**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Кафедра современного русского языка**

**Б1.Б.04 русский язык**

**Практические материалы к изучению курса**

**(для студентов экономического факультета )**

Направление подготовки/ **38.05.06 Торговое дело**

специальность

Направленность (профиль) / **Маркетинг в торговле**

специализация

Программа подготовки **прикладной бакалавриат**

Форма обучения **заочная**

Составители:

Пономаренко И.Н., д.ф.н., проф. кафедры современного русского языка

Шемелева Т.В., к.ф.н., доц. кафедры современного русского языка

Краснодар

2018

**С О Д Е Р Ж А Н И Е**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение…………………………………………………………………………...3  Тема 1. Нормы русского литературного языка……………………………........4 |  |
| Тема 2. Официально-деловой стиль речи……..……………………………….11 |  |
| Тема 3. Речевой этикет делового общения ……………………………………15 |  |
| Контрольные вопросы к курсу …………………………………………………20 |
| Рекомендуемая литература………….………..……………………………........22  Приложение 1 …………………………………………………………………...23  Приложение 2 …………………………………………………………………...26 |
|  |

##### ВВЕДЕНИЕ

Культура речи – это теоретическая и практическая дисциплина, обобщающая достижения и выводы истории литературного языка, грамматики, стилистики и других разделов языкознания с целью воздействия на языковую практику. Культура речи как наука оказывается смежной с нормативной грамматикой и стилистикой. Однако в отличие от нормативной стилистики учение о культуре речи распространяется и на те речевые явления и сферы, которые не входят в систему литературной нормы (просторечие, территориальные и социальные диалекты, сленги, жаргоны и арго и т.п.). В теории культуры речи высшей формой национального языка признается литературный язык; язык художественной литературы – в лучших своих образцах – закрепляет и накапливает, как в сокровищнице, культурные достижения и традиции народа.

Предметом курса культуры речи являются нормы литературного русского языка и правила публичного речевого общения, общения с помощью языка в его устной и письменной формах.

##### Тема 1

**Нормы русского литературного языка**

###### Контрольные вопросы:

1. Противопоставьте понятия «язык» и «речь».
2. Охарактеризуйте структуру национального языка и определите в ней место литературного языка.
3. Определите понятие «норма литературного языка».
4. Назовите виды и типы норм.
5. Перечислите известные вам нормативные словари.
6. Дайте определение термина «культура речи».

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Задание 1.** Произнесите данные ниже слова. В каких случаях возможно только произношение [шн], а в каких [чн]? В каких допустимы оба варианта?

Конечно, заочник, молочница, молочный, уличный, фабричный, скучно, точно, нарочно, нарочный, прачечная, булочная, отличник, двоечник, позвоночник, сердечный, яичница, Ильинична, вечный, порядочный, скворечник, библиотечный, Никитична, почечный, пустячный, спичечный.

**Задание 2.** Мягкий или твердый согласный произносится перед [э] в данных словах? В каких словах допустимы варианты произношения?

Бифштекс, пионер, текст, рельс, интеграл, бутерброд, стратегия, брюнет, фанера, термос, инертный, конкретно, сардельки, кофе, кафе, музей, фортепиано, шимпанзе, тенденция, тезис, паштет, сонет, метр, бассейн, декан, сессия, капелла, новелла, синтетика, термин, компетентный, сейф, дефект, сентиментальный, леди, кекс, модель.

**Задание 3.** Правильно произнесите слова:

Афера, опека, бытие, дебелый, современный, одновременно, зев, хребет, шлем, всплеск, истекший, отцветший, оседлый, оседланный, одноплеменный.

**Задание 4.** Расставьте ударения в словах. Объясните их значение.

Импичмент, дефис, саммит, маркетинг, пиццерия, диспансер, некролог, квартал, пуловер, нувориш, генезис, биогенез, феномен, эксперт, каталог.

**Задание 5.** Расшифруйте и произнесите правильно аббревиатуры:

СНГ, ФРГ, ВПК, ЛДПР, НТВ, КПРФ, РСФСР, ЗАГС, РТР, ОРТ.

*Справка к заданию 5*

Определенные трудности вызывает произношение аббревиатур, состоящих из одних согласных. Обычно в них названия букв произносятся в соответствии с правилами орфоэпии: **ФНПР** – эФ эН Пэ эР, **ФСБ** – эФ эС Бэ, **ОФЗ** – О эФ Зэ, **ФПС –** эФ Пэ эС, **МВФ** – эМ Вэ эФ и т.д.

В аббревиатурах **ВМС** и **ВМФ**  ***М*** традиционно произносится как **мэ**; в аббревиатурах **ФРГ** и **ФБР**  ***Ф*** традиционно произносится как **фэ**; аббревиатура **США** произносится как Сэ Шэ А.

