Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 29.10.2026 12:25:56
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb679c2851a28524a4e0d8f56c5a3a6

КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное образовательное учреждение

355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru| www.ecmsb.ru

РАССМОТРЕНО:
Педагогическим советом ЧПОУ
Колледж «Современная школа бизнеса»
Протокол № 10
от «22»_мая__2026 года

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЧПОУ Колледж «Современная школа бизнеса»
_____ Т.С. Ледович
«22» мая 2026 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИЦИПЛИНЕ «РУССКИЙ ЯЗЫК И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

социально-гуманитарного цикла
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 31.02.05 Стоматология ортопедическая

Ставрополь, 2026

1. Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля образовательных достижений и оценки сформированности компетенций у обучающихся, освоивших программу дисциплины.

2. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

– уметь строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами;

– анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности;

– устранять ошибки и недочеты в устной и письменной речи (орфоэпические, лексические, словообразовательные и др.);

– пользоваться словарями русского языка; употреблять основные выразительные средства русского литературного языка;

– продуцировать тексты основных деловых и учебно-научных жанров.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

– современные нормы русского литературного языка, функциональные стили речи, сферы речевого общения;

– правила оформления делового письма;

– особенности жанров устной и письменной речи.

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	**Дисциплинарные (предметные)**
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- готовность к саморазвитию, самостоятельности и самоопределению; -овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности; **Овладение универсальными коммуникативными действиями: совместная деятельность**: - понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы; - принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников обсуждать результаты совместной работы; - координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия; - осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным **Овладение универсальными регулятивными действиями: принятие себя и других людей:** - принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности; - признавать свое право и право других людей на ошибки; - развивать способность понимать мир с позиции другого человека;	- уметь создавать устные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров; употреблять языковые средства в соответствии с речевой ситуацией (объем устных монологических высказываний – не менее 100 слов, объем диалогического высказывания – не менее 7-8 реплик); уметь выступать публично, представлять результаты учебно-исследовательской и проектной деятельности; использовать образовательные информационно-коммуникационные инструменты и ресурсы для решения учебных задач; - сформировать представления об аспектах культуры речи: нормативном, коммуникативном и этическом; сформировать системы знаний о номах современного русского литературного языка и их основных видах (орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические; уметь применять знание норм современного русского литературного языка в речевой практике,

		корректировать устные и письменные высказывания; обобщать знания об основных правилах орфографии и пунктуации, уметь применять правила орфографии и пунктуации в практике письма; уметь работать со словарями и справочниками, в том числе академическими словарями и справочниками в электронном формате; - уметь использовать правила русского речевого этикета в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения, в повседневном общении, интернет-коммуникации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**В области эстетического воспитания:** - эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда и общественных отношений; - способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов, ощущать эмоциональное воздействие искусства; - убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества; - готовность к самовыражению в разных видах искусства, стремление проявлять качества творческой личности; **Овладение универсальными коммуникативными действиями:** **общение:** - осуществлять коммуникации во всех сферах жизни; - распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты; - развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых	- сформировать представления о функциях русского языка в современном мире (государственный язык Российской Федерации, язык межнационального общения, один из мировых языков); о русском языке как духовно-нравственной и культурной ценности многонационального народа России; о взаимосвязи языка и культуры, языка и истории, языка и личности; об отражении в русском языке традиционных российских духовно-нравственных ценностей; сформировать ценностное отношение к русскому языку; - сформировать знаний

	средств;	о признаках текста, его структуре, видах информации в тексте; уметь понимать, анализировать и комментировать основную и дополнительную, явную и скрытую (подтекстовую) информацию текстов, воспринимаемых зрительно и (или) на слух; выявлять логико-смысловые отношения между предложениями в тексте; создавать тексты разных функционально-смысловых типов; тексты научного, публицистического, официально-делового стилей разных жанров (объем сочинения не менее 150 слов);
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- наличие мотивации к обучению и личностному развитию; **В области ценности научного познания:** - сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире; - совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира; - осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе; **Овладение универсальными учебными познавательными действиями:** **базовые исследовательские действия:** - владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; - способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; - овладение видами деятельности по	- уметь использовать разные виды чтения и аудирования, приемы информационно-смысловой переработки прочитанных и прослушанных текстов, включая гипертекст, графику, инфографику и другое (объем текста для чтения – 450-500 слов; объем прослушанного или прочитанного текста для пересказа от 250 до 300 слов); уметь создавать вторичные тексты (тезисы, аннотация, отзыв, рецензия и другое); - обобщить знания о языке как системе, его основных единицах и уровнях: обогащение словарного запаса, расширение объема используемых в речи грамматических

	получению нового знания, его интерпретации, преобразованию и применению в различных учебных ситуациях, в том числе при создании учебных и социальных проектов; - формирование научного типа мышления, владение научной терминологией, ключевыми понятиями и методами; -осуществлять целенаправленный поиск переноса средств и способов действия в профессиональную среду	языковых средств; уметь анализировать единицы разных уровней, тексты разных функционально-смысловых типов, функциональных разновидностей языка (разговорная речь, функциональные стили, язык художественной литературы), различной жанровой принадлежности; сформированность представлений о формах существования национального русского языка; знаний о признаках литературного языка и его роли в обществе; - обобщить знания о функциональных разновидностях языка: разговорной речи, функциональных стилях (научный, публицистический, официально-деловой), языке художественной литературы; совершенствование умений распознавать, анализировать и комментировать тексты различных функциональных разновидностей языка (разговорная речь, функциональные стили, язык художественной литературы); - обобщить знания об изобразительно-выразительных средствах русского языка; совершенствование умений определять изобразительно-выразительные средства языка в тексте

Темы докладов

1. Языковой портрет личности (на примере публичного лица по выбору студента)
2. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач
3. Основные единицы речевого общения
4. «Слово как действие» в бытовой и официальной коммуникации
5. Причина возникновения конфликтов
6. Особенности научного языка специальности на фоне общих лингвистических черт научного стиля
7. Культура речи и эффективность общения

8. Организация вербального взаимодействия
9. Взаимодействие вербальных и невербальных средств передачи информации
10. Типология конфликтов
11. Общая и профессиональная культура личности
12. Исторические модели культурного человека
13. Основы искусства речи
14. Кодекс профессионального поведения и этики
15. Что значит «говорить правильно»?
16. Секреты хорошей речи
17. Спор, дискуссия, полемика. Классификация споров
18. Основные требования культуры спора
19. Поведение участников спора
20. Манера спора Сократа
21. Национальные и культурные традиции в споре
22. Доказательство и аргументация в споре
23. Основные формально-логические законы
24. Доказывание и убеждение, доводы в споре
25. Способы опровержения позиции оппонента
26. Полемические приемы
27. Ответы на вопросы. Классификация вопросов
28. Виды ответов в споре
29. Уловки в споре
30. Основные элементы риторического самообразования
31. Особенности обращения как формулы речевого этикета
32. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
33. Требования к оформлению реквизитов документов
34. Типы документов
35. Язык - знаковая система
36. Формы существования языка
37. Понятие об ораторском искусстве
38. Оратор и его аудитория
39. Основные понятия культуры речи
40. Речевая этика

Задания для практикума

Практикум по дисциплине «Русский язык и основы деловых коммуникаций» представляет собой проверку знания основных принципов классификации документов, составления деловых текстов, правил речевого этикета. Он построен таким образом, что при его выполнении студент должен проявить не только умение анализировать материал, но и обобщать данные анализа, делать необходимые выводы.

Пример задания контрольной работы:

Задание №1

Приведите примеры нарушения речевого этикета. Объяснить характер допущенных ошибок.

Задание № 2

Используя этикетные речевые модели составить текст письма-поздравления с юбилеем, письма-поздравления с назначением на должность.

Задание № 3

Оформить текст приказа о назначении директором в соответствии с правилами оформления распорядительных документов, используя стандартные языковые модели.

Задание № 4

Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на должность ассистента кафедры, старшего преподавателя.

Задание № 5

Приведите примеры языковых формул, выражающих мотивы, причины, цели написания делового письма.

Творческое задание
по дисциплине «Русский язык и деловое общение»
ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ

Темы

1. Из молодости в старость бери мудрость, ибо нет достояния надежнее (Гораций)
2. Краткость - лучшая рекомендация как для речи сенатора, так и оратора (Цицерон)
3. Лишь глупцы называют своеволие свободой (Тацит)
4. Слава - товар невыгодный: стоит дорого, сохраняется плохо (Оноре де Бальзак)
5. Мудрец стыдится своих недостатков, но не стыдится исправить их (Конфуций)
6. Экономика есть искусство удовлетворять безграничные потребности при помощи ограниченных ресурсов (Л.Питер)
7. Некоторые неписаные законы сильнее всех писаных (Сенека)
8. Хорошие законы порождены дурными нравами (Тацит)
9. Доброта для души то же, что здоровье для тела: она незаметна, когда владеешь ею, и она даёт успех во всяком деле (Л.Н. Толстой)
10. Когда говорят о правах человека, каждый имеет в виду свои собственные (Вильгельм Швебель)
11. Хорошая репутация белее важна, чем чистая рубашка. Рубашку можно выстирать, репутацию - никогда (Альфред Нобель)
12. Дружбу, которая даётся за деньги, а не приобретается величием и благородством души, можно купить, но нельзя удержать (Никколо Макиавелли)
13. Умирают только за то, ради чего стоит жить (Антуан де Сент-Экзюпери)
14. Куда не влекут способности, туда не толкай (Ян Амос Каменский)
15. Самый счастливый человек тот, кто дарит счастье наибольшему числу людей (Дени Дидро)
16. Основы каждого государства и фундамент любой страны покоятся на справедливости и правосудии (Ас-Самарканди)
17. Либо человечество покончит с войной, либо война покончит с человечеством (Джон Кеннеди)
18. Смех - это солнце: оно прогоняет зиму с человеческого лица (Виктор Гюго)
19. Правда... есть то, что справедливо вопреки писаному закону (Аристотель)
20. Пессимизм - это настроение, оптимизм - это воля (Ален)
21. Дары ослепляют глаза мудрых и извращают дела праведных
22. Я предпочитаю, чтобы меня помнили по тем делам, которые я совершил для других, а не по тем делам, что другие совершили ради меня (Т.Джефферсон)
23. Экономическая свобода - это свобода любой деятельности, включающей право выбора и сопряжённые с этим риск и ответственность (Ф.Хайек)
24. Смертная казнь: за и против
25. Война - преступление, которое не искупается победой (Анатоль Франс)
26. Скромный человек усваивает двже чужие пороки, гордый обладает только собственными (Ф. Бэкон)

