



Факультет мировой экономики и международной торговли

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Примерные вопросы для оценки качества освоения дисциплины:

1. Формы и разновидности речи. Устная и письменная речь.
2. Функционально-смысловые типы речи: описание, рассуждение, повествование
3. Функциональный стиль речи: научный.
4. Функциональный стиль речи: официально-деловой
5. Функциональный стиль речи: газетно-публицистический
6. Функциональный стиль речи: разговорный.
7. Функциональный стиль речи: художественный.
8. Понятие «культура речи». Основные компоненты культуры речи.
9. Коммуникативные качества речи. Речь в межличностном и социальном общении.
10. Речевой этикет как элемент речевой культуры. Речевые формулы вежливости (приветствие, благодарность, несогласие, извинение)
11. Подготовка к публичному выступлению. Риторика.
12. Дискуссия и полемика как виды спора. Искусство спорить.
13. Служебно-деловое общение, виды деловых бесед.
14. Виды деловых совещаний. Речевой этикет как средство повышения эффективности делового общения.
15. Правила делового речевого этикета в процессе проведения деловых переговоров
16. Виды служебной документации и правила ее оформления.
17. Что мешает культуре речевого общения? Основные средства повышения речевой культуры.
18. Композиция публичного выступления.
19. Требования к речи выступающего
20. Вступление к речи. Как начать вступление и какие задачи оно должно решать?
21. Основная часть выступления и ее задачи. Методы изложения материала.
22. Приемы управления вниманием аудитории.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Громова Н.М. Основы деловой переписки. Учебное пособие. –М.: The ABC of business correspondence, 2012.

[Суспицына И.Н.](#), [Ворошилова М. Б.](#), [Дзюба Е.В.](#), [Еремина С.А.](#), [Попова Э.Ю.](#) Русский язык. 2. 2. Культура речи. Риторика. Учебное пособие. [Электронный ресурс] / Е.: Уральский государственный педагогический университет, 2012.- 223 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137755&sr=1>

Дополнительная литература:

1. Руденко А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах, Учебное пособие , - 2. Ростов н/Д: Феникс, 2014.

2. [Невежина М. В.](#), [Шарохина Е. В.](#), [Михайлова Е. Б.](#), [Бойко Е. А.](#), [Бегаева Е. Н.](#) Русский язык и культура речи. Учебное пособие. [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2012. – 352 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117759&sr=1>

Перечень вопросов для подготовки к зачёту:

1. Норма как основная категория теории и практики культуры речи.
2. Коммуникативные качества речи.
3. Речевой и поведенческий этикет.
4. Функциональные разновидности современного русского литературного языка.
5. Принципы научной коммуникации и условия ее эффективности.
6. Особенности официально-делового стиля речи.
7. Письменные формы делового общения.
8. Устные формы деловой коммуникации.
9. Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры.
10. Имидж современного российского делового человека.
11. Формы и разновидности речи. Устная и письменная речь.
12. Функционально-смысловые типы речи: описание, рассуждение, повествование
13. Функциональный стиль речи: научный.
14. Функциональный стиль речи: официально-деловой
15. Функциональный стиль речи: газетно-публицистический
16. Функциональный стиль речи: разговорный.
17. Функциональный стиль речи: художественный.
18. Понятие «культура речи». Основные компоненты культуры речи.
19. Коммуникативные качества речи. Речь в межличностном и социальном общении.
20. Речевой этикет как элемент речевой культуры. Речевые формулы вежливости (приветствие, благодарность, несогласие, извинение)
21. Подготовка к публичному выступлению. Риторика.
22. Дискуссия и полемика как виды спора. Искусство спорить.
23. Служебно-деловое общение, виды деловых бесед.
24. Виды деловых совещаний. Речевой этикет как средство повышения эффективности делового общения.

25. Правила делового речевого этикета в процессе проведения деловых переговоров
26. Виды служебной документации и правила ее оформления.
27. Основные средства повышения речевой культуры.
28. Композиция публичного выступления.
29. Требования к речи выступающего
30. Общение как социально-психологическая категория.
31. Сущность коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.
32. Формы коммуникативных барьеров и причины их возникновения.
33. Механизмы перцепции (восприятия) и их краткая характеристика.
34. Понятие коммуникативной культуры в деловом общении.
35. Нравственные требования к общению, составляющие основу коммуникативной культуры.
36. Основные показатели культуры речи в деловом общении.
37. Виды делового общения.
38. Социально-психологические методы управления общением.
39. Принципы речевого воздействия, используемые в деловой риторике.
40. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
41. Культура дискуссии в деловом общении.
42. Системы, представляющие невербальные коммуникации.
43. Факторы, влияющие на невербальные средства общения.
44. Кинесические особенности невербального общения.
45. Визуальный контакт.
46. Проксемические особенности невербального общения.
47. Нормы телефонного разговора.
48. Культура делового письма.
49. Правила подготовки публичного выступления.
50. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
51. Правила проведения собеседования.
52. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
53. Правила проведения переговоров с деловыми партнёрами.
54. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
55. Правила конструктивной критики.
56. Разрешение спорных вопросов и конфликтов в деловом общении.
57. Этикет и имидж делового человека.
58. Внешний облик делового человека.
59. Этикет приветствий и представлений в деловом общении.
- 60.