**Задание 6.** Вставьте пропущенные гласные.

Пл...тишь, упл...чено, запл...чено, недопл...тит, перепл..ченный, припл...ченный, од...лживать, отср...чивать, присв...ивать, приур...чивать, обусл...вливать.

**Задание 7.** В каких словах мягкость согласного перед следующим согласным является нормой, а в каких – отклонением?

Бюрократизм, гость, жизнь, индивидуализм, казнь, карьеризм, совесть, колониализм, либерализм, национализм, патриотизм, плюрализм, трость, сепаратизм, фанатизм, эгоизм.

**Задание 8.** Поставьте ударение в существительных мужского рода.

Алкоголь, досуг, дефис, документ, доллар, занавес, инсульт, километр, магазин, партер, портфель, планер, псевдоним, пурпур, созыв, отсвет, стартер, столяр, творог, центнер, часовщик, шофер.

**Задание 9.** Поставьте ударение в существительных женского рода.

Бюрократия, ветла, девица, деспотия, дремота, зевота, злоба, индустрия, искра, истерия, камбала, кулинария, ломота, молодежь, немота, петля, просека, простыня, ракушка, свекла, серьга, статуя, флюорография.

**Задание 10.** Поставьте ударение в существительных среднего рода.

Изобретение, намерение, озвучение, обеспечение, переосмысление, приданое, рондо, сосредоточение, упрочение.

**Задание 11.** Поставьте ударение в прилагательных.

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

**Задание 12.** Поставьте ударение в кратких формах имен прилагательных. Отметьте случаи колебания нормы.

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

**Задание 13.** Поставьте ударение в глагольных формах.

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

**Задание 14.** Поставьте ударение в глагольных формах.

Он позвонит завтра, она звонит, в дверь звонят, они звонят редко, позвонит после обеда; взяла все необходимое; включим свет.

**Задание 15.** Исправьте предложения, объясните ошибки в употреблении форм числа имен существительных.

1. Трудно найти общий язык с людьми, принадлежащими к различным социальным средам. 2. На работу требуются сторожа, повары и опытные шофера. 3. Счеты фирмы должны регулярно проверяться. 4. Нужно воспитывать у молодежи правильные отношения к окружающей действительности. 5. Передовые учителя школ района проводят систематический обмен опытами проводимой ими учебно-воспитательной работы. 6. Рекламные объявления: «Замена масла. Фильтра», «Распродажа: компьютеры, сканера, принтера».

*Справка к заданию 15*

В зависимости от стиля речи некоторые имена существительные мужского рода 2 склонения в И.п. ед.ч. имеют окончания -ы(-и) или -а(-я). В литературном языке употребляются следующие формы:

а) с ударным окончанием -а(-я): директора, доктора, профессора, фельдшера, сторожа, повара, пекаря = пекари, слесаря = слесари, веера, катера, кливера, корма, короба, кузова, отпуска, паспорта, стога, флигеля, хлева, штабеля, шенкеля, якоря, ястреба;

б) с безударным окончанием -ы(-и): инженеры, шоферы, бухгалтеры, редакторы, корректоры, конюхи, лекари, клапаны, тракторы, договоры, приговоры, выборы, порты, почерки, прически, фронты, цехи.

Различают по смыслу формы: корпуса (здания) – корпусы (туловища), образа (иконы) – образы (литературные), пояса (часть одежды) – поясы (географические), пропуска (документы) – пропуски (недосмотры), хлеба (на корню) – хлебы (печеные), учителя (преподаватели) – учители (идейные лидеры), соболя (меха) – соболи (животные), счета (документы) – счеты (прибор, взаимные отношения) и нек. др.

**Задание 16.** От следующих существительных образуйте форму родительного падежа множественного числа.

I. 1. *Башкиры – башкир*, болгары, буряты, грузины, осетины, румыны, татары, туркмены, цыгане, турки.

2. *Киргизы – киргизов*, казахи, узбеки, таджики, якуты.

3. *Валенки – валенок*, сапоги, чулки, ботинки. *Ремешки – ремешков*, носки.

4. *Вольты – вольт*, амперы, микроны, аршины. *Метры – метров*, граммы, килограммы, гектары. *Лимон – лимонов*, апельсины, баклажаны, мандарины, помидоры, томаты.

II. 1. *Ставня – ставен*, басня, песня, домна. *Ступня – ступней*, западня, ноздря.

2. *Кегля – кеглей*, сакля, распря. *Вафля – вафель*, туфля, оглобля. *Свадьба – свадеб*, усадьба.

III. 1. *Окошки – окошек*, зернышки. *Войско – войск*, яблоки.

2. *Число – чисел*, кресло, бревно, полотно, волокно, ребро, ядро.

3. *Одеяльце – одеялец*, полотенце, блюдце. *Болотце – болотцев,* кружевце, копытце, корытце.

IV. 1. *Часы – часов*, щипцы, мостки, очки, тиски. *Заморозки – заморозков*, мемуары, плоскогубцы, счеты. *Обои – обоев*, побои.