27. Подлинный мир требует, чтобы прежде всего были устранены хозяева войны (Ромен Роллан)

28. Время и деньги большей частью взаимозаменяемы (У. Черчилль)

29. Коммерция должна быть такой же, как религия и наука: не испытывать ни любви, ни ненависти (С. Батлер)

30. Самое великое, самое божественное в человеке - это уметь жалеть и прощать (Дюма-сын)

31. Реклама на телевидении: за и против

32. Любовь и верность

33. Деньги не исправляют несправедливостей природы, а усугубляют их (Л. Андреев)

34. Кость, брошенная собаке, не есть милосердие; милосердие - это кость, поделенная с собакой, когда ты голоден не меньше её (Джек Лондон)

35. Люди, которые не знают сострадания, отвратительны (Стефан Цвейг)

36. Процветание раскрывает наши пороки, а бедствие - наши добродетели (Френсис Бэкон)

37. Поведение - это зеркало, в котором каждый показывает свой лик (Иоганн Вольфганг Гёте)

38. Суд без милости - не оказавшему милости (Иаков)

39. Дайте мне хорошую политику, и я вам дам хорошие финансы (А. Тюрго)

40. Проблемы эмансипации

41. На стороне правды всегда больше логических доказательств и нравственных выводов (Аристотель)

42. Проблема эвтаназии

43. Научиться можно только тому, что любишь, и понять можно только то, что любишь (Даниил Гранин)

44. Нет на свете хуже обмана, чем самообман (Чарльз Диккенс)

45. Люби всех, доверяй избранным, не делай зла никому (Уильям Шекспир)

46. Нужен ли современной женщине брак?

47. Телеэкран и табу

48. Когда множатся законы и указы, растут разбои и грабежи (Лао-Цзы)

49. Нет более верного признака устройства городов, чем обилие в них юристов и врачей (Платон)

50. Послушание, обучение, дисциплина, чистота, здоровье, опрятность, бодрость, смелость, храбрость - победа (А. Суворов)

Перечень вопросов к зачёту с оценкой

1. Русский литературный язык: история развития, функции, формы.
2. Понятие стиля, стилистической окраски, стилистических норм.
3. Функционально-стилевое расслоение лексики русского языка.
4. Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей.
5. Разговорный стиль: его особенности, основные признаки, стилевые черты. Экстралингвистические признаки разговорного стиля.
6. Общая характеристика официально-делового стиля: функции, стилевые черты, структура, жанры.
7. Грамматические особенности официально-делового стиля. Его клишированность.
8. Научный стиль: функции, стилевые черты, структура, система жанров.
9. Лексические, морфологические, синтаксические особенности научного стиля.
10. Устная деловая речь и её разновидности: неподготовленная, частично подготовленная, подготовленная. Приёмы подготовки.
11. Слово > мысль > поступок в устной речи деловых коммуникаторов. Устная речь - главный инструмент взаимодействия менеджера с подчинёнными, управление на всех уровнях.

12. Речевые особенности устного служебно-делового общения. Требования к речевой коммуникации в деловой среде.

13. Деловые диалоги и монологи, роль личности, культуры и этики в деловой речи.

14. Деловые беседы, их виды. Речевые средства наиболее регулярных тем в деловой беседе, роль и типы вопросов и призывов.

15. Деловые совещания, их виды. Языковые различия, обусловленные масштабом и спецификой привлечённых участников.

16. Проблемные совещания: дискуссии и дебаты. Роль ключевых слов и доминант в формировании целей и задач проблемных совещаний; в обсуждении вопросов, обмене мнениями, прениях, спорах.

17. Деловые разговоры. Языковые характеристики коммуникативных и ролевых установок телефонного этикета.

18. Переговоры как одна из форм устного делового общения. Виды переговоров и их речевые особенности.

19. Отличия переговорной и повседневной коммуникации. Особенности речевого поведения участника переговоров. Овладение навыками переговорного процесса.

20. Креативный аспект современной деловой речи. Речевая агрессия и коммуникативная безопасность.

21. Произносительная культура устной речи: интонация, темп, ритм, логическое ударение, рациональное паузирование.

22. Воздействие устных форм общения на письменный вариант деловой речи. Документы для фиксации и воспроизведения устной речи.

23. Преимущества и недостатки устной и письменной форм делового общения и их языкового воплощения. Пути и формы преодоления недостатков в деловой речи.

24. Основные приемы публичного выступления. Композиция ораторской речи. Основные виды аргументов.

25. Приёмы привлечения внимания аудитории во время публичного выступления.

3. Процедура оценивания обучающихся

Установлены следующие критерии оценки успеваемости студентов в зачетно-экзаменационную сессию при устном ответе (выполнении отдельных заданий).

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично» (5)	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объёме пройденного программного материала, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы. Правильные и уверенные действия (навыки и умения) по применению полученных знаний на практике сформированы. Все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено, в основном, на «от-
«Хорошо» (4)	Наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, четкое изложение материала. Правильные действия (навыки и умения) по применению полученных знаний на практике сформированы. Практически все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено, в основном, на «хорошо».

«Удовлетворительно» (3)	Наличие определенных знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия (навыки и умения) по применению знаний на практике. Выполнена только часть учебных заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины, качество выполнения большинства из них оценено, в основном, на «удовлетворительно».
«Неудовлетворительно» (2)	Отсутствие знаний программного материала, непонимание сущности излагаемого вопроса, наличие грубых ошибок в ответе, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы. Неспособность применять (умения и навыки) на практике. Учебные задания, предусмотренные рабочей программой дисциплины, практически не выполнены.

ПРИМЕРНЫЕ ОТВЕТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «РУССКИЙ ЯЗЫК И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ» НА ИТОГОВУЮ АТТЕСТАЦИЮ

Номер задания	Содержание вопроса	Краткий ответ на вопрос
	Русский литературный язык: история развития, функции, формы.	Литературный язык – общенародный язык письменности, язык официальных и деловых документов, школьного обучения, письменного общения, науки, публицистики, художественной литературы, всех проявлений культуры, выражающихся в словесной форме (письменной и иногда устной), воспринимаемый носителями данного языка как образцовый. Русский литературный язык функционирует как в устной форме, так и в письменной форме речи. Литературный язык нельзя отождествлять с языком художественной литературы. Это разные, хотя и соотносительные понятия. Признаки литературного языка: 1) наличие письменности; 2) нормированность – достаточно устойчивый способ выражения, который выражает исторически сложившиеся закономерности развития русского литературного языка. Нормированность основана на языковой системе и закреплена в лучших образцах литературных произведений; Система оценки языковых средств: Правильно – неправильно (норма - ошибка). Пример: звонИт – звОнит. Правильно – правильно. Пример: твОрог – творОг. Правильно – допустимо (в словаре с пометкой разг., проф.). Пример: договОр – дОговор. 3) кодифицированность, т. е. закрепленность в научной литературе; это выражается в наличии грамматических словарей и других книг, содержащих правила использования языка; 4) стилистическое многообразие, т. е. многообразие функциональных стилей литературного языка; 5) относительная устойчивость; 6) распространенность; 7) общеупотребительность; 8) общеобязательность; 9) соответствие употреблению, обычаям и возможностям языковой системы. Каждый из языков, если он достаточно развит, имеет две основные функциональные разновидности: литературный язык и живую разговорную речь. Живой разговорной речью каждый человек овладевает с раннего детства. Освоение литературного языка происходит на всем протяжении развития человека вплоть до старости. Литературный язык должен быть общепонятным, т. е. доступным к восприятию всеми членами общества. Современный русский литературный язык многофункционален, т.е. он выполняет функции бытового языка грамотных людей, языка науки, публицистики, государственного управления, языка культуры, литературы, образования, средств массовой информации и т. д. Однако в определенных ситуациях функции литературного языка могут быть ограничены (например, он может функционировать в основном в письменной речи, а в устной используются территориальные диалекты).
	Понятие стиля, стилистической окраски, стилистических норм.	Стили речи – системы языковых элементов внутри литературного языка, разграниченные условиями и задачами общения; форма наших высказываний зависит от того, где, с кем и зачем мы говорим. Выделяют пять стилей; четыре книжных: научный, официально-деловой, публицистический, художественный – и разговорный стиль. Для каждого стиля характерны определенные средства языка:

		слова, их формы, словосочетания, типы предложений, причем их принадлежность к разговорному или книжному стилю осознается при сопоставлении с нейтральными средствами. Стили речи реализуются в определенных формах, или типах текстов, называемых жанрами речи. Жанры речи – типизированная форма организации речи, определяющая типы текстов, отличающихся заданным характером речевой деятельности (ср. монологический жанр публицистической *статьи* и диалогический жанр *интервью*) и формой использования языка (ср. устный жанр *доклада* и письменный жанр *статьи*). В основном каждый жанр речи принадлежит к определенному стилю речи, но есть и межстилевые жанры, например: *статья, очерк, эссе* (научные и публицистические), *интервью* (публицистическое и официально-деловое). Стилистическая окраска (стилистическая коннотация) определяется как дополнительные по отношению к предметно-логическому и грамматическому значению языковой единицы ее экспрессивно-эмоционально-оценочные и функциональные свойства (компоненты значений), которые ограничивают возможности употребления этой единицы определенными сферами и условиями общения. Стилистические нормы – это нормы употребления стилистически окрашенной лексики и фразеологии, т.е. слов и выражений, закрепленных за определенным функциональными/или экспрессивным стилем, а также нормы употребления лексики разных исторических эпох. Например, слово обитать имеет книжный характер, поэтому его не следует употреблять в сочетании со словами стилистически сниженными, вызывающими представления сниженного характера.
	Функционально-стилевое расслоение лексики русского языка.	Стилистическая характеристика слова определяется тем, как оно воспринимается говорящими: как закрепленное за определенным функциональным стилем или как уместное в любом стиле, общеупотребительное. В самых общих чертах функционально-стилевое расслоение лексики можно изобразить так: наиболее четко противопоставлены книжные и разговорные слова (ср.: вторгаться - влезать, соваться; избавиться - отделаться, отвязаться; криминальный - бандитский). В составе книжной лексики можно выделить слова, свойственные книжной речи в целом (последующий, конфиденциально, эквивалентный, престиж, эрудиция, предпослать), и слова, закрепленные за конкретными функциональными стилями (например, *синтаксис, фонема, литота, эмиссия, деноминация* тяготят к научному стилю; *предвыборная кампания, имидж, популизм, инвестиции* – к публицистическому; *акция, потребитель, работодатель, предписывается, вышеуказанный, клиент, воспрещается* – к официально-деловому). Функциональная закрепленность лексики наиболее определенно выявляется в речи. Книжные слова не подходят для непринужденной беседы (На зеленых насаждениях появились первые листочки), научные термины нельзя употребить в разговоре с ребенком (Весьма вероятно, что папа войдет в визуальный контакт с дядей Петей в течение предстоящего дня), разговорные и просторечные слова неуместны в официально-деловом стиле (В ночь на 30 сентября рэкетиры наехали на Петрова и взяли в заложники его сына, требуя выкуп в 10 тысяч баксов). Возможность использовать слово в любом стиле речи свидетельствует о его общеупотребительности. Так, слово дом уместно в различных стилях: Дом № 7 по улице Ломоносова подлежит сносу; Дом построен по проекту талантливого русского архитектора и относится к числу ценнейших памятников национального зодчества; Дом Павлова в Волгограде стал символом мужества наших бойцов, самоотверженно сражавшихся с фашистами на улицах города; Тили-бом, тили-бом, загорелся

		кошкин дом (С.Я. Маршак). В функциональных стилях специальная лексика используется на фоне общеупотребительной.
	Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей	По функционально-стилевой принадлежности все слова русского языка можно разделить на две большие группы: 1) общеупотребительные, уместные в любом стиле речи (*человек, работать, хороший, много, дом*) и 2) закрепленные за определенным стилем и воспринимающиеся за его пределами как неуместные (иностилевые): *лицо* (в значении 'человек'), *вкалывать* (в значении 'трудиться'), *клёвый, предостаточно, жилплощадь, строение*. Особый стилистический интерес представляет вторая группа слов. Функциональным стилем называется исторически сложившаяся и социально осознанная система речевых средств, используемых в той или иной сфере человеческого общения. В современном русском языке выделяют следующие книжные стили: научный, публицистический, официально-деловой. Некоторые лингвисты относят к книжным стилям и художественно-беллетристический, однако, по нашему мнению, язык художественной литературы лишен какой бы то ни было стилевой замкнутости. Его отличают разнообразие индивидуально-авторских средств создания образности и свобода выбора лексики, продиктованного конкретными художественными задачами. Это ставит язык художественной литературы, точнее художественную речь, в особое положение по отношению к функциональным стилям. Книжным стилям противопоставлен разговорный стиль, выступающий преимущественно в устной форме. За пределами литературно-языковой нормы находится просторечие. Функционально-стилевой закрепленности слов способствует их тематическая отнесенность. Так, термины, как правило, принадлежат к научному стилю: *ассонанс, метафора, квантовая теория, синхрофазотрон*; к публицистическому стилю относятся слова, связанные с общественно-политической тематикой: *плюрализм, демократия, гласность, гражданственность, кооперация*; как официально-деловые выделяются слова, употребляемые в юриспруденции, делопроизводстве: *презумпция невиновности, недееспособный, потерпевший, оповестить, предписать, надлежащий, проживание*. Общеупотребительная лексика является и самой частотной: мы постоянно обращаемся к ней как в устной, так и в письменной речи, в любом стиле, где она выполняет первостепенную функцию - номинативную, называя жизненно важные понятия и явления.
	Разговорный стиль: его особенности, основные признаки, стилевые черты. Экстралингвистические признаки разговорного стиля.	Разговорный стиль — функциональный стиль речи, который служит для неформального общения, когда автор делится с окружающими своими мыслями или чувствами, обменивается информацией по бытовым вопросам в неофициальной обстановке. В нём часто используется разговорная и просторечная лексика. Обычная форма реализации разговорного стиля — диалог, этот стиль чаще используется в устной речи. В нём отсутствует предварительный отбор языкового материала. В этом стиле речи большую роль играют внеязыковые факторы: мимика, жесты, окружающая обстановка. Экстралингвистические признаки разговорного стиля. Для разговорного стиля характерны эмоциональность, образность, конкретность, простота речи. Например, в булочной не кажется странной фраза: «Пожалуйста, с отрубями, один». Непринуждённая обстановка общения обусловливает большую свободу в выборе эмоциональных слов и выражений: шире употребляются слова разговорные (глупить, ротозей, говорильня, хихикать, гоготать), просторечные (заржать, рохля, аховый,

		растрёпа), жаргонные (родители — предки, железно, мирово). В разговорном стиле речи, особенно при быстром её темпе, возможна меньшая редукция гласных, вплоть до полного их выпадения и упрощения групп согласных. Словообразовательные особенности: широко употребляются суффиксы субъективной оценки. Для усиления экспрессивности употребляется удвоение слов.
	Общая характеристика официально-делового стиля: функции, стилевые черты, структура, жанры.	Официально-деловой стиль (ОДС) обслуживает: а) сферу деловых отношений, б) область права; в) область межгосударственной политики. Это самый древний из книжных стилей, так как он восходит к языку «Русской правды» (первого свода законов Киевского государства) и различных грамот X–XIвв. Основные функции ОДС: сообщение информации и воздействие на адресат. Отсюда и основные способы речи: констатирующий (сообщающий о чем-то имеющемся) и императивный (повелевающий). Основные жанры: международные договоры, государственные акты, юридические законы, постановления, распоряжения, приказы, уставы, инструкции, служебная переписка, деловые бумаги (справки, удостоверения, доверенности, заявления и пр.). Все жанры ОДС – это различные документы. ОДС имеет двойственную природу: с одной стороны, он выражает конкретное содержание (и близок научному стилю), с другой стороны, он соприкасается с обыденной жизнью (например, в сфере административно-хо-зяйственной деятельности) и должен быть понятным любому человеку (в отличие от научного стиля). Эта двойственность определила следующие основные черты официально-делового стиля: 1. точность формулировок, не допускающую возможности иного толкования; 2. ясность и детальность изложения (особенно в законах, инструкциях и под.); 3. лаконичность (краткость) текста, которая достигается экономным использованием языковых средств, исключением многословия; 4. стандартность изложения (достигается использованием устойчивых формул делового языка); 5. стандартность оформления текста (определяется действующим ГОСТом); 6. нейтральный тон изложения (исключается эмоционально окрашенная и экспрессивная лексика). ОДС функционирует преимущественно в письменной форме, но не исключается и его устная форма: выступления государственных и общественных деятелей на заседаниях, приемах, торжественных собраниях, деловые переговоры, устные распоряжения и пр.
	Грамматические особенности официально-делового стиля. Его клишированность.	На *морфологическом* уровне: 1. Абсолютное преобладание имен существительных, частота употребления которых выше, чем в научном стиле, тоже имеющем именной характер речи. В основном, это отглагольные существительные: а) бессуффиксные (*сбор, контроль, найм, надзор*); б) с суффиксом -к- (*задержка, отгрузка, погрузка, проверка*); в) с суффиксами -ние, -ение, -тие (*взятие, изъятие, исполнение, непризнание, поручение, решение, соблюдение, уведомление, укомплектование, установление*). 2. Цепочки родительных падежей существительных: *выяснение условий совершения преступления, проверка соблюдения паспортного режима, опасность возникновения аварийной ситуации* и пр. 3. «Расщепление сказуемого» (как и в научном стиле): *оказывать содействие, установить контроль, нести ответственность, заниматься воспитанием, осуществлять заботу, внести дополнения;производить ремонт, произвести остекленение*

	Научный стиль: функции, стилевые черты, структура, система жанров.	Признаки научного стиля. Сфера общественной деятельности, в которой функционирует *научный стиль,* – это наука. Мысль строго аргументируется; особый акцент делается на ход логических рассуждений. Анализ и синтез тесно взаимосвязаны, поскольку назначение науки – выявление закономерностей. Отсюда обобщенный и абстрагированный характер мышления. Все это определяет экстралингвистические признаки научного стиля: • научная тематика;

