

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет
имени И. Т. Трубилина»**



О. В. Рыбальченко, О.С. Сахно

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая тетрадь
для студентов бакалавриата **38.03.02 Менеджмент**

Выполнил(а) _____

Проверил(а) _____

Краснодар
КубГАУ
2021

Рецензент:

В. Е. Зиньковская – доцент кафедры русского языка
Кубанского государственного технологического университета,
канд. филол. наук

Рыбальченко О. В., Сахно О.С.

Деловые коммуникации : Рабочая тетрадь для студентов бакалавриата 38.03.02
«Менеджмент» / О. В. Рыбальченко, О.С. Сахно. – Краснодар : КубГАУ, 2021. –
42 с.

Рабочая тетрадь содержит задания контрольно-тренировочного характера
по темам дисциплины «Деловые коммуникации».

Предназначена для студентов бакалавриата 38.03.02 «Менеджмент».

© Рыбальченко О. В.,
Сахно О.С., 2021

© ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубилина», 2021

Пояснительная записка

Рабочая тетрадь предназначена для проведения практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» у студентов бакалавриата 38.03.02 «Менеджмент». Структура и содержание рабочей тетради соответствует рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

В рабочей тетради освещаются основные темы дисциплины, содержатся задания для практической работы, которые направлены на формирование у студентов практических умений и навыков организации деловой коммуникации, овладение этическими аспектами трудовой деятельности, освоение технологий делового общения: умения корректно строить устную и письменную деловую речь, точно и понятно выразить мысли, аргументированно обосновывать выдвигаемые положения, владеть культурой делового общения. Полученные знания позволят студентам быть конкурентоспособными на рынке труда, эффективно работать по специальности на уровне мировых стандартов.

В рабочей тетради решаются следующие практические задачи:

- формирование коммуникативной компетенции в области деловой коммуникации;
- формирование навыков публичного выступления в деловой коммуникации;
- формирование навыков оформления управленческой документации и документов, сопровождающих деловую коммуникацию;
- формирование представления о технологиях делового общения, об основных этических концепциях, лежащих в основе профессиональной деятельности, о способах и целях проведения деловых переговоров, бесед, совещаний, о принципах делового этикета.

Тема 1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации

Рассматриваемые вопросы:

- 1) Понятие национального языка.
- 2) Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
- 3) Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
- 4) Этапы формирования русского официально-делового стиля.
- 5) Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля.
- 6) Понятие деловой коммуникации, ее особенности, принципы и функции.

Упражнения для аудиторной (самостоятельной) работы

1. Дайте определения:

Национальный язык – это _____

Литературный язык – это _____

2. Подчеркните признаки, присущие литературному языку:

- обязательность для всех образованных людей
- распространенность на определенной территории
- наличие системы функциональных стилей
- закрепленность за определенными группами людей
- нормированность (закрепленность в словарях)
- отнесенность к речи малообразованных людей
- традиционность и устойчивость – быстрая изменчивость
- образцовая форма языка
- самая древняя форма языка
- наличие устной и письменной форм существования

3. Дайте определение:

Функциональный стиль – это _____

4. Укажите 3 функции языковых стилей (по В. В. Виноградову):

1. _____;

2. _____;

3. _____.

5. Заполните таблицу «Функциональные стили современного русского литературного языка»

<i>Стиль</i>	<i>Функция</i>	<i>Сфера применения</i>	<i>Жанры</i>	
			<i>устной речи</i>	<i>письменной речи</i>
Научный				
Официально-деловой				
Публицистический				
Художественный				
Религиозный				
Разговорный				

6. Выпишите признаки, характерные для официально-делового стиля русского литературного языка.

1) Объективность; 2) точность; 3) логичность; 4) лаконичность; 5) экспрессивность; 6) декларативность; 7) авторизованность; 8) образность; 9) безличность; 10) стандартизованность; 11) простота; 12) обобщенность; 13) выразительность; 14) конкретность; 15) спонтанность; 16) нормированность; 17) официальность; 18) использование ненормированных языковых средств.

7. Подчеркните слова и выражения, которые употребляются только в текстах официально-делового стиля.

Пренебрежительный, психовать, потребитель, угасший, докладная записка, уста, подлежать изъятию, как будто, командировочное удостоверение, добрососедские отношения, пожитки, содружество, вольнодумец, роптать, дорога, моющее средство.