2. *Брызги – брызг*, брюки, бусы, каникулы, макароны. *Деньги – денег*, *потемки – потемок*, носилки, салазки.

3. *Будни – будней*, клещи, ясли. *Дрожжи – дрожжей*, люди, отруби, сани.

*Справка к заданию 16*

Форму родительного падежа множественного числа с нулевым окончанием имеют следующие группы существительных:

1. существительные, называющие ряд лиц по национальности (главным образом с основой на *Н* и *Р*): *много армян, болгар, туркмен* и т.д. (ср.: *много немцев, французов*). Некоторые слова этой группы имеют вариантные стилистически равнозначные окончания: *авары – авар и аваров, буряты – бурят и бурятов, карелы – карел и карелов, туркмены – туркмен и туркменов*;
2. существительные, называющие людей по месту жительства на *–анин/ –янин*: *горожанин – горожан, инопланетянин – инопланетян, южанин – южан;*
3. существительные, называющие детенышей, невзрослых существ с суффиксом *–онок/–ёнок*: *волчонок – волчат, цыпленок – цыплят*;
4. названия по принадлежности к некоторым родам войск, воинским соединениям: *встретил партизан, солдат, гусар* (но: *видел летчиков, разведчиков, стрелков, саперов*); некоторые названия имеют равнозначные вариантные формы: *гусары – гусар и гусаров, драгуны – драгун и драгунов, уланы – улан и уланов;*
5. существительные, называющие парные предметы: *пара глаз, ботинок, чулок погон* и т.д. (но: *аксельбантов, боков, гольфов, носков, рогов*);
6. существительные, называющие меры и единицы измерения: *несколько ампер, ватт, герц, рентген* (но: *литров, кулонов, ньютонов, эргов, джоулей*); в разговорной речи допустимы варианты с нулевым окончанием: *граммов – грамм, микронов – микрон, килограммов – килограмм.*

Формы с окончанием *–ов/–ев* в родительном падеже множественного числа имеют следующие группы существительных:

1. названия некоторых плодов и овощей: *апельсинов, помидоров, томатов*; в устной разговорной речи допустимы формы с нулевым окончанием: *килограмм помидор, полкило мандарин;*
2. существительные на *–ко*: *колесико – колесиков, плечико – плечиков* (но: *войско – войск, яблоко – яблок, яблочко – яблочек*).

**Задание 17.** Просклоняйте сочетания *полторы тысячи рублей, полтораста километров.*

**Задание 18.** Найдите и объясните ошибки в предложениях и словосочетаниях.

1. И стоят наши дальневосточные березы в подвенечных саванах. 2. С тех пор как корова языком пошептала. 3. Ботинки нужно чистить с вечера, чтобы утром надевать их на свежую голову. 4. Изящно и просто решили эту проблему наши ученые и поставили на ней крест. 5. У заботливых родителей дети спят на каких–то прокрустовых ложах. 6. Он стоит на своем, покуда его держат ноги. 7. С самого утра детвора играют во дворе.

II. Подвести резюме, металлургическая житница, дефекты стиля, ограбить деньги, завоевать звание чемпиона, склонить колени, преклонить голову, закадычная подруга, два штуки, три дня пропустя, у лисиц появится наследство.

**Задание 19.** Составьте допустимые словосочетания, используя слова правого и левого столбцов.

|  |  |
| --- | --- |
| Аллергия (на что?)  внести (что?)  жалоба (на кого?)  заведующий (чем?)  заплатить (за что?)  надеть (что?)  одеть (кого)  оплатить (что?)  отзыв (о чем?)  рассказать (о чем?)  рецензия (на что?)  свойственный (кому?)  указать (на что?)  характеристика (кого?)  характерный (для кого) | Амброзия  магазин  отдел  чиновник  ученик  проезд  квартира  квартплата  диссертация  статья  фильм  событие  недостатки  институт  процесс  явление  пальто  ребенок |

**Задание 20.** Прокомментируйте следующие предложения с точки зрения порядка слов. Отметьте другие недочеты. Предложите варианты правки.

1. Печорин лишает любимого коня Казбича. 2. Раскольников убивает чисто из гуманных побуждений. 4. Прочитанная лекция для студентов о новых достижениях в медицине вызвала большой интерес. 5. В поросших лугах буйной растительностью водилось много птиц. 6. Созданный роман молодым автором вызвал оживленные споры. 7. Подгоняемая лодка волнами быстро неслась по реке. 8. Издалека были видны плывущие бревна по воде. 9. Выступая перед выпускниками школы, пятиклассник Алеша сказал: «Мы сегодня провожаем в последний путь наших старших товарищей». 10. Услышав шум, он выскочил в коридор в чем мать родила, в одних трусах и синей майке. 11. Рационализатор – это человек, который не может относиться равнодушно к тому, что плохо лежит. 12. Эти люди крепко стоят на ногах, поэтому вам не удастся подрезать им крылья. 13. Вопрос с топливом сложный и просто так забросать его шапками нельзя.