		• точность (точное определение понятий); • стремление к абстрактности, обобщению; • логичность изложения; • объективность. Экстралингвистические особенности находят выражение в собственно языковых характеристиках научного стиля и определяют системность языковых средств, которые в нем употребляются. Научный стиль как система включает языковые единицы трех типов: 1) языковые единицы, обладающие соответствующей функционально-стилистической окраской; 2) языковые единицы стилистически нейтральные (межстилевые); 3) языковые единицы стилистически нейтральные, но функционирующие преимущественно именно в данном стиле. Доминирующая языковая функция научного стиля – *информативная;* основная форма речи – *письменная;* типичный вид речи – *монолог.* При преобладании письменной формы речи развитие средств массовой коммуникации, расширение научных контактов (съезды, симпозиумы, конференции) увеличивают роль и устной формы научной речи. Основная цель научного стиля – сообщение объективной информации, доказательство истинности научного знания. Цели конкретизируются в задачах, которые, с учетом ситуации, определяют отбор материала, используемого на протяжении всего текста. Адресатами произведений научного стиля, как правило, являются специалисты – читатели и слушатели, подготовленные к восприятию научной информации. Научный стиль обладает значительным разнообразием речевых жанров. Среди них основные: научная монография, научная статья, диссертация, научно-учебная проза (учебники, учебные и методические пособия), научно-технические произведения (инструкции и др.), научные доклады. Подстили научной речи. Обычно выделяются подстили: • академический (собственно-научный); жанры – монография, диссертация, статья, доклад на научную тему; • учебно-научный; жанры – учебник, словарь, методическое пособие, лекция; • научно-информативный; жанры – реферат, аннотация, патентное описание, промышленная реклама; • научно-справочный; жанры – словарь-справочник, каталог; • научно-популярный; жанры – очерк, книга, лекция, статья (для широкого круга неспециалистов).

	Лексические, морфологические, синтаксические особенности научного стиля.	Лексические особенности: точность и термины. Такое свойство научного стиля, как *точность,* предопределяет использование в нем специальной научной и терминологической лексики. Морфологические особенности: существительные и прилагательные преобладают над глаголами. Морфологические особенности научного стиля подчинены его общим свойствам. Научное повествование отличает именной характер изложения: существительные и прилагательные преобладают над глаголами. В научном стиле распространены существительные, образованные от глаголов и от прилагательных: деление, измерение, определение, точность, четкость и т.п., а также субстантивированные прилагательные: касательная, кривая, шипящие, заднеязычный. Для научного стиля характерна бессубъектность повествования, что вызывает отсутствие глагольных форм I -го и 2-го лица единственного числа и распространение таких неличных форм глагола, как инфинитив, краткое страдательное причастие, деепричастие. В немногочисленных случаях употребляется форма 1-го лица множественного числа – в значении некой неопределенной совокупности лиц, куда включается и говорящий (Мы полагаем...

		Отметим, что... Приведем в качестве примера...). Абсолютное большинство глаголов в научном стиле употребляется в форме 3-го лица множественного числа настоящего времени изъявительного наклонения несовершенного вида. Это настоящее постоянное, вневременное, которое является наиболее абстрактным (существует, наблюдается, происходит, обнаруживается, отличается и т.п.). Формы прошедшего и будущего времени, формы сослагательного и повелительного наклонений используются крайне редко. В научном стиле распространены производные предлоги и союзы: в течение, в результате, в связи, в соответствии, за счет. Не употребляются модальные частицы и междометия, вносящие эмоциональные оценки. Итак, и в области морфологии научного стиля проявляются его общие экстралингвистические признаки: *точность, абстрактность, обобщенность.* Синтаксические особенности – отстраненность и объективность. Научному стилю свойственны доказательность и аргументированность изложения, что находит отражение в композиционном строении текстов и в их синтаксическом строе. В информации автора синтаксических структурах научного стиля максимально демонстрируется отстраненность автора, объективность излагаемой информации. Это выражается в использовании пассивных (страдательных) конструкций. Широко распространены в научном стиле безличные предложения с модальными словами и инфинитивом, с безличными глаголами и личными в значении безличных. Например: «Нам надлежит рассмотреть, каковы же были последствия этих законов», «Надо заметить, что случаев смешения, пропусков и замен в текстах старославянской письменности сравнительно немного» Среди двусоставных предложений преобладают такие, в которых сказуемое является составным именным, что определяет ся задачей научных текстов: выявить признаки, качества, свойства изучаемых объектов. При этом в настоящем времени связка может быть как нулевой, так и материально выраженной глаголами *есть и суть* (в этом – еще одно отличие научного стиля от других). Например: «Слово *есть* не что иное, как культура в её специфическом выражении» (Г.О. Винокур). «Жизнь *есть* лучший экзамен» (К.Э. Циолковский). Простые предложения часто бывают осложнены обособленными членами, выраженными причастными и деепричастными оборотами, вводными конструкциями, обозначающими последовательность сообщений, степень достоверности и источник информации (во-первых, наконец, как утверждают..., в соответствии с выводами...). В простом предложении последовательно реализуется прямой порядок слов, что усиливает собственно информативную сторону сообщения: Лабораторные опыты проводятся в течение семестра. По цели высказывания предложения повествовательные. Вопросительные предложения используются лишь в функции сосредоточения внимания читателя или слушателя на каком-либо вопросе. Например: Что же такое норма? Номинативные предложения редки. Используются как заголовки или пункты плана. Логичность и доказательность научной речи обусловливают активное использование сложных союзных предложений, в том числе и сложносочиненных с придаточными изъяснительными, определительными, причины, цели, условия, следствия, уступки и сложносочиненных со смысловыми отношениями согласования противопоставления: необходимо подчеркнуть, что..., не только утверждается, но и... В научной речи распространено такое явление, как сложное синтаксическое целое (сверхфразовое единство). Чаще всего оно оформляется как абзац, включающий от 3–4 до 7–8 предложений.

		Для предложений характерна тематическая спаянность. Между самостоятельными предложениями абзаца широко используются языковые средства связи (синтаксический параллелизм, союзы, местоимения, повторы, вводные слова и др.).
	Устная деловая речь и её разновидности: неподготовленная, частично подготовленная, подготовленная. Приёмы подготовки.	Устная речь может быть неподготовленной, спонтанной, частично подготовленной и подготовленной. Первый вид речи реализуется в жанрах дружеской беседы, интервью, выступления в прениях и т.п. Содержание и форма таких речей заранее не продумываются. Частично подготовленная речь – это речь у которой подуманы цель и основное содержание. Это может быть заранее намеченный разговор, деловая беседа, интервью (если вопросы были даны респонденту перед началом опроса), публичная юбилейная речь, научный доклад и т.п. У подготовленной речи предварительно продуманы цель, содержание, порядок изложения мыслей, словесное выражение. Типичные жанры такого вида речи – научный доклад, лекция, выступление на деловом совещании, выступление оппонента на дискуссии. Однако будучи близкой по форме письменной речи, подготовленная устная речь сохраняет особенности устного монолога: произносится с интонацией спонтанной речи, не исключает импровизации, что способствует установлению контакта с ау Жанры устного делового общения делятся на монологические (публичное выступление, презентация) и диалогические (деловая беседа, деловые переговоры). Презентация (лат. praesentatio – представление, предъявление) – один из видов делового общения, цель которого – продвинуть товары или услуги на рынок, привлечь внимание, приобрести известность и т.д. диторией. Деловые переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу. Используются во всех сферах деятельности: дипломатической, политической, экономической, военной, торговой. Переговоры – эффективное средство разрешения конфликтной ситуации. Деловая беседа – это форма межличностного общения, предполагающая обмен мнениями, информацией, направленная на установление деловых отношений, решение деловых проблем или выработку конструктивного подхода к их решению. Ещё одним жанром деловой речи является разговор по телефону. По подсчётам специалистов, на телефонные разговоры тратится до 27% рабочего времени. Часто деловые разговоры ведутся и в нерабочее время. Если человек не владеет культурой телефонного общения, правил его ведения или пренебрегает ими, это может существенно подорвать его авторитет, навредить карьере, снизить эффективность его деятельности.
	Слово > мысль > поступок в устной речи деловых коммуникаторов. Устная речь - главный инструмент взаимодействия менеджера с подчинёнными, управление на всех уровнях.	В зависимости от способа воплощения речевые поступки могут быть реальными (этап реализации), но могут оставаться на уровне внутренней речи, не переходя в «реальное, обозримое высказывание». Человек должен «хотя бы внутренне только поступать». Такие речевые поступки мы называем ментальными. Поступок-мысль имеет право на существование, так как, по словам М. М. Бахтина, «активен поступок в действительно единственном продукте, им созданном (реально действенном действии, сказанном слове, помысленной мысли...)» На уровне внутренней речи субъект продумывает свой речевой поступок, однако не всегда этот замысел реализуется в высказывание. Следовательно, ментальный РП можно рассматривать как «поступок-мысль» и как этап, предваряющий реальный речевой поступок, воплощенный в обозримое высказывание. Коммуникативное намерение совершающего речевой поступок может быть выражено по отношению к адресату прямо, открыто (прямой РП) либо косвенно (косвенный РП). Умение говорить влиятельно и целесообразно имеет для

