; 3) гербовый или негербовый бланк. Укажите реквизиты на данном бланке. Объясните их функции.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное

государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тувинский государственный университет»

(ТувГУ)

Ленина ул., 36, г. Кызыл, 667000. Тел. (394-22) 2-19-69,

факс (394-22) 2-19-69 ИНН 1701001000

КПП 667301001 УФК России по Республике Тыва

г. Кызыл ФГБОУ ВО «ТувГУ» л/с 20626Х30390

р/с № 40501810100002000002 ГРКЦ ГУ Банка России

по Республике Тыва в г. Кызыле БИК 046577001

ОКПО 02080061 ОГРН 1036604787603

_____ 2018 № 02-02- 27/ _____

На № _____ от _____

Задание 2. Ознакомьтесь с бланком «Личного листка по учету кадров», который обычно заполняется при поступлении на работу.

ЛИЧНЫЙ ЛИСТОК по учету кадров

1. Фамилия _____
имя _____ отчество _____
 2. Пол _____ 3. Дата рождения _____
 4. Место рождения _____
(село, деревня, город, район, область)
 5. Национальность _____
 6. Гражданство _____ Место для фотографии
 7. Образование _____
 8. Название учебного заведения и его местонахождение _____
 9. Факультет или отделение _____
 10. Год поступления _____
 11. Год окончания или ухода _____
 12. Если не окончил, то с какого курса ушел _____
 13. Какую специальность получил в результате окончания учебного заведения _____
 14. Какими иностранными языками владеете _____
- (читаете и переводите со словарем, читаете и можете объясняться, владеете свободно)

15. Ученая степень, ученое звание

16. Какие имеете научные труды и изобретения

17. Выполняемая работа с начала трудовой деятельности (включая учебу в высших и средних специальных учебных заведениях, военную службу и работу по совместительству). При заполнении данного пункта учреждения, организации и предприятия необходимо именовать так, как они назывались в свое время, военную службу записывать с указанием должности

Месяц и год		Должность с указанием учреждения, организации, предприятия, а так же министерства	Местонахождение учреждения, организации, предприятия
Вступления	Ухода		

12. Отношение к воинской обязанности и воинское звание

Состав _____

Род войск

_____ (командный, политический, административный, технический и т. д.)

13. Семейное положение на момент заполнения личного листка

(перечислить членов семьи с указанием возраста)

14. Домашний адрес

Телефоны (домашний, мобильный, служебный)

15. Паспорт: серия _____ № _____,

_____,

(когда выдан)

(кем выдан)

« ____ » _____ 201__ г. Личная подпись _____
(дата заполнения)

Задание 3. Представьте, что по вине управления кадров приказ о выплате стипендии студентам и заработной платы преподавателям был издан на неделю позднее, чем это требовалось. Соответственно студенты и преподаватели не получили своевременно положенные им деньги. Подготовьте проект служебной записки для ректора от имени ректора Вашего университета (факультета).

Подготовьте проект соответствующего приказа ректора, не забыв включить в него сведения о визировании.

Задание 4. Познакомьтесь с кратким сообщением. Опишите случившееся в форме: а) личного послания (с точки зрения местного жителя, очевидца события); б) заметки в газете; в) научной статьи в журнале; г) сообщения в милицейских сводках.

На берегу озера Байкал появилось неизвестное животное огромных размеров, похожее на динозавра. Это чудовище разрушило линию электропередачи и лодочную станцию и скрылось в озере.

Задание 5. От слов, обозначающих названия профессии, образуйте форму женского рода. Дайте стилистическую характеристику образованных форм.

Артист, врач, директор, корректор, инженер, лётчик, парикмахер, певец, писатель, продавец, редактор, ткач, техник, тракторист, токарь, санитар, слесарь, секретарь, спортсмен, учитель.

Задание 6. Составьте и оформите в соответствии с требованиями текст протокола заседания совета директоров акционерного общества о созыве годового общего собрания акционеров. На заседании были определены место, время, форма (очная) проведения собрания, а также утвержден список кандидатов, включаемых в бюллетени для голосования по поводу избрания в члены совета директоров. Необходимую

информацию (название акционерного общества, фамилии выступивших докладчиков и т. д.) дополните самостоятельно. Всереквизиты документа оформите в соответствии с положениями действующего законодательства и ГОСТР 7.0.97-2016.

Задание 7. Составьте текст приказа по результатам проверки в ходе инвентаризации материальных ценностей в средней школе №1 г. Кызыл, проведенной с 10.09.2008 по 20.09.2008. В результате проверки были выявлены существенные недостатки. Необходимо повысить контроль преподавателей за сохранностью школьного оборудования, активизировать работу с учащимися по воспитанию у них бережного отношения к имуществу.

Задание 8. Оформите справку о том, что вы являетесь студентом филологического факультета Тувинского государственного университета. Отметьте, что вы учитесь по направлению подготовки «Педагогическое образование» профилей «Русский язык» и «Литература» по очной или заочной форме обучения.

Задание 9. Напишите докладную записку на имя руководителя Департамента образования Мэрии г. Кызыла о командировании в Сибирский федеральный университет г. Красноярска учителя русского языка и литературы МБОУ СОШ № 1 г. Кызыла Березина П. В. с 06.01.2018 года сроком на 5 дней для выступления с докладом на семинаре «Трудные вопросы ЕГЭ по русскому языку».