**Задание 21** . Исправьте речевые, пунктуационные и орфографические ошибки

1. Быстрое, четкое расчетно-кассовое обслуживание в России, так и Зарубежом. 2. Низкие тарифы, по сравнению с другими банками. 3. Возможности получения кредита и работы во многих видах валюты. 4. Работа с депозитами и ценными бумагами. 5. Наш банк нельзя сказать что он идеальный, но вы выбирайте либо быстрые расчеты с поставщиками и покупателями, либо задержки. 6. Мы можем предложить вам индивидуальный подход работы, который применяется только у нас. 7. Вы можете обслуживаться в Сбербанке, где подход для клиентов одинаковен. 8. Возникали у вас раньше проблемы с банками. 9. Если клиент не захочет работать с вашим банком, но все равно отдел обслуживания юридических лиц подчеркнет информацию для клиента, который увидит выгодные для себя условия. 10. Если с юридическим лицом встречаются первый раз, то работник банка постарается произвести первое благоприятное впечатление, встречая юридическое лицо мягкой улыбкой. 11. Если юридическое лицо, а может быть клиент, который уже не раз обслуживался в банке, то к нему будут подходить индивидуально, то есть сотрудник банка, который непосредственно работал с этим клиентом. 12. Надеюсь, вы сразу нашли наш банк или хорошо ли вы доехали. 13. Вчера были сделаны очень быстрые расчеты с вашими партнерами. 14. Мы будем рады видеть вас клиентом нашего банка, также как и многие другие крупные предприятия г. Краснодара являются нашими клиентами. 15. Скорее всего, у вас давно продуманные вопросы, так давайте их обсудим.

**Тема 2**

***Официально-деловой стиль речи***

###### Контрольные вопросы:

1. Назовите особенности служебно-делового общения.
2. Охарактеризуйте деловую беседу как вид делового общения (цели, задачи, основные этапы проведения).
3. Обоснуйте преимущества телефонной коммуникации.
4. Какие классификации вопросов вы знаете? Уточните, какую информацию вы можете получить с их помощью?
5. В каких ситуациях и на каких этапах деловой беседы наиболее эффективен каждый из типов вопросов?
6. Определите переписку как жанр делового общения (требования, схема письма, обязательные компоненты).

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Задание 1.** Составьте предложения, характерные для официально-делового стиля, используя следующие отыменные предлоги:

В целях, в отношении, на предмет, в силу, в части, в связи, в соответствии, по линии, в течение, во избежание, на основании, в счет, в порядке.

**Задание 2.** Подготовьте вопросы различных типов, которые могут быть использованы при собеседовании. Вопросы формулируйте от имени работодателя и претендента на вакансию.

**Задание 3.** Прочитайте текст из «Литературной газеты». Найдите канцеляризмы. Перескажите текст, используя нейтральную или разговорную лексику.

***Порча хорошего настроения***

Осуществив возвращение домой со службы, я проделал определенную работу по сниманию шляпы, плаща, ботинок, переодеванию в пижаму и шлепанцы и усаживанию с газетой в кресло. Жена в этот период времени претворяла в жизнь ряд мероприятий, направленных на чистку картофеля, варку мяса, подметание пола и мойку посуды.

По истечению некоторого времени они стала громко поднимать вопрос о недопустимости моего неучастия в проводимых ею поименованных мероприятиях. На это с моей стороны было сделано категорическое заявление о нежелании слушания претензий по данному вопросу ввиду осуществления мною в настоящий момент, после окончания трудового дня, своего законного права на заслуженный отдых.

Однако жена не сделала соответствующих выводов из моих слов и не прекратила своих безответственных высказываний, в которых, в частности, отразила такой момент, как отсутствие у меня целого ряда положительных качеств, как-то: совести, порядочности, стыда и пр., причем как в ходе своего выступления, так и по окончании его занималась присвоением мне наименований различных животных, находящихся в личном пользовании рабочих и колхозников.

После дачи взаимных заверений по неповторению подобного явления нами было приступлено к употреблению в пищу ужина, уже имевшего в результате остывания пониженную температуру и утратившего свои вкусовые качества.

Вот так у нас порой еще допускается порча хорошего настроения, а также аппетита.

**Задание 4.** Запишите устойчивые сочетания официально-делового стиля, подобрав к первой группе существительных соответствующие прилагательные, ко второй группе существительных – необходимые глаголы.

1. Приговор, срок, лицо, дети, ответственность, действия, оборона, полномочия, обстоятельства, преступление, наказание, жалоба, пособие, органы, порядок, рассмотрение.
2. Приказ, контроль, должностные оклады, выговор, порицание, ошибка, содействие, порядок, выполнение, недоделки, дисциплина, совещание, перестройка, обязанности, обследование, меры.

**Задание 5.** Замените обороты, взятые из деловой корреспонденции, на более короткую запись без потери информативности. Запишите их.