Примерные варианты типовых заданий

Задание 1.

Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнёру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

«Разрушительные слова»	Более спокойные выражения
<i>Это абсурд</i>	
<i>Это чёрт знает что такое</i>	
<i>Это не так</i>	

<i>Я с вами не согласен</i>	
<i>Я не могу принять ваши условия</i>	
<i>Провал</i>	
<i>Ужасно</i>	

Задание 2.

Ознакомьтесь с текстом переговоров из книги Роджера Фишера и Уильяма Юри,^[26] приведённым ниже, и ответьте на вопросы:

- 1) Какой *подход к ведению деловых переговоров* выбрала страховая компания? Какой *подход к ведению деловых переговоров* выбрал Том Гриффит?
- 2) Какой из выбранных подходов оказался стратегически более перспективным? Почему?

«Припаркованная машина Тома Гриффита, одного из наших коллег, была полностью разбита грузовиком для сбора мусора. Автомобиль был застрахован, но точную сумму, которую Том должен был получить по страховке, предстояло ещё обсудить с представителем страховой компании.»

Представитель компании	Том
<i>— Мы изучили Ваш случай и решили, что он соответствует условиям нашей политики. Это означает, что Вам причитается 3300 долларов.</i>	<i>— Понимаю. А как вы получили эту цифру?</i>
<i>— Мы решили, что машина этого стоит.</i>	<i>— Я понимаю, но какой критерий вы использовали для определения этой суммы? Не знаете, где я могу купить подобную машину за эту сумму?</i>
<i>— А Вы сколько хотите?</i>	<i>— Я хочу только то, что мне причитается в соответствии с Вашей политикой. Я нашёл подержанную машину наподобие моей за 3 тысячи 850 долларов. Прибавьте торговые услуги и акцизный налог, и получится около 4 тысяч.</i>
<i>— 4 тысячи! Это слишком много!</i>	<i>— Я не прошу 4 тысячи, или 3 тысячи, или 5 тысяч долларов, я просто хочу справедливой компенсации. Не кажется ли вам, что будет справедливо, если я получу достаточно только для покупки машины?</i>
<i>— О'кей. Я предлагаю вам 3 тысячи 500 долларов. Это самое большее, на что я могу пойти. Такова политика компании.</i>	<i>— А как компания это определяет?</i>
<i>— Послушайте, 3 тысячи 500 — это всё, что вы можете</i>	<i>— Может, 3 тысячи 500 и справедливо, я не знаю. Я, безусловно, понимаю вашу позицию, если вы связаны политикой компании. Но если Вы не можете объективно определить, почему именно эта сумма мне причитается,</i>

<p><i>получить. Соглашайтесь или нет, как хотите.</i></p> <p>— <i>О'кей, господин Гриффит, у меня есть сегодняшняя газета с рекламой «Фиесты-78» за 3 тысячи 400 долларов.</i></p> <p>— <i>49 тысяч, а что?</i></p> <p>— <i>Дайте подумать...на 150 долларов.</i></p> <p>— <i>Нет.</i></p> <p>— <i>125 долларов.</i></p>	<p><i>я думаю, мне лучше обратиться в суд. Почему бы нам не разобраться в этом заново и не поговорить ещё раз? В среду в 11 часов вам подойдёт?</i></p> <p>— <i>Да? А сколько, там говорится, она прошла миль?</i></p> <p>— <i>Потому что моя прошла только 25 тысяч миль. Насколько это увеличивает цену, согласно вашей бухгалтерии?</i></p> <p>— <i>Возьмём 3 тысячи 400 долларов за основу + 150 долларов, получается 3 тысячи 550 долларов. А говорится в рекламе что-нибудь о радио?</i></p> <p>— <i>А сколько это добавляет по Вашим расчётам?</i></p> <p>— <i>А за кондиционер?</i></p>
--	---

Полчаса спустя Том выходит из конторы с чеком на 4 тысячи 12 долларов».

Примерные варианты тестов

ТЕСТ 1

1.Какие аспекты речевой деятельности изучаются дисциплиной «Культура речи»?

- а)+Нормативный
- б)Коммутативный
- в)Метафизический
- г)+Этический
- д)+Коммуникативный

2.Законы современной деловой риторики предписывают:

- а)+Учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- б)+Ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаем решениям через резюмирование
- в)+Демонстрация готовности к сотрудничеству
- г)Воздержанье от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- д)Дезориентирование партнера, манипулирование им

е)+ Соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

3.Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...