		деятельности менеджера огромное значение, так как для успешного управления людьми с ними нужно общаться. Практически все проблемы бизнеса связаны с общением. Менеджеры расходуют на различные его виды в среднем 80% своего рабочего времени, причем чем выше уровень менеджера, тем больше этот процент. Известно, что людские дела связываются речью, и если речь не та, то разлаживается и само дело. Поэтому для современного менеджера умение общаться профессионально и жизненно необходимо, это такое же важное умение, как специальные знания и навыки работы. Впечатление о руководителе (особенно первое) в значительной степени складывается по тому, насколько хорошо он пользуется словом. Официально-деловое общение - это, во-первых, управленческое общение – общение с целью руководить людьми, т. е. изменять их деятельность в определённом направлении или общение в системе менеджмента. К управленческому общению можно отнести и профессиональное взаимодействие коллег. Во-вторых, это общение в системе связей организации с внешней средой (потребителями, конкурентами, правительственными учреждениями, поставщиками, финансовыми организациями и источниками трудовых ресурсов), т. е. общение в системе маркетинга и «public relations» (связей с общественностью). Профессиональное общение осуществляется в ситуациях служебного совещания, деловой беседы или переговоров, личной беседы с подчинёнными, пресс-конференции, презентации, рекламной кампании и т. п. Второй разновидностью официально-делового общения является непрофессиональное общение, связанное с официальными сторонами жизни людей, т. е. общение частного лица с общественными институтами, вызванное его участием в общественной жизни, официальным поводом или необходимостью решения деловых проблем. Ситуации официального общения отдельных лиц с общественными институтами сегодня довольно разнообразны: собеседования (интервью) при приёме на работу, акции протеста, предвыборные кампании, юбилеи, награждения, презентации и т. д. В системе менеджмента руководителю потребуются жанры, с помощью которых он будет осуществлять различные виды управленческой деятельности, т. е. функции управления: планирования, организации, мотивации, контроля.
	Речевые особенности устного служебно-делового общения. Требования к речевой коммуникации в деловой среде.	Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчинение установленным правилам и ограничениям. Существуют так называемые писаные и неписаные правила поведения. Регламентированность (протокол) предполагает соблюдение норм делового этикета, который отражает накопленный опыт, нравственные установки определенных социальных групп и людей разной национальности. Протокол предписывает, как вести себя в деловой обстановке, на совещании, переговорах, а также как одеваться, что дарить, как вести деловую переписку и многое другое. Очень важное место уделяется при этом речевому этикету. В настоящее время создана целая система речевых формул для каждой речевой ситуации. Регламентированность делового общения означает и ограниченность его временными рамками. Деловые встречи имеют строгий регламент. Для этого заранее намечается круг обсуждаемых проблем и проводится тщательная подготовка к встрече. При общении очень важно создать благоприятный психологический климат. Для этого рекомендуется: ·Приветствовать собеседника искренней улыбкой, доброжелательным взглядом, обращаться к нему по имени-отчеству или используя принятые в той или иной стране обращения. ·Показывать свое желание понять позицию собеседника, ориентироваться на ожидаемый собеседником результат. ·Стараться выявлять положительные качества собеседника.

		·Учитывать эмоциональное состояние собеседника. ·Подчеркивать равенство позиций, вести себя спокойно и уверенно. ·Эмоционально поддерживать разговор. ·Выражать искреннее одобрение (все люди любят, когда их хвалят, говорят о достоинствах). ·Говорить комплименты. Любую деловую беседу, коммерческие переговоры можно начинать с них. Чем больше делает человек комплиментов, тем больше он их получает. Важная особенность делового общения – строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа: начальник — подчиненный, партнеры, коллеги и др. Главные требования к устной речи делового человека следующие: ·точность и ясность (употребление слов в правильном значении, исключение иностранных слов, употребляемых без необходимости), ·краткость (без повторов, тавтологии), ·конкретность, ·правильность, ·нормативность, ·логичность, ·аргументированность, ·стандартность речевых формулировок. Деловое общение может быть: ·необходимым (когда без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно), ·желательным (определенные контакты способствуют более успешному осуществлению задач), ·нейтральным, ·нежелательным (затрудняет достижение цели).
	Деловые диалоги и монологи, роль личности, культуры и этики в деловой речи.	Общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Деловое общение – обмен информацией для достижения определённых результатов. Деловой разговор - это, прежде всего устная деловая речь, которая существенно отличается от письменной. Деловой разговор предполагает наличие собеседника или собеседников, что позволяет использовать мимику, жесты, интонацию и другую технику общения. Употребление сложных предложений - отличительная черта письменной деловой речи, но не устной. В устной деловой речи в основном используются простые предложения, нередко неполные (с помощью мимики, жестов и т.д.). До 80% личного общения воспринимается через невербальные к Диалогической речи - жанр, состоящий из регулярного обмена высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие речевой деятельности говорящего собеседником. Диалог предполагает свободное владение речью, чуткость к невербальным сигналам, способность отличать искренние ответы от уклончивых. В основе диалога - умение задавать вопрос себе и другим. Вместо того, чтобы произносить безапелляционные - монологи, гораздо эффективнее преобразовать свои идеи в форму вопросов, апробировать их в беседе с коллегами, посмотреть, поддерживаются они или нет. Уже сам факт вопроса демонстрирует желание участвовать в общении, обеспечивает его дальнейшее течение и углубление. Монолог, монологическая речь (от моно и греч. lygos - слово, речь). Вид речи, полностью или частично не связанный (в отличие от диалогической речи) с речью собеседника в содержательном и в структурном контексте. Монологическая речь обладает гораздо большей степенью традиционности при выборе языковых, композиционных и других средств, имеет, как правило, более сложное синтаксическое построение по сравнению с репликами в диалоге. В бытовом общении монологическая речь встречается крайне редко. Основные коммуникативные ситуации ее употребления - сфера искусства,

		ораторские выступления, общение по телевидению и радио, ситуации обучения (речь учителя в классе, преподавателя в вузе). Речевая культура личности ндивидуальна. Она зависит от эрудиции в области речевой культуры общества и представляет собой умение пользоваться этой эрудицией. Речевая культура личности заимствует часть речевой культуры общества, но вместе с тем она шире речевой культуры общества. Правильное пользование языком предполагает собственное чувство стиля, верный и достаточно развитый вкус. Речевая культура общества есть отбор, собирание и хранение лучших образцов речевой деятельности, образование литературной классики и следование нормам литературного языка. Важнейшим элементом профессиональной деятельности делового человека является соблюдение делового этикета. По мнению Дейла Карнеги, успех в финансовых делах на 85% зависит от умения общаться с людьми. Вопросы делового этикета важны для руководителя компании, прежде всего потому, что профессионал – это не только тот, кто владеет тонкостями какой-либо специальности, но и тонкостями делового общения. Если руководитель является специалистом, например, в менеджменте, то чтобы эффективно управлять, ему необходимо еще быть специалистом в деловом общении. Следование правилам делового этикета и этике делового общения является залогом успеха в бизнесе. Другими словами, соблюдение правил делового этикета и деловой этики - один из необходимых элементов профессионализма.
	Деловые беседы, их виды. Речевые средства наиболее регулярных тем в деловой беседе, роль и типы вопросов и призывов.	Деловая беседа – коммуникационная форма, которую используют люди, выступающие от имени всей организации. Виды деловой беседы: по характеру беседы бывают официальными и неофициальными, так называемыми рабочими по направленности – целевыми, преследующими конкретные задачи, и общими по степени свободы – регламентированными, т.е. проводимыми по определенным правилам, и не регламентированными, например, дружеский разговор В процессе общения представители обмениваются мнениями, обсуждают проблемы и пути их решения. Тема беседы обычно известна заранее, план содержит цель и задачи коммуникации. Залог успешной деловой беседы – продуманный план. Организатору нужно изучить собеседников, расписать структуру выступления, выделить аргументы и цели. Необходимо соблюдать профессиональную этику: слушатель должен быть внимательным и тактичным, а оратор – дружелюбным и вежливым. Вступительная и финальная часть беседы важны не меньше основной, так как именно они производят основное впечатление. От других видов делового общения беседа отличается большей неформальностью. Она может пригодиться не только для решения рабочих вопросов, но и для укрепления коллектива. Начинать стоит с постановки проблемы и передачи необходимой информации. Рассказывать нужно, учитывая интересы собеседника. Все высказывания направлены на слушателей, лучше говорить: «Вам будет интересно узнать, что…», а не «Я хочу рассказать…» Желательно превратить монолог в диалог. Сложность, скорость и другие особенности изложения должны корректироваться на ходу, в зависимости от реакции слушателей. Говорящий должен быть готов к вопросам. Главный инструмент выступающего – логичные, корректные и убедительные аргументы. С их помощью можно доказывать свою точку зрения или опровергать чужую. В процессе говорящий прибегает к различным техникам убеждения. Наиболее популярные из них подразумевают разумные преувеличения, цитирование известных личностей и смену