Задание 10. Напишите заявление о переводе на другую работу, в котором укажите структурное подразделение, должность, при необходимости – особенности в работе (неполный рабочий день, почасовая оплата).

Задание 11. Оформите выписку из приказа по инвентаризации.

Задание 12. Оформите автобиографию.

Задание 13. Отредактируйте текст заявления.

Заведующему поликлиники № 5
от водителя Петрова Е. Н.

Заявление

Уважаемый заведующий поликлиникой!

Прошу освободить меня от работы на ближайшие два дня. Я не могу выйти на работу по семейным проблемам. С уважением Е. Н. Петров

Задание 14. Укажите, какой тип документа вы будете использовать в следующих случаях: вам нужно сдать зачёт раньше официально назначенного срока; ваши родственники просят вас помочь им в покупке дачи.

Задание 15. Прочитайте ситуации деловой коммуникации. Выберите, какой из типов письма необходим в каждой из этих ситуаций. Какое письмо направит вам деловой партнер, если вы не подтвердили получение его письма? В университете планируют провести научную конференцию на тему «Компьютерное моделирование». Какие письма рассылает оргкомитет?

Задание 16. Оформите справку с местаработы с указанием должности и среднемесячного заработка.

Задание 17. Составьте характеристику на сотрудника отдела кадров, подписанную руководителем данного структурного подразделения. Организацию, фамилии работников укажите самостоятельно.

Задание 18. Напишите объяснительную записку на имя декана исторического факультета по поводу пропусков занятий.

Задание 19. Составьте и оформите акт о проверке сохранности документов в организации.

Задание 20. Составьте текст протокола производственного совещания работников юридического отдела, которые обсуждали вопрос организации работы в отделе в связи с развитием коммерческой деятельности и приняли решение о необходимости увеличения численности работников юридического отдела и об оснащении отдела новыми компьютерами.

Примечание: выбранные для составления документов организации должны находиться в Республике Тыва.

Задание 21. Составьте текст документа по сказке.

1. "Красная шапочка"
2. "Колобок"
3. "Репка"
4. "Золушка".

Задание 22. Составьте текст документа, используя канцеляризмы, по фразе (по вариантам).

1) Хотя тротуары уже очистили, было все же очень скользко, и пешеходов на улице было меньше, чем обычно. Както днем, известный своим друзьям, а значит, теперь и вам, Винни-Пух (кстати, иногда для краткости его звали просто Пух) не спеша прогуливался по Лесу с довольно важным видом, ворча себе под нос новую песенку. 2) Заплаканная служанка принесла лампу, а следом за ней вошел мой друг, бледный, но спокойный, держа в руках те самые документы, которые сейчас лежат у меня на коленях. Винни-Пух был всегда не прочь немного подкрепиться, в особенности часов в одиннадцать утра, потому что в это время завтрак уже давно окончился, а обед еще и не думал начинаться. 3) Я вошел в приемную: возле стола сидел человек. Он был одет в недорогой костюм из пестротканого твида, одна рука у него была обвязана носовым платком сплошь в пятнах крови. Кролик задумчиво почесал за

ухом и сказал, что ведь если Винни-Пуха втолкнуть в нору, то он там останется навсегда; но что ни говори, одним полагается жить на земле, а другим под землей... 4) Ирен Адлер живет тихо, выступает в концертах, ежедневно в пять часов дня выезжает на прогулку и возвращается ровно в семь к обеду. Лучший друг Винни-Пуха, крошечный поросенок, которого звали Пятачок, жил в большом-пребольшом доме, в большом-пребольшом дереве, а рядом с домом стоял столбик, на котором была прибита поломанная доска с надписью «Посторонним В.»

ТЕМА 6. КУЛЬТУРА ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Вопросы:

1. В чем особенность этикета телефонного разговора?
2. Перечислите правила телефонного разговора.
3. Каковы формулы начала телефонного разговора?
4. В чем особенность речевых формул основного момента телефонного разговора?
5. Какие фразы следует произносить в конце делового телефонного разговора?

Задания.

Задание 1. Разыграйте ролевые ситуации в парах, используя изученные ранее этикетные формулы.

1. Вы звоните по телефону и попадаете в другую квартиру.
2. Вы - руководитель коммерческой организации. У Вас в фирме есть вакантное место. Вам беседуете с претендентами на это место, пришедшими по объявлению.
3. К Вашей маме пришла старая подруга, но мама задерживается, примите ее.

Задание 2. Произведите замену речевых формул, используемых в телефонном разговоре, на фразы, помогающие избежать подрыва доверия к учреждению (фирме...)

1. Я не знаю ...
2. Мы не сможем этого для вас сделать ...
3. Вы должны ...
4. Подождите секундочку ...
5. Нам это не интересно ...

Задание 3. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.

Ситуация 1. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажите:

- а) «Говорите»;
- б) «Да»;
- в) «Слушаю вас»;
- г) «Назовите свою фирму и затем «Добрый день»;
- д) «Назовите свою фирму, отдел, фамилию».

Ситуация 2. Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее?

- а) «Да. Могу ли я вам помочь?»
- б) «Да. Чем могу вам помочь?»

Ситуация 3. Позвонивший выказывает претензию, в которой вы не виноваты.

Ваш ответ:

- а) «Это не моя ошибка»;
- б) «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к ...»;
- в) «Давайте разберемся»;
- г) «Нет, вы не правы»;
- д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

Задание 4. Проанализируйте приведенные ниже фразы и определите причины нарушения этики общения служащих учреждения с клиентами в условиях телефонных разговоров. Предложите свой вариант, аргументируя его.