- а)Демократичности
- б)Либеральности
- в)+Регламентированности
- г)Все ответы верны

4.Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой _.

- а)+полемикой
- б)ситуацией
- в)встречей

5.Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его. ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется _.

- а)+нерефлексивным
- б)рефлексивным

6.Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.

- а)этическим
- б)коммуникативным
- в)+нормативным

7.Преимущественное восприятие информации в виде зрительных образов характерно для...

- а)+ визуалов
- б)аудиалов
- в)верны все ответы
- г)кинестетиков

8.Социальный статус участников общения, их возраст, пол. характер, национальность, вероисповедание, профессия учитывается с позиций аспекта культуры речи.

- а)+этического
- б)коммуникативного
- в)нормативного

9.Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга - это _.

- а)нерефлексивное слушание
- б)+рефлексивное слушание

10.Отметьте верные суждения.

а)+Принцип Поллианы требует, чтобы содержание речевого общения удовлетворяло критериям оптимистического настроения коммуникантов

б)+В деловой коммуникации сообщаемая информация должна быть интересной не только для адресанта, но и для адресата

в) В деловом общении в условиях диалога реактивные реплики адресата (так-так, возможно, неплохо и т.п.) расцениваются как бестактные, как попытки прервать говорящего (адресанта)

г) Принцип кооперации и коммуникативного сотрудничества исключает смену коммуникативных ролей в диалогической речи

ТЕСТ 2

1. Вопрос «Каковы причины роста недоверия к правящей партии?» является..

а)+Открытым, простым

б) Альтернативным

в) Открытым, сложным

г) Закрытым, сложным

д) Закрытым, простым

2. В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается».

а) Логическая ошибка, допущенная Сганарелем. называется...

б) «Слишком много доказывается»

в) Подмена тезиса

г) «Предвосхищение основания»

д)+«Круг в доказательстве (порочный круг)»

3. Партнер, оперирующий путаной информацией и полуправдами, использует... неск

а) Метод дискредитации партнера

б) Метод отсрочки

в)+Метод введения в заблуждение

г) Метод апелляции

4. Ошибка «слишком много доказывается» является ошибкой по отношению к... неск

а)+Аргументации

б) Тезису

в) Демонстрации

4.- Тебе нравится путешествовать? - Да.

- Ты любишь путешествия в экзотические страны? - Да.

- Ты хочешь, чтобы мы поехали вместе? - Да.

- Ты одолжишь мне денег на такое путешествие? - Да.

Метод, используемый инициатором диалога, называется...

а) Методом изоляции

б) Методом Аристотеля

- в)+Методом Сократа
- г) Методом введения в заблуждение

5. Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...

- а) Методом «кусков»
- б) Методом противоречия
- в)+Фундаментальным методом
- г) Методом игнорирования

6. Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...

- а)+Софизмы
- б) Квазипогизмы
- в) Паралогизмы

7. Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это...

- а) Демонстрация
- б)+Тезис
- в) Аргументация (доводы)

Подготовка к письменным (контрольным) работам (В целом по всей дисциплине)

Контрольные вопросы:

1. Определение понятия культура речи. Качества культурной речи: правильность, точность, уместность, выразительность, богатство.

2. Понятие языковой нормы. Виды норм русского литературного языка: орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические, орфографические, пунктуационные.

3. Орфоэпические нормы русского литературного языка: произношение гласных, произношение согласных, произношение заимствованных слов, произношение слов с сочетаниями чн, чт.

4. Акцентологические нормы русского литературного языка. Акцентологические варианты. Ударение в собственных именах.

5. Лексические нормы русского литературного языка. Типичные лексические ошибки: употребление слов без учёта их лексического значения или без учёта их лексической сочетаемости, смешение паронимов, плеоназм и др.

6. Морфологические нормы русского литературного языка: род существительных, наименование лиц женского пола по профессии, должности, званию и др., форма существительных множественного числа в родительном падеже, употребление числительных, прилагательных, глаголов и др.

7. Синтаксические нормы русского литературного языка: трудные случаи сочетания слов, сочетания с предлогами благодаря, согласно, вопреки, сочетания с наименованиями руководящих работников, трудные случаи синтаксического управления, построение предложений с причастными и деепричастными оборотами и др.

8. Сущность общения. Содержание, цель, функции делового общения. Принцип кооперации в деловом взаимодействии. Компоненты речевой ситуации делового

взаимодействия: обстановка деловой коммуникации, адресат в деловой коммуникации, цели делового взаимодействия.

9. Слушание в деловой коммуникации: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нерелексивное слушание, релексивное слушание.

10. Жанры устной и письменной деловой речи. Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Виды деловых бесед.

11. Проведение деловой беседы. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы.