		направления беседы, когда аргументы исчерпаны. Для грамотной тактики аргументирования важно: Вопросы к выступающему должны быть произнесены спокойным и дружелюбным тоном. Недопустимы пренебрежение или высокомерие, даже если оратор заблуждается. Признание правоты другого участника не должно унижать собственное достоинство. Личные оценки считаются неуместными, в том числе: «Я бы на вашем месте…» Многословные ответы считаются менее убедительными. В конце основного этапа нужно принять решение или прийти к какой-либо договоренности. Желательно сохранить в запасе еще один аргумент, чтобы сделать последнюю попытку переубеждения собеседника.
	Деловые совещания, их виды. Языковые различия, обусловленные масштабом и спецификой привлечённых участников.	Существует *пять основных видов деловых совещаний:* оперативное, инструктивное, проблемное, стратегическое, итоговое. Вид совещания определяется в зависимости от его цели. Необходимо понимать, что разные виды совещания требуют различной подготовки, условий и технологии проведения. **1.** *Оперативное совещание* (оперативка, планерка, брифинг, пятиминутка). Его цель — сбор информации и оценка текущей ситуации, выявление проблем, обмен мнениями, принятие оперативных решений и контроль за их исполнением. Особенность оперативных совещаний состоит в их регулярном характере, непродолжительности и точном проведении в назначенные дни и часы (как правило, в начале рабочего дня и недели). В случае чрезвычайных обстоятельств созываются внеплановые оперативные совещания 2. *Инструктивное (информационное) совещание.* Его предназначение — информирование сотрудников о решениях, принятых руководством, путем передачи информации по вертикали — сверху вниз, что является необходимым условием слаженной работы служебного коллектива и подержания благоприятного морально-психологического климата. • *Проблемное совещание* — направлено на обсуждение проблем и поиск их решения. Для этого ставятся следующие задачи: (1) включить участников собрания в процесс поиска новых возможностей и обсуждение путей решения проблем; (2) обеспечить высокий уровень личной вовлеченности каждого сотрудника. • 4. *Стратегическое (совещание по развитию)* — проводится в целях рассмотрения перспективных вопросов развития, обсуждения инновационных проектов, стратегического планирования. • 5. *Итоговое совещание.* Проводится время от времени для оценки итогов или прогресса, достигнутого служебным коллективом (организацией, подразделением или отдельными сотрудниками) в продвижении к поставленным целям. Как правило, проходят они в расширенной форме. Большое значение имеет и правильность самого изложения материала. Грамотность, логичность, эмоциональная окраска - все это обязательное условие любого служебного контакта. Нужно следить за правильным употреблением слов, их произношением, ударением (договор, эксперт, обеспечение, одновременно, созвонимся, валовой, оптовый и др.). Не рекомендуется использовать плеоназмы (обороты, содержащие лишние слова): "абсолютно новый" вместо "новый", "предварительное планирование" вместо "планирование", "сотрудничать вместе" вместо "сотрудничать", "каждый в отдельности" вместо "каждый" и т.п. Большую осторожность необходимо соблюдать при употреблении иностранных слов. Неправильное или параллельное употребление иноязычной лексики ведет, как правило, к ненужным повторениям. Проанализировав неэффективно проведенные деловые беседы, совещания, заседания, переговоры, психологи в качестве основных причин, мешающих продуктивному общению, выделяют

		следующие: а) использование обидных, некорректных слов, различных колкостей; б) попытки интерпретировать слова другого человека (например: "Ты молчишь, потому что тебе нечего сказать"); в) использование различного рода метафор (например: "Ты краснеешь, как помидор", а в ответ: "А ты ни с чем лучше не мог меня сравнить"); г) использование слов "всегда", "никогда"; д) приписывание другому невысказанных им мыслей (например: "Ты думаешь..."); е) использование прямых указаний.
	Проблемные совещания: дискуссии и дебаты. Роль ключевых слов и доминант в формировании целей и задач проблемных совещаний; в обсуждении вопросов, обмене мнениями, прениях, спорах.	Цели проблемных совещаний - поиск наилучших решений проблемы в кратчайшие сроки, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение организационных перспектив, обсуждение инновационных проектов. Оптимальное решение можно получить, используя следующие способы: нахождение решения без его предварительной подготовки на основе обсуждения всех предложений, внесенных участниками в ходе заседания; выбрать оптимальное решение из двух ил и нескольких вариантов, заранее подготовленных к обсуждению; принять решение, найденное руководителем до заседания, посредством убеждения сомневающихся в его правильности. Проблемное совещание может включать такую форму группового принятия решений, как дискуссия, которая предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем сопоставления различных мнений. Суть действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса.
	Деловые разговоры. Языковые характеристики коммуникативных и ролевых установок телефонного этикета.	Телефонный разговор как вид делового взаимодействия по причине отсутствия визуального контакта между собеседниками усиливает значимость устно-речевых средств. Возрастают требования к предварительному продумыванию схемы и содержания разговора, владению определенным набором речевых формул, которые позволяют расположить к себе собеседника, вызвать доверие к вашей организации, а также тактично регулировать длительность разговора. Исследователи утверждают, что человек принимает решение о продолжении разговора в первые четыре секунды. Начальная фраза нейтральна к основному предмету разговора. Произвести хорошее впечатление сразу вам помогут в первую 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 к проблеме и т.п. Нельзя быть уверенным, что каждый телефонный разговор закончится немедленной договоренностью. Но если вы - вежливый человек, не обрывайте разговор, не бурчите, не отмахивайтесь навсегда от этого собеседника; как знать, возможно, позднее вы сами к нему обратитесь. Телефонный этикет. По принятому в деловом мире "телефонному этикету" каждый из говорящих должен придерживаться определенного набора этикетно-речевых формул общения по телефону. Если звоните вы. Уточните, попали ли вы туда, куда хотели. Представьтесь и кратко изложите причину звонка. Для секретаря постарайтесь подобрать самые общие, но небходимые для представления сути дела слова. 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 предполагаете, что разговор может затянуться, задайте вопрос: "У вас есть сейчас время для разговора?" Помните, что деловой диалог по телефону - обмен информацией

		оперативного значения с определенной целью. Говорите кратко, но информативно. Завершая разговор, постарайтесь в любом случае оставить о себе хорошее впечатление. К словам прощания добавьте фразу типа: "Надеюсь, что наши контакты будут полезными! Если звонят вам. Назовите свою организацию; если телефон в вашем личном кабинете, назовите вашу должность. Если вам не представились и причину звонка не назвали, постарайтесь уточнить эти данные до начала разговора; в противном случае продолжение контакта неуместно... 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! У телефона офис-менеджер. Слушаю вас". 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. 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 уходит впустую, постарайтесь дать понять это собеседнику, например, фразой "Думаю, мы выяснили основные детали..." Умение говорить по телефону, не растрачивая времени и при этом решая все вопросы, предполагает владение определенным набором речевых формул.
	Переговоры как одна из форм устного делового общения. Виды переговоров и их речевые особенности.	Переговоры – одна из наиболее сложных и ответственных форм деловой коммуникации. Их проведение инициируется в тех случаях, когда существует или может возникнуть взаимный интерес и необходимо принять согласованное решение. Переговоры могут быть направлены либо на осуществление сотрудничества, либо на разрешение конфликта. Вступая в переговоры, их участники могут преследовать различные цели, в соответствии с которыми выделяются следующие виды переговоров: - о продлении действующих соглашений; - о нормализации отношений, что предполагает перевод конкретных отношений в сторону принятия более конструктивных решений (часто ведутся с участием третьей стороны); - о перераспределении: одна из сторон требует изменений в свою пользу, часто используя при этом угрозы; - о создании новых условий, о формировании новых отношений, о заключении новых соглашений; - по достижению побочных эффектов. При этом решаются второ-степенные вопросы: демонстрация миролюбия, уяснение позиций, отвлечение внимания и т.д. В зависимости от целей определяются и функции переговоров: - информационная (при этом стороны заинтересованы в обмене информации, но не готовы к совместным действиям); - коммуникативная, смысл которой в обеспечении совместных действий; - регуляции и координации действий; - контроля; - отвлечения внимания (одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил); - пропаганды, которая позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности); - проволочек (одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду в оппонента на решение проблемы, успокоить его). Переговорный процесс проходит следующие этапы: 1-й этап- подготовка деловых переговоров;

		2-й этап – ведение переговоров, который, в свою очередь, распадается на два этапа: а) уточнение позиций участников переговоров и б) их обсуждение; 3-й этап – завершение переговоров; 4-й этап – заключительный – обсуждение результатов переговоров.
	Отличия переговорной и повседневной коммуникации. Особенности речевого поведения участника переговоров. Овладение навыками переговорного процесса.	Повседневные коммуникации Происходят, как правило, стихийно, без заранее сформулированной цели. Отличаются большим разнообразием обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.). Свободное использование разнообразных вербальных и невербальных средств общения. Носят, в основном, информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения. Деловые коммуникации Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей. Число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью. Контроль за применяемыми средствами общения, соответствие их нормам и правилам этикета. Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения поставленной проблемы. Особенности речевого поведения участника переговоров. 1. Рациональность. Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений. 2. Понимание. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений. 3. Общение. Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения. 4. Достоверность. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию. 5. Избегайте менторского тона. Недопустимо поучать партнера. Основной метод – убеждение. Навыки ведения принципиальных переговоров позволяют идти дальше стратегии «жесткая позиция» или «мягкая позиция» и изменить игру, чтобы вести переговоры по существу. Например, при мягком торге его участники являются друзьями, при жестком — противниками, а при принципиальных переговорах их участники — это люди, совместно решающие проблемы; первый из этих подходов предполагает доверие к другой стороне, второй, напротив, — недоверие; при принципиальных переговорах их участники действуют независимо от степени доверия; при мягком подходе участники делают предложения, при жестком подходе — воздействуют угрозами, а при принципиальных переговорах участники анализируют общие интересы. Такие навыки ведения принципиальных переговоров могут привести к разумному соглашению. Этот метод позволяет постепенно достичь консенсуса относительно совместного решения, сделать это эффективно. А отделение людей от существа проблемы позволяет общаться с представителями противоположной стороны прямо и с эмпатией, просто как с людьми, что дает возможность достичь дружественного соглашения. Наряду с социальными, поведенческими навыками, навыками лидерства, командной работы и коммуникации, навыки ведения переговоров все шире признаются необходимым условием для эффективного управления людьми в современных организациях.
	Креативный аспект современной деловой речи. Речевая агрессия	Креативный аспект современной деловой речи – это нетрадиционные для делового стиля русского языка способы выражения мысли, не исключающие фактическую неточность