1. «К сожалению, заведующая еще обедает».
2. «Я не знаю, где он. Может быть, вы оставите свой телефон, и я передам, чтобы он позвонил Вам».
3. «Она, наверное, пьет кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила Вам».
4. «У нее большие проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»
5. «Он пошел к врачу».
6. «Она рано ушла домой».
7. «К сожалению, начальник отдела еще не пришел».
8. «Монтер, вероятно, будет у вас в пятницу».
9. «Наверное, ваш счет уже исправили».
10. «Пройдет целая вечность, прежде чем в нашем отделе обслуживания снимут трубку».

Задание 5. Оцените речевую ситуацию телефонного разговора. Определите нарушения речевой этики. Аргументируйте свое мнение.

Раздался телефонный звонок в кабинете руководящего работника. Позвонивший услышал в трубке «Обожди!» и был, конечно, обескуражен, решил написать в газету.

«На мой звонок мне ответили: «Обожди!» – с возмущением пишет корреспондент. – Пустяк? Да нет, не могу согласиться».

Задание 6. Оцените речевую ситуацию телефонного разговора. Вычеркните из списка те пункты, где, по-вашему мнению, прибегать к услугам телефона неуместно.

Н.Н., человек, склонный к обстоятельности и пунктуальности, после завтрака в воскресный день устроился поудобнее возле телефона и положил перед собою список, где было указано:

- поздравить начальника отдела с награждением;
- узнать, как Саша себя чувствует, скоро ли выпишут;

- выразить соболезнование К.В. по поводу смерти отца;
- поговорить с классным руководителем, зачем в школу вызывает;
- уточнить у П-ва из КБО кое-какие данные для доклада;
- предложить М. и В. вечером вместе сходить в кино;
- узнать, как дела у брата, договориться о рыбалке в следующую субботу.

Задание 7. Дайте оценку общения по телефону. Предложите свой вариант.

Ситуация 1.

- Алло?
- Позовите Надю!
- Кого?
- Надю!
- У нас такой нет!
- Как нет? Это кто говорит?
- А вы куда звоните?
- Я куда попал, а? Какой у вас номер?
- А какой нужен?
- О черт!
- Нечего чертыхаться! Смотреть надо, когда набираешь.

Ситуация 2.

Раздается телефонный звонок. Трубку берет жена и слышит.

- А мне Иван Иваныча.
- А кто его спрашивает?
- Это неважно. Дайте ему трубочку.
- Его нет дома, - сообщила Екатерина Ивановна и в ответ услышала гудки.

Вы звоните в справочное. Как вежливее спросить? Предложите свои варианты.

Задание 8. Предложите достойное завершение телефонного разговора.

На работе звонит телефон. Вы снимаете трубку, и звонящий сразу начинает жаловаться: "Я заказал каталог три

недели назад и до сих пор не получил его! Чем вы там занимаетесь?

У вас напряженная ситуация: часть сотрудников заболела.
Ваша реакция на звонок...

Задание 9. Произведите замену речевых формул, используемых в телефонном разговоре, на фразы, помогающие избежать подрыва доверия к учреждению (фирме...)

1. Я не знаю ...
2. Мы не сможем этого для вас сделать ...
3. Вы должны ...
4. Подождите секундочку ...
5. Нам это не интересно ...

Задание 10. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.

Ситуация 1. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажите:

- а) «Говорите»;
- б) «Да»;
- в) «Слушаю вас»;
- г) «Назовите свою фирму и затем «Добрый день»;
- д) «Назовите свою фирму, отдел, фамилию».

Ситуация 2. Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее?

- а) «Да. Могу ли я вам помочь?»
- б) «Да. Чем могу вам помочь?»

Ситуация 3. Позвонивший выказывает претензию, в которой вы не виноваты.

Ваш ответ:

- а) «Это не моя ошибка»;
- б) «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;
- в) «Давайте разберемся»;
- г) «Нет, вы не правы»;

- д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

Задание 11. Проанализируйте приведенные ниже фразы и определите причины нарушения этики общения служащих учреждения с клиентами в условиях телефонных разговоров. Предложите свой вариант, аргументируя его.

1. «К сожалению, заведующая еще обедает».
2. «Я не знаю, где он. Может быть, вы оставите свой телефон, и я передам, чтобы он позвонил Вам».
3. «Она, наверное, пьет кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила Вам».
4. «У нее большие проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»
5. «Он пошел к врачу».
6. «Она рано ушла домой».
7. «К сожалению, начальник отдела еще не пришел».
8. «Монтер, вероятно, будет у вас в пятницу».
9. «Наверное, ваш счет уже исправили».
10. «Пройдет целая вечность, прежде чем в нашем отделе обслуживания снимут трубку».

Задание 12. Ваша оценка и решение коммуникативных ситуаций.

Ситуация 1. Когда вас представляют другому человеку и вы не расслышали его имени, должны ли вы попросить представить вас еще раз?

Ситуация 2. У вас в офисе делегация иностранных коллег. В каком порядке вы будете вести представление? Вы должны представить им сотрудников:

секретаря-референта (девушку 26 лет), менеджера по сбыту (мужчину 37 лет), делопроизводителя (женщину 42 лет) и своего помощника (мужчину 32 лет)

Ситуация 3. Кто кому представляется?

- а) старший – младшему;
- б) младший – старшему;
- в) мужчина – женщине;

- г) женщина – мужчине;
- д) человек с более высоким положением – человеку с более низким;
- е) человек с более низким положением – человеку с более высоким.