Абсолютно новый документ; собранные вместе материалы; продолжающиеся далее инциденты; сотрудничать вместе с Вами; каждый в отдельности считает, что…; приложенные при этом заявление; точно совпадающие данные; повторите снова Ваше предложение; все еще остается не решенным; я прошу Вас.

**Задание 6.** Замените устаревшие слова и обороты, встречающиеся в деловых бумагах, на современные.

Каковой; вышепоименованный; на предмет; при сем; прошу не отказать; вверенный Вам отдел; в настоящем письме; сим отношением; настоящим подтверждаем, что; уведомляем Вас.

**Задание 7.** Отметьте номера словосочетаний, которые не могут быть употреблены в официально-деловом стиле:

1. беззаветный работник
2. квалифицированный специалист
3. много не выжмешь
4. необходимые фонды
5. надобность анализа
6. платежи застряли
7. разрешить спор
8. располагать возможностью
9. составить акт
10. транспортные издержки

**Задание 8.** Замените а) нейтральные выражения стереотипами делового стиля:

Занятия по расписанию, из-за болезни, решили на собрании, дали отпуск, помогли, участвовали, просьба, долг, сообщить, в прошедшем году, в настоящем месяце, поблагодарить;

б) нейтральными синонимами данные ниже слова и словосочетания делового стиля:

безотлагательно, вышеизложенное, настоящим уведомляем, препровождаем, проживать, предоставить жилплощадь, устроить прием, осуществлять руководство, отдать распоряжение, невыполнение плана.

**Задание 9.** Прочитайте доверенность, написанную К.И. Чуковским. На чем основан комический эффект?

Д о в е р е н н о с т ь

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

**Задание 10.** Прочитайте данное письмо. Отметьте клишированные языковые конструкции, помогающие оформить деловое письмо.

Уважаемые господа!

Благодарим за Ваше письмо от … 20... г. и сообщаем, что мы принимаем все условия Вашего предложения, кроме сроков исполнения. В этой связи мы хотели бы пригласить Вашего представителя, уполномоченного вести переговоры, чтобы обсудить с ним вопрос о сроках непосредственно при встрече. В случае Вашего согласия просим сообщить обратной почтой о возможности приезда к нам Вашего представителя.

С уважением (Подпись)

**Тема 3**

***Речевой этикет делового общения***

###### Контрольные вопросы:

1. Назовите факторы, которые противоречат конструктивной атмосфере деловой беседы.
2. Перечислите допустимые в деловом общении формы обращения.
3. Охарактеризуйте структуру делового телефонного разговора с точки зрения использования речевых этикетных форм, используемых на различных его этапах.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Задание 1.** Используя формулы речевого этикета, поприветствуйте: а) ваших коллег; б) вашего начальника; в) вашего секретаря; г) руководителя прибывшей к вам иностранной делегации.

**Задание 2.** Представьте себя в следующих ситуациях и согласно деловому этикету выполните нужные действия:

а) вы идете по коридору с новым сотрудником вашего отдела, навстречу вам из кабинета вышел руководитель фирмы, только что вернувшийся из командировки и еще не знающий нового сотрудника;

б) у вас день рождения. Как обычно, вечером собрались ваши старые друзья, но сегодня вы пригласили и вашего нового коллегу, с которым сдружились в последнее время. Он входит в комнату...

в) на совещание вы пригласили всех семерых заведующих отделами. Светлана Ивановна – новый завотделом рекламы, на совещании она впервые;

г) вы немного опоздали на совещание. Войдя в комнату, видите некоторые незнакомые лица;

д) всем отделом вы празднуете Новый год в ресторане. Приглашены и члены семей. Ваша жена (муж), задержавшись на работе, входит в зал и подходит к праздничному столу;

е) вы – начальник отдела сбыта и впервые в командировке. Вам необходимо решить ряд вопросов с фирмой-заказчиком. Ваш первый визит – к руководителю фирмы…

**Задание 3.** Используя этикетные формулы, пригласите: а) сотрудников вашего отдела для уточнения плана работы на следующий год; б) вашего шефа с женой к себе на новоселье; в) членов администрации города на презентацию вашей фирмы; г) ваших коллег на празднование Рождества на вашу дачу.

**Задание 4.** Охарактеризуйте ошибки, допущенные в диалогах. Исправьте их, предложив свой вариант.

1. – Анна Ивановна! Вы сегодня прекрасно выглядите.

– Что Вы, Иван Андреевич! У меня целый день болит голова, и чувствую я себя ужасно.

2. – Светлана Николаевна, Вы сегодня прекрасно выступили. Если бы и отчеты такие делали!

– Так я же стараюсь, Петр Васильевич!

3. – Ну, Слава Богу, сегодня этот костюм надели, сразу и выглядите моложе, Клавдия Петровна.

– А разве мне в сиреневом костюме плохо?