	и коммуникативная безопасность.	содержания и прагматико-оценочных смыслов ради достижения результативности высказывания, с учетом ментальности адресата речи, которые можно наблюдать, например, на языковом материале этических кодексов российских банков и компаний. Словом *креативный* сейчас обозначают оригинальные решения любых вопросов, обеспеченные созидательной деятельностью человека во всех сферах его творчества, в том числе и всфере языковой коммуникации. Последняя из названных сфер ознаменована детальной разработкой многих аспектов речевых инноваций, в частности, развтием целого направления лингвистики креатива, условно обозначаемой словосочетанием «язы- ковая игра» Проблема агрессии, вербальной и невербальной, все чаще становится предметом анализа и обсуждения психологов и журналистов, педагогов, лингвистов, юристов. Ю.В. Щербинина речевую (вербальную) агрессию определяет как «обидное общение; словесное выражение негативных эмоций, чувств или намерений в оскорбительной, грубой, неприемлемой в данной речевой ситуации форме» и подчеркивает, что «такая агрессия возникает чаще всего как ответная реакция на внешний раздражитель» Речевая агрессия многолика. В публичной речи также довольно часто можно встретить речевую агрессию, самые распространенные её проявления: 1. Каверзные вопросы. 2. Предвзятая критика. 3. Нападки на личность. При нарушении принципа кооперации общения мы наблюдаем не просто воздействие, а манипулирование со стороны одного из участников общения. Чем различаются понятия воздействие и манипулирование? *Речевое воздействие* - это воздействие на человека при помощи речи с целью побудить его осознанно согласиться с нашей точкой зрения, сознательно принять решение о каком-либо действии и т.д. *Манипулирование* - это воздействие на человека с целью побудить его совершить поступок (в широком смысле) бессознательно или вопреки его собственному мнению, намерению.о действии и т.д. Безопасность коммуникаций – состояние защищённости коммуникаций, основанное на реализации совокупности разработанных (предназначенных) мер, предотвращающих неправомочный доступ к коммуникациям, а также исключающий неправомерное использование информации, в них циркулирующей.
	Произносительная культура устной речи: интонация, темп, ритм, логическое ударение, рациональное паузирование.	Чтобы добиться какого-то позитивного результата в деловом общении, необходимо прежде всего донести свою мысль до собеседника. Это помогает сделать правильная смысловая дискретность речи. Термин "интонация" имеет два значения — узкое и широкое. В узком значении интонация — это мелодика речи, движение тона. В широком, более принятом, это еще и ударение, паузирование, ритм, темп речи, интенсивность звучания, тембровая окраска. Благодаря перечисленным факторам звучащая фраза всегда окаывается в смысловом отношении более насыщенной, богатой оттенками значений, чем письменная. Мы говорим об интонации вопросительной и утвердительной, об интонации доверительности и официальности, об интонации законченности и незаконченности и т.д. Это объясняется множеством функций, которые выполняет интонация в звучащей речи. В деловом общении использование экспрессивной окраски и оценочных факторов интонирования резко ограничено. В нем господствует рационально-логический тип интонирования. Это означает, что деловая устная речь представляет собой прежде всего информационный обмен, акты волеизъявления. Эмоции, особенно отрицательные, нужно стараться выносить за скобки делового

		общения, поскольку они препятствуют поиску нужного решения, уводят разговор в нежелательном направлении. Положительные оценки выражаются в нейтральном типе интонирования. Помимо пауз, определяющих границы высказывания и речевых сегментов, в звучащей речи выделяются:психологические паузы, служащие для выделения слов, несущих дополнительную нагрузку или для привлечения внимания к сообщаемому (пауза перед началом выступления); паузы колебания (хезитации), характерные для спонтанной речи. Как правило, они связаны с поиском синтаксической конструкции высказывания и свидетельствуют о неподготовленности речи. Перенасыщенность речи паузами, колебания в сфере делового общения могут квалифицироваться как недостаток речи Интонация включает и такие понятия, как ритм и темп речи. Темп деловой речи (беседы, выступления на совещании) будет заметно отличаться от темпа речи биржевых брокеров — 120 слов в минуту - при среднем темпе 70-80 слов в минуту. Сегодня наблюдается тенденция ускорения темпа речи в информационных жанрах делового общения (консалтинговые услуги, устный оперативный доклад), в жанре деловой беседы, телефонном общении. Он колеблется в пределах 90-100 слов в минуту, т.е. представляет нижнюю границу ускоренного темпа речевого общения. Это объясняется стремлением к экономии времени, необходимостью оперативного принятия решений. Однако при этом не нужно забывать о том, что ускоренный темп речи требует четкой артикуляции, в противном случае ускоренная речь сливается в малопонятную скороговорку. Кроме перечисленных факторов, к интонации относятся тембр речи, т.е. звуковая окраска, придающая речи те или иные эмоционально-экспрессивные оттенки (доверительный, официальный), и интенсивность звучания. Сложность и многоаспектность рассматриваемого явления, его полифункциональность определяют важную роль интонации в процессе речевой коммуникации. Членение речевого потока и интонационное оформление текста, выделение важных с информационной точки зрения фрагментов высказывания, эмоционально-экспрессивная окраска речи, ее ритмическая организация — вот неполный перечень важнейших функций интонации. Очевидно, что при помощи правильного интонирования в том числе можно добиваться взаимопонимания и согласия по обсуждаемым вопросам. А это, как известно, приоритетные цели любого общения.
	Воздействие устных форм общения на письменный вариант деловой речи. Документы для фиксации и воспроизведения устной речи.	Деловая письменная речь - одна из форм делового общения, языковое средство фиксации (документирования) управленческой, деловой, служебной информация. Итог документирования — создание документа. Документ - материальный объект с зафиксированной в нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования. Содержание официальной бумаги основывается на праве и может служить предметом прямой правовой оценки. Правовая сущность официальной переписки предопределяет характер содержания писем, их язык и стиль Способ изложения в деловых письмах называется формально-логическим. Это означает, что предмет рассматривается с позиции экономико-правовых, социальных отношений, а не межличностных. Важным аспектом делового общения являются вопросы этики отношений между деловыми партнерами. В деловой переписке этика отношений проявляется в необходимости соблюдения ряда требований, предъявляемых как к адресанту, так и к адресату. Стандартизация и унификация - одни из обязательных свойств официально-деловой письменной речи, в той или иной степени

		характеризуют все типы деловых бумаг. Сведение документального потока к единым формам и стандартам предполагает единообразное размещение реквизитов на бланках документа, сокращение их форматов, а также обеспечение сопоставимости информации во взаимосвязанных документах и применения трафаретных текстов. Унификация - приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Суть унификации служебных документов сводиться к сокращению видов документов, приведению к единообразию их форм, структуры, языковых конструкций. К стандартным аспектам делового письма относиться унификация сокращений. Как правило, сокращаются словосочетания, характеризующиеся высокой частотностью употребления. Все сокращения должны быть общепринятыми и понятными. К примерам официально-делового стиля можно отнести: Заявление Расписку Объяснительную Постановление Характеристику на ученика или работника Приказ Законодательный акт Договор Инструкцию Деловую переписку Автобиографию и многое другое Особенность языка и стиля официальных бумаг - использование устойчивых (шаблонных, стандартизованных) языковых оборотов, позволяющих с высокой степенью точности отражать регулярно повторяющиеся ситуации делового общения. Эти формулы были выработаны многолетней практикой деловой переписки. Речевой этикет в документе. В основе правил делового этикета лежит: вежливое, уважительное и доброжелательное отношение к деловому партнеру; соблюдение определенной дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение; умение говорить «да» и «нет», не обижая партнера; терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим; умение признать свои ошибки; умение использовать в споре аргументы, а не авторитеты.
	Преимущества и недостатки устной и письменной форм делового общения и их языкового воплощения. Пути и формы преодоления недостатков в деловой речи.	Преимущества письменного общения: 1) Отправка сообщений Письменное общение является идеальной формой отправки сообщений, особенно сообщений, требующих ссылок. Более того, различные компании и специалисты предпочитают отправлять или документировать сообщения, предложения и информацию в письменной форме. 2) Будущая ссылка Письменное сообщение может быть сохранено для дальнейшего использования. Большую часть письменной информации можно передавать повторно. Это главное преимущество письменного общения. 3) Подходит для статистической информации Это преимущество письменного общения, которое помогает передавать статистическую информацию в виде диаграмм, диаграмм или изображений. Без письменного общения информацию в этой форме может быть трудно передать в устной форме. 4) Использование для юридической документации В конце концов, каждый документ находится в письменной форме. Документация — это передача информации, сообщение, объяснение или инструктирование процедуры. Юридические документы всегда записываются и подписываются, чтобы служить доказательством или ссылкой. 5) Легко отправить многим людям одновременно