Ситуация 4. Только что прибывшие на переговоры столкнулись с покидающими их. Нужно ли представляться?

Ситуация 5. Кто начинает беседу: хозяин кабинета или посетитель. Какими словами это лучше сделать?

ТЕМА 7. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы:

1. Что такое этикет обращения?
2. Какова особенность русского обращения?
3. Когда следует обращаться по имени-отчеству? Когда употребляются местоимения «ты» и «вы»?
4. Какие другие формы обращения существуют? Какие вводные слова употребляются в качестве обращения?

Задания:

Задание 1. Ознакомьтесь с текстом "Имидж делового человека".

Культура делового общения

Каждый из нас создаёт из себя определённый образ, как сейчас говорят – имидж. Он может быть различным: имидж доброго и приятного в общении человека, имидж грубияна, имидж скандалиста... Сколько людей – столько и образов. Во многом наш образ зависит от восприятия нас другим человеком. Создавая свой образ, каждый человек должен подумать, каким он хочет быть в глазах окружающих. Американский психолог Дейл Карнеги в своей книге «Как завоевать друзей и оказать влияние на людей» предложил шесть правил искусства нравиться.

Первое – искренне интересоваться другими людьми. Чтобы познать других, надо меньше говорить о себе, больше

слушать других, в беседе меньше употреблять местоимение «я». Стараться выяснить, как ваш собеседник думает по тому или иному вопросу, как он живёт, чем интересуется. Второе – улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Третье – обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить имена тех, с кем знакомишься, надо мысленно повторить несколько раз это имя, а если оно сложное – попросить повторить его; если есть возможность – записать. Четвёртое – уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые ему хотелось бы ответить. Уметь посочувствовать человеку, если он нуждается в этом. Если у вас возникло желание перебить собеседника, сделайте глубокий вздох и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит. Пятое – говорить с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека. Шестое – внушать друзьям, коллегам сознание их собственной значимости для вас и коллектива. Всё сказанное относится как к руководителю предприятия, офиса, компании, так и ко всем её служащим.

Задание 2. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Как иначе называют сейчас определённый образ, который каждый из нас создаёт?
2. От чего зависит наш образ?
3. О чём должен подумать каждый человек, создавая свой образ?
4. В какой книге американский психолог Дейл Карнеги предложил шесть правил искусства нравиться?
5. Какие шесть правил искусства нравиться предложил Карнеги?

Задание 3. К выделенным словосочетаниям поставьте вопросы.

1. Понятие «имидж» возникло на Западе в 50-х гг. и первоначально использовалось в рекламной практике.
2. Служебная обстановка накладывает определённые требования к внешнему облику делового человека.

3. 3. Внешний облик делового человека – это первый шаг к успеху.

4. 4. В мире моды давно сложилось определённое понятие – «деловой костюм».

5. 5. Важную роль в современном деловом этикете играют визитные карточки.

Задание 4. Как вы понимаете смысл пословицы: "Встречают по одежке, а провожают по уму"? Найдите эквивалент на родном языке.

Задание 5. Познакомьтесь с основными случаями употребления «ты» и «вы» в общении. Приведите примеры правильного и неправильного использования их в различных видах общения.

ВЫ	ТЫ
1. К незнакомому, малознакомому адресату.	К хорошо знакомому адресату.
2. В официальной обстановке общения.	В неофициальной обстановке общения.
3. При подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату.	При дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату.
4. К равному и старшему (по возрасту, положению) адресату.	К равному и младшему (по возрасту, положению) адресату.

Прочтите.

Пустое *вы* сердечным *ты*
Она, обмолвясь, заменила
И все счастливые мечты
В душе влюбленной возбудила.
Пред ней задумчиво стою,
Свести очей с нее нет силы;
И говорю ей: как *вымыли*!
И мыслю: как *тебя* люблю!

(А.С. Пушкин)

Всегда ли подобная замена доставляет удовольствие? Попробуйте в е ж л и в о поставить на место против вашего желания «тыкающего» вам: а) случайного прохожего; б) вашего начальника; в) вашего ученика.

Задание 6. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 7. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... . Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 8. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 9. Какие варианты приветствия Вы выберете для начала деловой беседы? Обоснуйте Ваш выбор.

- Привет! Как поживаешь?
- Добрый день, мне хотелось бы начать наш разговор с вопроса о...
- Здравствуйте! Позвольте поблагодарить Вас за то, что нашли возможность встретиться с нами.

- Добрый день! Давайте с Вами быстро поговорим о...
- Экии, – здравствуйте! Я хотел бы обсудить с Вами вопрос о...

Задание 10. Сравните два варианта возражения и выберите наиболее вежливый, с Вашей точки зрения. Объясните Ваш выбор.

Уверен, Вы не правы. – Думаю, это не совсем так.

Я с Вами категорически не согласен. – К сожалению, здесь наши мнения не совпадают.

Мы не можем принять Ваши условия. – Мы подумаем над вашими условиями.

Этот вариант совершенно невозможен! – На наш взгляд, Ваш вариант трудноосуществим.

Мне непонятно, о чем вы говорите. – Мне не совсем понятно решение проблемы.

Задание 11. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 12. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 13. Воспользуйтесь законом отзеркаливания и вежливо, развернуто отзеркальте: Образец: - Рад был с вами познакомиться. - Спасибо, мне тоже было очень приятно. Надеюсь еще не раз с вами увидеться! До встречи!