– Да Вы в нем выглядите как больная! Нет лучше носите этот, красивый!

4. – Петр Игнатьевич, как, на Ваш взгляд, прошла беседа?

– Слушая Вас, Марк Витальевич, я удивляюсь, как это Вам удается так тонко уходить от ответа.

**Задание 5.** Опишите свое поведение в следующих ситуациях: вам необходимо провести переговоры с клиентом фирмы, который заранее относится к вам предвзято и недоброжелательно. Какие средства установления контакта вы используете?

**Задание 6.** У вас в офисе делегация иностранных коллег. В каком порядке вы будете представлять им сотрудников: секретаря-референта (девушку 26 лет), менеджера по сбыту (мужчину 37 лет), делопроизводителя (женщину 42 лет) и своего помощника (мужчину 32 лет).

**Задание 7.** Как вы выйдете из положения, если переговоры, инициатором которых были вы, затягиваются по вине вашего собеседника?

**Задание 8.** Какие средства общения вы выберете в следующей ситуации? Вам необходимо заключить сделку с человеком, который имеет очень приблизительное понятие о правилах хорошего тона, вежливости и корректности.

**Задание 9.** Для проверки, насколько вы готовы уже сегодня вступить в деловые контакты с партнерами разного статуса, предлагаем вам провести самотестирование, учитывая приводимые ситуации.

А. Представляются:

а) старший – младшему,

б) младший – старшему,

в) мужчина – женщине,

г) женщина – мужчине,

д) человек с более высоким положением – человеку с более низким,

е) обратное к «д».

Б. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?

В. Только что прибывшие на встречу, переговоры, прием столкнулись с покидающими их. Нужно ли представляться?

Г. К вам пришел посетитель. Перед вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажите ли вы на конкретный стул?

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

Е. Нужно ли стучаться, входя в кабинет?

(только в нерабочее время хозяина кабинета; в рабочее время, чуть приоткрыв дверь, попросить разрешения войти)

**Задание 10.** Вспомните основные типы комплиментов. Сделайте комплимент а) вашему соседу (соседке) по поводу его (ее) внешности; б) декану вашего факультета (предполагается его присутствие); в) самому строгому преподавателю; г) кому-либо из ваших близких или родственников (желателен «комплимент-критика»); д) незнакомому молодому человеку (девушке) на улице; е) работнику сферы обслуживания или торговли (на его рабочем месте).

**Задание 11.** Найдите в следующих предложениях нарушения административного речевого этикета.

1. Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава фирмы. 2. Институт просит представить Ваши экспонаты для выставки в приемлемом для экспонирования виде. 3. Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. 4. Просим рассмотреть и утвердить. 5. Обращаюсь к Вам с убедительной просьбой прислать срочно необходимую документацию. 6. Мы просили бы Вас сообщить нам результаты эксперимента.

**Задание 12.** Современное деловое общение требует от участников диалога по телефону знания определенных этикетно-речевых формул.

А. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

а) «Говорите».

б) «Да».

в) «Слушаю вас».

г) Назовете свою фирму и затем «Добрый день».

д) Назовете свою фирму, отдел, фамилию.

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

а) «Могу ли я вам помочь?»

б) «Чем я могу вам помочь?»

В. Позвонивший высказывает 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».

Г. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение всех вопросов. Вы должны:

а) вникнуть в его вопрос и дать ответ;

б) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

**Задание 13.** Проанализируйте вопросы, которые часто возникают в конкретных ситуациях общения. Найдите на них ответы, опираясь на свое представление об этических и коммуникативных нормах. В случаях сомнений обратитесь к справочникам по речевому этикету.

Кого вы можете расспрашивать о семье, о здоровье, а кого – нет?

Кому и в какой ситуации вы можете передавать приветы, а кому и когда – нет?

Что делать, если говорящий, человек старше вас, забыл, о чем он говорил, задумался? Молчать? Напомнить то, о чем он говорил? Не заметить?

Можно ли шутить со старшими?

Можно ли положительно отзываться об отсутствующих?

Как здороваться с группой людей, из которых кто-то вам хорошо известен, а другие – незнакомы?

Может ли мужчина разговаривать с дамой, если он в это время курит?