		Письменное сообщение может быть отправлено разным людям одновременно, чтобы уменьшить стресс при наборе большого количества сообщений — например, отправка массовых SMS-сообщений, широковещательных сообщений и т. д. 6) Не требует физической встречи Отправляя сообщения в письменной форме, вам не требуется физическая встреча. Каждая часть информации может быть передана и отправлена в виде текстового или письменного сообщения. 7) Постоянное делегирование полномочий Это особенно важно в крупных компаниях, где важно делегировать обязанности. Вместо того, чтобы постоянно и постоянно обсуждать задачи с новыми работниками, письменный документ, включающий ожидаемые обязанности, может быть предоставлен новому персоналу для просмотра и частого обращения. 8) Предоставляет доказательства Письменный документ может быть использован для предоставления доказательств или доказательств, когда это необходимо. В случаях возникновения споров или разногласий письменный документ или заявление могут быть использованы для передачи доказательств. 9) Широко приемлемый Письменное общение является общепринятым средством общения, особенно когда оно предназначено для официальных целей. 10) Легко понять Любому человеку очень легко понять письменную информацию, особенно когда она краткая и четкая. 11) Альтернативный способ связи Письменное общение может использоваться как альтернативный метод общения, когда может быть сложно общаться устно. 13) Эффективное общение Благодаря широкому использованию письменной коммуникации достижима эффективная коммуникация. Однако для этого требуется, чтобы контекст был ясным и прямолинейным. 14) Легкодоступный Письменная банка — единственная форма общения, к которой можно получить доступ независимо от времени или периода ее использования. Вы можете легко получить доступ к информации, которая была отправлена давным-давно, если она была записана и сохранена. 15) Легко изменить Письменное сообщение может быть отредактировано, составлено и изменено перед отправкой людям или получателю. Недостатки письменного общения 1) Задержка с получением ответов Одним из основных недостатков письменного общения является задержка с получением ответа, особенно по сравнению с устным общением. Этот общий фактор может привести к коммуникационным барьерам, особенно когда требуется срочный ответ от получателя. 2) Тратьте больше времени на сборку Основная проблема, с которой приходится сталкиваться при письменном общении, — это затраты времени на составление этих сообщений. Набор или написание сообщений, отправка, а также ожидание ответа получателя являются факторами, которые ограничивают или влияют на общение. 3) Неэффективен в экстренных случаях. Письменное общение не является эффективной формой общения в экстренных случаях. Это связано с тем, что получить срочный ответ может быть невозможно. 4) Дорогой Письменное общение стоит довольно дорого по сравнению с устным. В этом случае требуются материалы, которые могут

		повлечь за собой огромные затраты. например, получить компьютер, ручку или бумагу, в зависимости от обстоятельств. 5) Сложное предложение Письменное общение может включать ряд сложных предложений, из-за которых получателю трудно понять намерение или цель сообщения. Более того, это главный недостаток письменного общения. 6) Задержка в получении одобрения Получение одобрения письменного или задокументированного проекта может занять больше времени. С этой проблемой в основном сталкиваются компании, разделители бизнеса, студенты и т.д. 7) Не подходит для неграмотных Это важный фактор в общении. Чтобы коммуникация была эффективной без каких-либо барьеров, ожидается, что она будет доступна каждому. Однако письменное общение доступно не всем, особенно тем, кто не умеет читать то, что им сообщается письменно. 8) Нет прямого общения Общение с людьми может иногда требовать взаимодействия лицом к лицу. Однако это невозможно при письменном общении. 9) Это требует навыков письма Как правило, письмо требует от вас хороших навыков письма. Однако это недостаток письменного общения; без хороших навыков письма никто не может успешно общаться. Общение не может быть эффективным, если нет гибкости. Другими словами, чтобы общение между отправителем и получателем было эффективным, ожидается, что оно будет гибким. например, письменный документ не может быть легко изменен, и быстрый ответ невозможен. 11) Раздутая информация Письменная информация может быть завышенной или неверной; требуется время, чтобы определить, является ли написанное подлинным. Примерами информации, которую можно раздуть, являются резюме, сопроводительные письма и так далее. Однако раздутое или ложное резюме и сопроводительное письмо могут привести к тому, что сотрудники не получат работу, если их резюме будут признаны ложными. 12) Задержка с исправлением дезинформации Из-за того, что в письменном общении отсутствует общение лицом к лицу, исправление ошибок или дезинформации может занять больше времени, даже если они будут обнаружены немедленно. 13) Никакой секретности В письменном общении нет тайны; она открыта для всех, с кем она связана. Кроме того, существует высокий риск утечки информации, что является основным недостатком письменного сообщения. 14) Обычно формальный Письменное общение обычно звучит формально, и в нем трудно принять позу, чтобы передать какую-то информацию. Примером может служить общение, в котором задействованы чувства и эмоции; обычно лучше всего общаться лицом к лицу. 15) Неправильное толкование информации Существует высокая вероятность неправильного истолкования или неправильного понимания письменной информации, особенно когда коммуникатор не может легко и ясно выразить свое сообщение. Осуществление коммуникаций — это связующий процесс, необходимый для любого важного управленческого действия. В ходе коммуникации могут возникать различные барьеры. Это помехи и препятствия, которые искажают исходный смысл сообщения, мешают конструктивному и грамотному диалогу. Существуют два основных вида барьера — объективные и субъективные. Физический шум, плохая телефонная связь, медленный интернет при online-конференции — все это относится к

		независящим от субъектов общения объективным барьерам. Субъективные барьеры разнообразнее. Можно выделить такие виды субъективных барьеров как: семантический, барьер восприятия, некорректная обратная связь, неумение слушать и другие. Если говорить про бизнес-коммуникацию или организационную коммуникацию, то тут можно выделить следующие виды барьеров: искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации. Эффективной можно назвать ту коммуникацию, при которой влияние барьеров снижено по минимуму. Преодоление коммуникационных барьеров осуществляется различными способами, такими как: устранение всех объективные барьеров, использование максимально понятной собеседнику лексики, избежание сложной или профессиональной терминологии, формулирование сообщения максимально четко и ясно, определите успешности контекста конкретной коммуникационной ситуации, регулярная обратная связь. Таким образом, барьеры в коммуникациях неизбежно ведут к неэффективному управлению организацией и мешают работе менеджера, если вовремя не принимаются меры по их устранению.
	Основные приемы публичного выступления. Композиция ораторской речи. Основные виды аргументов.	Зная определенные правила и техники легко влиять на любую аудиторию должным образом. Для этого необходимо уметь правильно преподнести информацию, держаться уверенно и следовать определенным правилам, к которым относятся следующие моменты: • Необходимость правильно сформировать цель, интересную именно для ваших слушателей. • Хорошее знание потребностей и особенностей той аудитории, на которую направлено ваше выступление. • Образ оратора должен соответствовать тематике мероприятия, иначе он не будет восприниматься должным образом. • Правильный выбор роли, любой оратор должен уметь управлять зрителем. Чем больший восторг вы вызываете у зрителей, тем успешнее будет ваше публичное выступление. • Уверенность в себе. Важную роль играет именно этот фактор. Даже если оратор говорит полную ерунду, он должен выглядеть уверенно, говорить четко и убедительно, тогда зритель ему поверит. С точки зрения психологии важную роль играет и самопрезентация. Выбрать роль вы сможете исключительно после того, как детально изучите вашу аудиторию и поймете ее потребности. Грамотное обозначение роли является важной частью успешного публичного выступления. Оратор должен анализировать реакцию зрителя, быстро корректировать текст, при необходимости удержать внимание. Важно отработать жесты и мимику, знать основные приемы публичного выступления. Особенно это актуально для выступлений по телевидению и на открытых площадках. Ораторское искусство – это достаточно сложная работа, для успеха в которой необходимо не только знать о различных технологиях воздействия на толпу, но и уметь грамотно их применять. Важно уметь учитывать возраст слушателей, их социальный статус, жизненные позиции. Репетиции перед выступлением необходимы, можно сделать это перед зеркалом или записать на видео или аудио, чтобы иметь возможность прослушать и устранить возможные ошибки. Композиция ораторской речи —это структура выступления, где каждая часть работает на наиболее убедительное представление идеи спикера. Продуманная композиция держит аудиторию в постоянном напряжении. Любая речь должна иметь вступление, основную смысловую часть и заключение. Один из секретов ораторского искусства — удачное начало и концовка способны «вытянуть» слабую середину.

		Есть два основных вида аргументов: риторический и философский. Риторический аргумент используют, чтобы убедить (или переубедить) собеседника, а философский — чтобы раскрыть мысль. Риторический аргумент обращается к эмоциям, тогда как философский опирается на логику и остается в силе даже в отрыве от личности говорящего, например, если его записать.
	Приёмы привлечения внимания аудитории во время публичного выступления.	Техники привлечения и удержания внимания аудитории Успех выступления перед слушателями включает три составляющих: 1. Подготовка текста речи. 2. Правильный психологический настрой оратора. 3. Умение взаимодействовать с аудиторией. На первых двух пунктах заострять здесь внимание не будем. А поговорим о работе с публикой, как о ключевом факторе успеха. Главное, что должен понимать спикер: если утерять контакт со слушателями, внимание быстро рассеется, а сообщение оратора не достигнет аудитории. Поэтому первое, что делает опытный спикер, – находит точки соприкосновения с собравшимися слушателями. Дальше он на это точки умело «надавливает», чтобы внимание было постоянно сосредоточено на нем. *Примеры техник привлечения внимания:* • Движение. • Вопросы, диалог. • Смена темы. • Раздаточный материал. • Визуализация. • Провокация и др. При этом важно следить за реакцией присутствующих. Грубо говоря, публика пойдет туда, куда «поведет» оратор. История знает немало примеров, когда, воодушевленные произнесенными речами, люди делали то, что от них ожидал спикер. Не всегда эти деяния были направлены на добро, достаточно вспомнить таких блестящих ораторов, как Ленин или Гитлер. Подумайте: насколько должен уметь воздействовать на аудиторию говорящий, чтобы миллионы людей слепо последовали за ним! Для привлечения внимания слушателей могут быть использованы следующие приемы: · Постучать по трибуне, по графину, позвонить в колокольчик; · Начать говорить громче или тише, быстрее или медленнее; · Рассказать анекдот; · Задать риторический вопрос; · Обратиться к реальным событиям; · Обратиться к теме, которая волнует всех слушателей; · Сделать или сказать что-то неожиданное; · Обратиться с вопросом либо ко всей аудитории, либо к конкретному.