1. Сегодня я с таким трудом добрался до работы!
 2. Мой младший брат совсем отбился от рук.
 3. Как все стало дорого!
 4. Приятной вам поездки!
 5. Хорошего вам отпуска!
 6. Приятно вам провести время!
 7. Вы такой интересный собеседник.
 8. Спасибо, я узнал от вас очень много нового.
- Что нам дает в подобных случаях отзеркаливание?

ТЕМА 8. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопрос

1. Важны ли традиции и обычаи делового общения и деловой этики при встрече представителей разных культур?

Задания.

Задание 1. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты.

Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспичь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Дополнительные вопросы

1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.

2. Почему Сэм не счит нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?

3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?

4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?

5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?

6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Задание 2. Прочитайте статью Д.Х.Гоциридзе, А.И. Ардзенадзе «Этикетные формулы как этнокультурный стереотип» <http://razom.znaimo.com.ua/docs/724/index-9759-1.html>.

Ответьте на вопросы:

1. Чем интересна специфика приветствий у разных народов? Приведите примеры приветствий у разных народов.

2. Определите свое отношение к выводу автора «Речевой этикет каждого народа – это проявление культурного кода»

нации, усвоение которого является необходимым условием успешной межкультурной коммуникации».

Задание 3.

В российском обществе особую ценность представляют такие качества, как тактичность, предупредительность, терпимость, доброжелательность, выдержанность. Важность этих качеств отражается в многочисленных русских пословицах и поговорках, характеризующих этические нормы общения. Одни пословицы указывают на необходимость внимательно слушать собеседника: «Умный не говорит, невежда не дает говорить», «Язык – один, уха – два». Другие указывают на типичные ошибки в построении беседы: «Дед говорит про курицу, а бабка – про утку». Многие пословицы предупреждают об опасности пустого, праздного или обидного слова: «Все беды человека от его языка», «Слово – стрела, выпустишь – не вернешь». Дополните данные ряды русских пословиц и поговорок. Приведите примеры аналогичных пословиц и поговорок из вашего родного языка.

Задание 4. Деловые отношения в разных государствах отличаются своими национальными особенностями. Например, особенностью деловых отношений в Америке являются корректность, уважительность, а главное – обязательность, безусловное исполнение принятого этикета. Подготовьте сообщение на тему «Национальные особенности деловых отношений». Используйте следующую литературу:

1. Акишина А.А., Формановская Н.И. Русский речевой этикет. М., 1983.
2. Гольдин В.Е. Речь и этикет. М.: Просвещение, 1983.
3. Арова Э.В. Будьте добры. М., 1998.
4. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или игра по правилам. М., 2001.
5. Фолсом Ф. Книга о языке. М., 1974.

Задание 5. Формановская Н. И. в книге «Речевой этикет и культура общения». М., 1989. выделяет такие правила для слушающего: «В сравнении с какой-либо другой

деятельностью слушание выдвигается на первый план, когда люди хотят достичь согласованности в действиях. Если кто-нибудь обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает. Конечно, и вступивший в контакт должен чувствовать, можно ли сделать собеседником занятого человека. Так, в служебных отношениях прерывать сосредоточившегося работника неэтично, в транспорте лучше обратиться с вопросом не к тому, кто занят чтением, а к стоящему просто так, но уж коль скоро к вам обратились, непременно нужно оставить свои занятия и выслушать... Приложите старание выслушать внимательно и до конца. Даже если вам приходится слушать, с вашей точки зрения, не вовремя, даже если, с вашей точки зрения, говорящий мелет чепуху, умеете выслушать — таковы правила хорошего тона. Если же в данный момент выслушать совершенно невозможно, тактично перенесите время беседы, указав аргументы вашей занятости. Все это особенно важно учитывать тем, кто с точки зрения социальных признаков старше по возрасту, положению. Не выслушать младшего — в семье, на работе — значит нарушить важнейшую заповедь культуры общения. О старших и не говорим, так как не выслушать старшего — это проявить элементарную грубость... Доброжелательно, уважительно выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не переводить слушание в собственное говорение... Подчеркивайте заинтересованность в нем, в его словах — взглядом, мимикой, междометными и жестовыми «поддакиваниями» (кивками головой), подтверждайте контакт внимания, понимания. В телефонном разговоре, например, когда мы не видим собеседника и не получаем от него жестово-мимических подтверждений контакта, постоянно приходится проявлять контактную связь многочисленными междометиями «ага, агу, да-да, а-а-а...» ит. д. Если же таких сигналов не поступает, на другом конце провода обнаруживается беспокойство: «Алло, алло! Ты меня слышишь? Ты что молчишь? Куда ты пропала?» Таким образом, не прерывая, не перебивая собеседника, можно и нужно постоянно проявлять свою коммуникативную роль слушателя с помощью междометий

, жестов, мимики... В роли слушателя надо уметь вовремя оценить речь собеседника, согласиться или не согласиться с ним, ответить на поставленный вопрос, на побуждение среагировать действием и словесно.... Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную не к тебе» (Формановская, 1989, с. 23 - 25). Расскажите об особенностях слушания в других культурах.

Задание 6. Подготовить сообщение «Особенности речевого этикета в разных странах».

Задание 7. Ролевая игра. «Лето в немецкой семье»

Представьте, Вы проведете лето в Германии, будете посещать курсы немецкого языка в межинтернациональной группе и жить в немецкой семье.