12. Барьеры в общении: барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры. Как преодолеть барьеры в общении?

13. Понятие деловой презентации. Классификация презентаций по отношению аудитории к презентатору (внешние / внутренние), в зависимости от позиции сторон по вертикали (нисходящие/восходящие), с точки зрения размера аудитории (публичные, камерные, приватные). Особенности организации и проведения публичной, камерной и приватной презентации.

14. Правила использования иллюстративных материалов на презентации. Подготовка текста презентационной речи.

15. Специфика такой разновидности деловых коммуникаций, как деловые переговоры. Классификация деловых переговоров в зависимости от сферы деятельности (дипломатические, политические, экономические и т.д.), по цели, которую ставят перед собой их участники (о заключении соглашения, о продлении действующих договорённостей, о координации совместных действий и т.д.), по характеру взаимоотношений между сторонами (партнёрские, конкурентные, конфронтационные). Организация деловых переговоров: методика подготовки к деловым переговорам.

16. Проведение деловых переговоров: техника ведения переговоров, тактика ведения переговоров. Культурные традиции в деловых переговорах.

17. Документ как способ реализации письменной деловой речи. Общие требования, предъявляемые к документу. Виды документов. Текстовые нормы письменной деловой речи. Языковые нормы письменной деловой речи.

Тематика рефератов, презентаций и докладов по дисциплине

1. Деятельность говорящего, использующего для общения с другими членами общества средства языка (говорение) или для обращения к самому себе.
2. Образцовый вариант языка, который предназначен для обслуживания разнообразных культурных потребностей всего народа и подчинен строго определенным правилам, которые именуются нормой.
3. Дать определение понятия «функциональный стиль речи».
4. Перечислить основные функции языка и речи.
5. Нормы, определяющие правильность выбора слова и уместность применения его в общеизвестном значении и в общепринятых сочетаниях.
6. Научный труд, научная книга, посвященный изучению одной проблемы, одного вопроса.
7. Близкие по звучанию однокоренные слова с разным лексическим значением.
8. Слова, одинаковые по написанию или звучанию, но разные по значению.
9. Перечислить основные уровни языка.
10. Повторение однокоренных слов или одинаковых морфем.
11. Сочинение небольшого размера, в котором автор излагает результаты собственного исследования.
12. Слова, называющие существующие реалии, но вытесненные по каким-либо причинам из активного употребления синонимичными лексическими единицами.

13. Слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначавшихся им понятий: армяк, камзол, бурса, опричник и др.
14. Дать определение понятия «термин».
15. Совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы официально-деловых отношений, реализующихся в законотворчестве, в экономике, в управленческой и дипломатической деятельности.
16. Перечислить основные типы норм.
17. Дать определение понятия «жанра речи».
18. Функциональная разновидность литературного языка, которая является средством общения в области науки и учебно-научной деятельности.
19. Стилистическая фигура, строящаяся на противопоставлении сравниваемых понятий. Лексическая основа этой фигуры - антонимия, синтаксическая основа - параллелизм конструкций.
20. Фигура речи, состоящая в приписывании понятию несовместимого с этим понятием признака, в сочетании противоположных по смыслу понятий.
21. Перечислить основные подстили научного стиля
22. Образное определение, которое имеет переносное значение.
23. Употребление слова в переносном значении, основанное на сравнении предметов.
24. Перестановка синтаксических компонентов предложения, нарушающая их обычный порядок.
25. Тождественное строение двух или более отрезков текста
26. Предложение вопросительное по структуре, но повествовательное по цели высказывания.
27. Троп, состоящий в перенесении свойств человека на неодушевленные предметы и отвлеченные понятия.
28. Перечислите основные подстили публицистического стиля.
29. Перечислите основные качества речи.
30. Употребление в речи близких по смыслу и потому логически излишних слов.
31. Сжатая, краткая характеристика книги (статьи или сборника), ее содержания и назначения.
32. Образное выражение, содержащее непомерное преувеличение какого-либо явления.
33. Воздействующая, убеждающая речь, которая обращена к широкой аудитории, произносится профессионалом речи (оратором) и имеет своей целью изменить поведение аудитории, ее взгляды, убеждения, настроения и т. п.
34. Сложная система принципов, регулирующих речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта и базирующихся на ряде категорий и критериев
35. Словесное изображение какого-либо явления действительности путем перечисления его характерных признаков.
36. Словесное изложение, разъяснение и подтверждение какой-либо мысли, которое передает ход развития мысли, идеи и должно обязательно приводить к получению нового знания о предмете, объекте, поскольку целью является углубление наших знаний об окружающем мире.
37. Рассказ о событиях, который служит для передачи последовательности различных событий, явлений, действий; он раскрывает связанные между собой явления, действия, происходившие в виде некой цепочки событий в прошлом.