**Контрольные вопросы к курсу**

1. Язык и речь. Устная и письменная формы речи.
2. Основные функции языка.
3. Структура национального языка и его уровни.
4. Норма и варианты в литературном языке.
5. Нормативные словари русского языка.
6. Принципы русской орфографии.
7. Лингвистические факторы, определяющие выбор способов написания.
8. Слитное, полуслитное и раздельное написание слов в русском языке.
9. Пунктуация: основные понятия. Принципы.
10. Понятие культуры речи. Предмет и задачи курса.
11. Культура речи в сфере профессионального общения.
12. Коммуникативные качества речи.
13. Специфика устного и письменного текста
14. Функциональные стили русского языка и их взаимодействие.
15. Научный стиль. Специфика жанров.
16. Официально-деловой стиль. Жанровое разнообразие.
17. Разговорная речь – особая функциональная разновидность русского литературного языка. Норма в разговорной речи.
18. Общение и его виды. Определение понятия «речевой этикет». Правила речевого поведения, система устойчивых речевых формул общения.
19. Культура делового общения. Условия успешного общения.
20. Основные характеристики и правили делового общения. Цели и основные принципы ведения деловой беседы.
21. Коммуникативные техники ведения диалога. Невербальные сигналы общения.
22. Виды ораторского искусства. Роды и виды ораторской речи.
23. Публичное выступление: оратор, аудитория, обстановка речи.
24. Публичное выступление. Подготовка к выступлению
25. Композиция речи. Методы изложения материала.
26. Убедительность речи. Виды аргументов (корректные/некорректные).
27. Дискуссия, полемика, спор как виды делового общения.
28. Требования к выступлению в различных аудиториях.
29. Экстралинвистические и лингвистические характеристики рекламного текста.
30. Требования к уровню владения речью в информационном обществе.

**Рекомендуемая литература**

**Основная литература**

1. Синцов, Е. В. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. В. Синцов. – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2016. – 160 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/85953> – Загл. с экрана.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

**Дополнительная литература:**

1. Гетманская, Г.И. Русский язык и культура речи: Комплексный анализ текста: учебное пособие. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г.И. Гетманская, Л.Ф. Родионова. – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2016. – 155 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/92901> – Загл. с экрана.
2. Гордеева, Л. П. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для студентов нефилологических факультетов. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. П. Гордеева. – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2017. – 69 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/97153> – Загл. с экрана.
3. Есакова, М. Н. Русский язык и культура речи. Нормы современного русского литературного языка. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. Н. Есакова, Ю. Н. Кольцова, Г. М. Литвинова. – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2012. – 280 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/12991> – Загл. с экрана.
4. Константинова, Л. А. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2014. – 188 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48319>– Загл. с экрана.
5. Санникова, И. И. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. И. Санникова. – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2015. – 192 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/72730> – Загл. с экрана.
6. Филиппова, О. В. Русский язык и культура речи. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. В. Филиппова, М. В. Шманова, И. Л. Рёбрушкина. – Электрон. дан. – М. : Флинта, 2012. – 88 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/4657> – Загл

**Приложение 1**

**Речевые клише, помогающие провести деловую беседу**

Начало беседы:

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...Сегодня я предлагаю обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось бы сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с...

Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с ...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

Выражение одобрения и согласия:

Ваши условия нас вполне устраивают.

Этот пункт наших возражений не вызывает.

Думаю, мы можем договориться и о...

Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

Мы ничего не имеем против...

Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.

Я полностью согласен с вашим мнением о...

Мое представление... полностью совпадает с нашим.

Ваши условия в целом для меня приемлемы.

Можно считать, что в основном мы договорились.

Выражение желания отстаивать свою точку зрения:

Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.

Мне бы хотелось получить дополнительную информацию по этому вопросу.

Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...

Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.

Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о...

Думаю, стоит обсудить и другие стороны этого вопроса.

Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...

Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

Выражение просьбы:

Вы нас очень обяжете, если согласитесь...

Не могли ли вы...

Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...

Если вас особенно не обременит (затруднит)...

Я буду очень признателен (благодарен), если...

Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...

Я хотел бы просить вас о...

С вашей стороны будет очень любезно, если...

Выражение извинения:

Приносим наши извинения за...

Еще раз прошу извинить меня за...

Примите наши извинения за...

Мы искренне сожалеем, что...

Я должен извиниться перед вами за...

Выражение сомнения и неопределенности:

У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.

Меня несколько смущает наличие...

Я бы хотел просить вас уточнить... поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.

Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...

У меня большое сомнение в необходимости...

Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.

Я бы предпочел другое решение этой задачи (проблемы).

Выражение неодобрения, несогласия, отказа:

В целом ваше предложение приемлемо, но...

Наша точка зрения несколько расходится с вашей.

Здесь мы исходим из несколько иного понимания...

Мы придерживаемся иной точки зрения.

В принципе мы согласны с большинством ваших доводов, но у нас есть ряд возражений и замечаний.

Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные затруднения.

Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.

Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.

Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.

К сожалению, принять ваши условия мы не можем.

Мы высоко ценим ваши условия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

Выражение желания уйти от ответа:

На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...

На это можно ответить только в самом общем виде.

Я вижу это только в самых общих чертах.

Мне трудно судить об этом.

Я затрудняюсь дать вам точный ответ.

К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.

Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

Фразы, свидетельствующие о завершении беседы:

Итак, мы подходим к концу нашей беседы.

Давайте подведем итоги наших договоренностей.

В заключение беседы я хотел бы...

Я полагаю, что проблему... можно считать решенной.

Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

**Приложение 2**

**Этикетно-речевые формулы общения по телефону**

Главные требования культуры общения по телефону – краткость (лаконичность), четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении. Разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Ваш собеседник, говорящий с вами по телефону не может оценить, ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других невербальных аспектов, которые помогают судить о характере общения. Однако есть невербальные стимулы, которыми можно манипулировать в общении по телефону, к ним относятся: момент, выбранный для паузы, и ее продолжительность молчания, интонация, выражающая энтузиазм и согласие

Если звоните вы ► ◄Если звонят вам:

Уточните, попали ли вы туда, куда хотели.

Назовите свою организацию. Если телефон в вашем личном кабинете, назовите ваш должность.

Представьтесь и кратко изложите причину звонка.

Для секретаря постарайтесь подобрать самые общие, но необходимые для представления сути дела слова.

Если вам не представились и причину звонка не назвали, постарайтесь уточнить эти данные до начала разговора. В противном случае продолжение контакта неуместно...

Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти к аппарату, попросите передать, что вы звонили. Скажите, когда и где вас можно будет легко найти.

Если вы неожиданно уходите, скажите секретарю, кому и какую информацию от вашего имени он может передать.

Нельзя спрашивать звонящего: «С кем я говорю?» или «Что вам нужно?» Найдите доброжелательную формулу (фирменный стандарт) начала разговора, например, «Доброе утро! Банк Менатеп. У телефона офис-менеждер. Слушаю вас».

Если вы предполагаете, что разговор может затянуться, задайте вопрос: «У вас есть сейчас время для разговора?» Помните, что деловой диалог по телефону – обмен информацией оперативного характера с определенной целью. Говорите кратко, но информативно.

Отвечайте одинаково спокойно на все звонки, как бы утомительно это не было. Звонящий не должен расплачиваться за то, что вас только что расстроили.

Невозможно предугадать, какой звонок принесет больше пользы.

Завершая разговор, постарайтесь в любом случае оставить о себе хорошее впечатление. К словам прощания добавьте фразу типа: «Надеюсь, что наши контакты будут полезными!» Демонстрируйте внимание к словам собеседника репликами: «Да», «Понимаю...», «Совершенно верно...» и т.п.

По этикету, разговор завершает его инициатор, но если вы чувствуете, что время разговора уходи впустую, постарайтесь дать понять это собеседнику, например, фразой «Думаю, мы выяснили основные детали...»

Начало разговора

Информационный повод:

Вам звонят из фирмы...

Моя фамилия... Я хотел бы...

С вами говорит менеджер по продажам...

Просьба, запрос информации:

Вас беспокоит...

Могу я поговорить с...

Я хотел бы узнать...

Вы не могли бы дать информацию...

Исследователи утверждают, что человек принимает решение о продолжении разговора в первые четыре секунды. Произвести хорошее впечатление сразу вам помогут в первую очередь тембр голоса, интонация уверенности и дружелюбия, размеренный ритм речи. Далее необходимо продумать главную фразу, решающую вопрос о продолжении разговора. Она должна содержать обещание, интригу, новизну подхода и т.п.

Основной момент разговора

Интригующее обещание: выгода, прибыль, эффект, бесплатные услуги, скорость исполнения:

У нас для вас интересное предложение...

Хотим сделать вам взаимовыгодное предложение...

Мы хотели бы ознакомить вас с новой системой наших скидок...

У нас появилась возможность оказывать ряд услуг бесплатно...

Недавно мы изменили систему поставки товаров, поэтому...

Нельзя быть уверенным, что каждый телефонный разговор закончится немедленной договоренностью. Но если вы – вежливый человек, не обрывайте разговор, не бурчите, не отмахивайтесь навсегда от собеседника; как знать, возможно позднее вы сами к нему обратитесь.

Завершение разговора

Нейтральное: До свидания. Всего доброго. Спасибо за информацию. Будьте здоровы, всего хорошего.

С надеждой на будущие контакты: Уверен, что наши контакты будут продуктивны. Думаю, мы нашли общий язык. Рад был слышать. Надеюсь, мы продолжим разговор при встрече.

Фразы, помогающие избежать подрыва доверия к вашей фирме:

Не стоит говорить:

Я не знаю...

Мы не можем этого для вас сделать...

Вы должны...

Подождите секундочку...

Нам это неинтересно.

Лучше сказать:

Мне нужно уточнить...

В настоящее время это довольно сложно, однако...

Для вас имеет смысл... Лучше...

Чтобы найти эти материалы, мне понадобиться минуты 3–4. Вы подождете?

Сейчас мы занимаемся деятельностью совсем иного профиля.

Вежливое обращение по телефону ‒ залог успешности беседы. Никогда не стоит забывать правила телефонного этикета. Вы ошибаетесь, если думаете, что телефонный разговор не имеет никакого значения. Соблюдение правил телефонного этикета способствует развитию конструктивного диалога между собеседниками, позволяет направить отношения в нужное русло задолго до намеченной встречи.