Ваша задача:

- познакомиться с членами немецкой семьи (хозяйкой, хозяином, их сыном-подростком) и преподнести каждому небольшие сувениры;
- познакомиться с преподавателем группы;
- познакомиться с одногруппниками.

В каждой ситуации предлагается найти сходства и различия в употреблении русских и немецких формул речевого обращения.

Задание 8 Прочитайте статью Потаенко Т.Д., Маркарян А.С. К вопросу о национальных особенностях делового общения // Инновационная наука. 2017. №11.

URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-natsionalnyh-osobennostyah-delovogo-obscheniya>

Задание 9. Существует ли национальная специфика проявления закона ритма общения? Какие нации малоразговорчивы, какие много говорят?

Задание 10. Корреспондент «Российской газеты» так описывает ситуацию в ненецкой семье: «Раз жила я в чуме одной пожилой четы. Я спрашиваю у хозяйки:

- Почему вы так мало говорите с мужем? Она возразила: «Мол, мы говорим, но молча. Я сажусь около него, мне покойно и радостно. Он рядом, и может быть, думает обо мне и о наших детях, а я - о нем и о детях. Как же хорошо вместе думать об одном и молчать. Но также я всегда с радостью жду его слов» (Российская газета, 1992).

Нарушает ли молчание ненцев в семье присущий данному народу ритм общения?

Задание 11. Кто больше нуждается в общении - мужчины или женщины? дети или взрослые? молодые, среднего возраста или пожилые? Почему?

Задание 12. Прочитайте текст.

... Я позволю себе, мистер Говорков, рекомендовать вам своего врача. Он очень опытный человек и вырежет ваши железы так, что вы этого даже не почувствуете. Вам даже будет приятно. Костя поблагодарил обязательного толстяка. Американец вытащил блокнот и что-то записал. Потом беседа потекла как-то сама собой ... Утром Говоркова позвали в канцелярию к телефону, и незнакомый голос сообщил, что говорит секретарь мистера Саммерфильда. – Слушаю, – с удивлением сказал Костя. – Вы вчера имели беседу с мистером Саммерфильдом относительно доктора. Доктор с удовольствием приехал бы к вам, но так как удаление желез – все-таки операция, хотя и маленькая, то доктор просит вас заехать к нему сегодня в пять часов дня. Косте очень понравилась эта чисто американская аккуратность, и он просил передать мистеру Саммерфильду чувство живейшей благодарности. (И. Ильф, Е. Петров)

Вопросы:

1. Какие особенности коммуникативного поведения американцев отражены в данном отрывке?
2. Как вы думаете, почему Говорков сначала удивился?

Задание 13. Прочитайте текст.

Стремление к респектабельности отражается и на разговорах англичан, особенно с малознакомыми людьми. Входишь в гостиную, полную людей. Подходишь к хозяйке, встречающей гостей, представляешься. – О, как приятно встретить русского! Как вам нравится Англия? Понимаешь, что ей совершенно безразлично, нравится тебе Англия или нет, и отвечаешь невнятно: – О, да, конечно... – Как замечательно! Бетси, милая, – обращается она к проходящей мимо знакомой, – познакомься, это мистер Борестон, он русский и ему очень нравится Англия. Хозяйка ускользает, и ты остаешься перед Бетси, держа в руке стакан с виски. – О, мистер Коррестор, как вам нравится английский климат? Замечаешь, что ее глаза шныряют по залу в надежде найти кого-нибудь, кому можно передать эстафету "любезностей", и отвечаешь назло: – Чудесный климат! – О, впервые это слышу, у вас развито чувство юмора. Джонни, дарлинг, познакомься, это мистер Полистон, как ни странно, он доволен нашим ужасным климатом. Джонни, выпивший уже три-четыре стаканчика, с трудом различает твое лицо. Он, конечно, не уловил, кто ты и откуда. – Я не раз ...э...э...э... бывал у вас, во Франции. – Простите, но я русский. – О, русский...э...э... Как вам нравится Англия? Круг завершился, ты снова на исходной точке. С хозяйкой ты увидишься теперь только у выхода, когда она скажет: – Я так рада, что мы познакомились! Было так интересно поговорить о России! Надеюсь, что мы встретимся еще не раз... Каждый раз после таких вечеров я не знал, смеяться или плакать. Сколько поколений передавали друг другу эти заученные фразы, характеризующие хороший тон в обществе, это умение говорить, говоря ни о чем, так о чем-то. Казалось бы, тебя не обидели, тебе не сказали ничего плохого, более того, тебя приобщили к респектабельному обществу, но уходишь, будто разговаривал с восковыми фигурами из музея мадам Тюссо. (О. Орестов)

Вопросы и задания: · Опишите основные правила английского общения в гостях. · Какова роль хозяйки в английском общении? · Чем отличаются русское общение и английское общение в подобной ситуации? Легко ли русским

общаться с англичанами в таких ситуациях? Почему? · Подобное общение называется светским. Насколько оно развито в современной России? Было ли оно развито в дореволюционной России?

Задание 14. Объясните когда, при каких обстоятельствах о человеке или его действиях говорят: по-немецки точен, по-немецки пунктуален, с немецкой аккуратностью, французская галантность, французское остроумие, итальянский темперамент, южный темперамент, кавказский гост, японская учтивость, американская улыбка, прибалтийская сдержанность, северная молчаливость, китайские церемонии, английская сдержанность.

Вопросы: · Какие черты коммуникативного поведения тех или иных народов отражены в этих выражениях? · Какие еще выражения подобного типа вы можете вспомнить? · Можно ли считать, что данные качества присущи всем представителям соответствующих народов? · Можно ли считать эти характеристики объективными, или это «взгляд» только одного народа (в данном случае – русского)?

Задание 15. Прочитайте текст.

Понимаемая по-японски вежливость заставляет избегать ясных, хорошо аргументированных заявлений. Вместо них японец пускает в ход прежде всего взгляды. Помимо взглядов, почувствовать настроение собеседника, выяснить его позицию, но не передать ему свои мысли японцу помогают обрывки фраз, жесты, косвенные двусмысленные высказывания. Способность дознаться посредством такой беседы о чужих намерениях, чтобы подладиться к ним или, наоборот, им противостоять, не уронив при этом достоинства противоположной стороны, считается у японцев важным качеством. Поэтому Японию называют страной, где люди не спорят.

Вопросы: · Какие особенности коммуникативного поведения японцев можно выделить в этом тексте?

Задание 16. Прочитайте диалоги.

Германия:

Русский спрашивает немца в трамвае:

-Вы выходите на следующей остановке?

Немец отвечает: -Нет! – и продолжает стоять, загоразивая выход.

Япония:

Русский спрашивает японца в метро:

-Вы выходите на следующей?

Японец грубо отвечает:

-А какое ваше дело?

Финляндия:

Русский преподаватель ведет занятие по русскому языку в Финляндии. Студенты сидят молча и очень вежливо, с легкой улыбкой слушают.

-У вас есть какие-нибудь вопросы? – спрашивает преподаватель. Финны молчат.

-Вам все понятно? - беспокоится преподаватель. Финны молчат.

-Объясню еще раз, - говорит преподаватель и снова объясняет материал.

После занятий финны говорят друг другу: - Этот русский преподаватель, видимо, нас за идиотов принимает. Одно и то же два раза нам объяснял.

Вопросы: · Объясните возникшие трудности русского человека за рубежом особенностями национального коммуникативного поведения японцев, немцев, финнов.

Задание 17. Ответьте на вопросы.

1. Как может повлиять незнание национальных особенностей общения на успех общения, на деловые отношения? Можете ли вы привести примеры?

2. Можно ли считать коммуникативное поведение какого-либо народа некультурным?

3. Каких норм коммуникативного поведения надо придерживаться, находясь в чужой стране – норм своей страны или норм страны, где мы находимся? Почему?

4. О каком требовании к коммуникативному поведению свидетельствует поговорка «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»?

5. У нас показывают много американских фильмов. Чем отличается американское коммуникативное поведение от русского, если судить по этим фильмам?

6. Как вы считаете, кто по коммуникативному поведению ближе к русским - немцы, англичане, американцы, французы, финны, украинцы, белорусы, кавказцы, итальянцы, японцы? Почему?

Задание 18. Какие особенности русского общения отражают следующие русские поговорки:

Язык ворочается, говорить хочется.

Короткие речи и слушать неча.

Сядем рядком да поговорим / перетолкуем / ладком.

Без соли, без хлеба - худая беседа.

За хлебом-солью всякая шутка хороша.

Разговор дорогу коротает.

Хорошее слово всегда к месту.

Доброе слово и кошке приятно.

Плохо жить без забот, худо без доброго слова.

С кем побранюсь, с тем и помирюсь.

Говорить беда, а молчать другая.

Какого гостя позовешь, с таким и побеседуешь.

Задание 19. Работа с таблицей. Это таблица отражает основные особенности коммуникативного поведения разных народов.

Надо заполнить эту таблицу, сравнив коммуникативное поведение разных народов. Таблица будет заполняться следующим образом. Мы будем ставить в таблице знак +, если эта черта общения у данного народа наблюдается, знак -, если эти черты наверняка отсутствуют, и не будем ставить никакого знака, если наличие или проявление соответствующей коммуникативной особенности зависит от ситуации общения, а не от коммуникативных традиций народа (то есть на вопрос о том, проявляется ли эта черта в общении того или иного народа, нам хочется сказать «когда как»).

Особенности коммуникативного поведения народа	англичане	американцы	немцы	французы	японцы	русские
Общительность						
Пунктуальность						
Улыбчивость						
Избегают категоричности						
Чинопочитание						
Немногословие						
Важность светского общения						
Быстрый темп разговора						
Умение слушать						
Эмоциональность						
Искренность						
Приоритетность разговора по душам						
Стремление к коммуникативному равенству						
Стремление к постоянству круга общения						
Стремление к широкой информированности						
Тематическое разнообразие						
Проблемность общения						
Бескомпромиссность						
Привычка к коллективному общению						

Задание 20. Используя таблицу, подготовьте связный рассказ о коммуникативном поведении народов, указанных в таблице.

Задание 21. Пользуясь таблицей, обоснуйте, к коммуникативному поведению какого народа ближе коммуникативное поведение русских.

Список использованной литературы

1. Аннушкин, В.И. Риторика. Экспресс-курс : учеб.пособие / В.И. Аннушкин. – 2-е изд. –Москва : Флинта; Наука, 2008. – 224с.
2. *Боженкова, Р.К.* Русский язык и культура речи: учебник / Р.К. Боженкова, Н.А. Боженкова, В.М. Шаклеин – Москва : ФЛИНТА; Наука, 2011. – 608с.
3. Введенская, Л.А. Культура речи государственного служащего: учебно-практическое пособие / Л.А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. Ростов-на-Дону : Феникс, 2011. — 473с.
4. Введенская, Л.А.Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. 12-е изд. Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. — 544 с.
5. Введенская, Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. — 6-е изд., перераб. — Москва : КноРус, 2012. — 416 с.
6. Гоциридзе , Д.Х. Этикетные формулы как этнокультурный стереотип [Электронный ресурс] / Д. Х. Гоциридзе, А. И. Ардзеадзе. – Режим доступа <http://razom.znaimo.com.ua/docs/724/index-9759-1.html>. – [Дата обращения: 20.01.2019]
7. Деловой русский язык: Учебное пособие по русскому языку для иностранных студентов продвинутого этапа обучения / Л.А. Константинова, С.А. Юрманова. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2010. – 83 с.
8. Деловое общение : практикум: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям «Реклама и связи с общественностью», «Социальная работа», «Социальная педагогика», «Психология», «Международные отношения» / Урал. гос. пед. ун-т. — Екатеринбург, 2012. — 151 с.
9. Захарова, И. В.Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. [Электронный ресурс] – Ульяновск : УВАУ ГА (И), 2015. – 131 с. Режим доступа

<http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/705/80705/60963>. – [Дата обращения: 07.12.2018].

10. Колесников, Н.П. Культура речи / Н.П. Колесников, Л. А. Введенская. Ростов на Дону: Феникс, 2001.- 448 с.

11. Купина, Н.А. Азбука вежливости: речевой этикет в рассказах, играх, вопросах и задачах/ Н.А. Купина. – Москва : Флинта: Наука, 2009. – 88с.

12. Коммуникативные упражнения [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://trenerskaya.ru/article/view/kommunikativnye-uprazhneniya>. – [Дата обращения: 12.12.2018].

13. Латкина, Т. В. Деловой русский язык: учебное пособие / Т. В. Латкина. – Изд. 2-е. – Волгоград : ИУНЛ ВолгГТУ, 2012. – 152 с.

14. Лебедева, Т.В. Культура спора. – Нижний Новгород : ННГАСУ, 2011.– 75с. Режим доступа <http://www.bibl.nngasu.ru/electronicresources/uch-metod/ritorika/842965.pdf> [Дата обращения: 10.12.2018].

15. Лысова, Т.В. Культура научной и деловой речи: учебное пособие/ Т.В. Лысова, Т.В. Попова. – Москва : ФЛИНТА: Наука, 2011. – 160с.

16. Пол Л. Сопе. Основы искусств речи. Режим доступа <http://www.pseudology.org/reklama/Ritorika/OsnovyIskusstvaRechi.pdf> [Дата обращения: 12.12.2018].

17. Руденко, А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах: учебное пособие/А.М. Руденко. – Ростов на Дону : Феникс, 2015. – 334с.

18. Ращевская, Е.П. Деловой русский язык: учебное пособие / Е.П. Ращевская. [Электронный ресурс]: – Кострома: Изд-во Костромского гос. технол. ун-та, 2012 Режим доступа <http://shu.bg/tadmin/upload/storage/29274932.pdf> [Дата обращения: 12.12.2018].

19. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению. [Электронный ресурс]: – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2005. – 99 с. Режим доступа <http://www.aup.ru/books/m96/> [Дата обращения: 12.12.2018].

20. Стернин, И.А. Деловое общение. Учебное пособие для старшеклассников и студентов. [Электронный ресурс]: Воронеж : 2009 Режим доступа [//http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rech_evoe_vozdejstvie/Delovoye_obscheniye_2009.pdf](http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rech_evoe_vozdejstvie/Delovoye_obscheniye_2009.pdf) [Дата обращения: 12.12.2018].

21. Стернин, И.А. Русский речевой этикет. [Электронный ресурс]: Воронеж 1996. Режим доступа http://www.sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Formirovanie_rechevoj_kultury/Russkij_rechevoj_jetiket.pdf [Дата обращения: 12.12.2018].

22. Сузукей, В. Ю. Пространство и время в традиционной культуре тувинцев. [Электронный ресурс]. Режим доступа http://www.tuva.asia/journal/issue_1-2/128-space-and-time.html [Дата обращения: 12.12.2018].

23. Федосюк, М.Ю. Русский язык для студентов-нефилологов: Учебное пособие/ М.Ю. Федосюк, Т.А. Ладыженская, О.А. Михайлова, Н.А. Николина. – 9-е изд. – Москва : Флинта: Наука, 2004. – 256с.

24. Чудинов, А.П., Деловое общение: практикум: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям «Реклама и связи с общественностью», «Социальная работа», «Социальная педагогика», «Психология», «Международные отношения»/ А.П. Чудинов, Е.А.Нахимова. Урал. Гос.пед.ун-т. Екатеринбург, 2012. – 151 с.

25. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63056>. — [Дата обращения: 10.11.2018].

Учебное издание

ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК

Практикум

Составитель

Даржа Урана Анай-ооловна

Редактор *А.Р. Норбу*

Дизайн обложки *К.К. Сарыглар*

Сдано в набор: 25.02.2019. Подписано в печать: 26.03.2019.
Формат бумаги 60×84 ¹/₁₆. Бумага офсетная.
Физ. печ. л. 5,1. Усл. печ. л. 4,7. Заказ № 1494. Тираж 50 экз.

667000, г. Кызыл, Ленина, 36
Тувинский государственный университет
Издательство ТувГУ