8. Заполните таблицу «Подстили официально-делового стиля»

<i>Подстиль</i>	<i>Сфера применения</i>	<i>Жанры</i>	
		<i>устной речи</i>	<i>письменной речи</i>
Законодательный			
Юридический			
Административный			

--	--	--

12. Дайте определение:

Деловая коммуникация – это _____

13. Укажите основные принципы делового общения:

14. Докажите по стиливым чертам и языковым особенностям, что данный фрагмент текста относится к официально-деловому стилю речи. Определите жанр.

Секретарь деканата имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений руководства учреждения, касающихся его деятельности.

2. Запрашивать лично или по поручению деканата от структурных подразделений и иных специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

3. Требовать от администрации организованного и материально-технического обеспечения своей деятельности, а также оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

4. Обжаловать приказы и распоряжения администрации в установленном законодательном порядке.

15. Перескажите какую-нибудь известную вам детскую сказку в официально-деловом стиле (к примеру, в форме криминальной хроники, докладной записки и т.п.)

Пример

В деревне NN проживала гражданка Коза со своими семерыми несовершеннолетними детьми. Неподалеку от дома многодетной матери проживал нигде не работающий, ранее неоднократно судимый гражданин Волк. Тщательно спланировав свое преступление в

Корректность – это _____

Учтивость – это _____

Любезность – это _____

Деликатность – это _____

Тактичность – это _____

Скромность – это _____

Точность – это _____

2. Как проявляется в нашем общении уважение друг к другу? О чём необходимо помнить? Ответьте на эти вопросы, найдя в тексте ключевые слова.

Отсутствие уважения к чувствам других обыкновенно порождается себялюбием и, постепенно развиваясь, превращается в жестокость и грубость. Оно может происходить не столько от закономерности, сколько от недостатка сочувствия и деликатности, от недостатка внимательности относительно тех мелочей и, по-видимому, поступков, которыми в жизни доставляется удовольствие или причиняется огорчение ближнему. Хорошо воспитанные люди приветливы и иногда даже обеспечивают себе уважение других простым умением терпеливо выслушивать то, что они говорят или высказывают. Они терпеливы, снисходительны и одарены искусством воздерживаться от резких суждений, резкие же суждения о других почти неизменно вызывают резкие суждения о нас самих. Разумно вежливый человек не делает вида, будто он лучше, умнее и богаче своего соседа. Он не хвастается ни своим положением, ни своим происхождением, ни даже своей страной, а также не смотрит свысока на людей, не имеющих одинаковых с ним преимуществ. Он не похвастается своими подвигами или призванием, и разговор его не вертится постоянно и единственно на предметах его профессии. Напротив, он будет скромнен и естественен во всём, что делает и говорит. (Правила светской жизни и этикета).

5. Познакомьтесь с отрывком из книги известного лингвиста М. Кронгауза «Русский язык на грани нервного срыва». Письменно прокомментируйте утверждения автора.

Особую роль в общении по-русски играют личные имена. Можно даже сформулировать основное правило: «Если знаешь имя собеседника, используй его». В течение беседы мы повторяем имена друг друга несколько раз, как бы поддерживая ее, делая нашу речь более интересной и контактной. Интересно, что, например, японцев это скорее пугает, поскольку в японском общении личные имена избегаются, слишком уж интимное это дело. Редко используют имена финны и некоторые другие народы. <...>

Речевой этикет меняется на наших глазах, и это касается как раз наиболее нейтральных обращений. За последние два десятка лет заметно сузилась сфера использования имен-отчеств. Отчество практически исчезло из тех сфер общения, которые наиболее подвержены иностранному влиянию, то есть из бизнеса (в политике мы имеем причудливую смесь нового бизнес-этикета и старого советского). Новый речевой этикет во многих деловых коллективах подразумевает обращение только по имени, в том числе и к начальнику, и к деловому партнеру, то есть в тех ситуациях, где ранее нейтральным было обращение по имени-отчеству. <...>

Изменения речевого этикета относятся, пожалуй, к самым неосознаваемым в языке. Появление новых слов отмечают все — кто с возмущением, кто с любопытством. Речевой этикет, в отличие от слов, практически нигде не фиксируется. И сегодня люди так привыкли к новому этикету, что уверены в том, что он существует всегда. Те, кто вырос после перестройки, воспринимают его как норму, те же, кто постарше, если и морщатся при таких обращениях, то не всегда понимают почему. Вот так мы и меняемся, даже не замечая этого.

6. Назовите, какие формулы речевого этикета вы будете использовать, если вам придется обратиться:

к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

к незнакомому человеку, чтобы уточнить, как проехать на выставку;

к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника;

к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

к приятелю, чтобы попросить у него учебник;

к преподавателю, чтобы попросить его провести консультацию по курсовой работе.

7. Сформулируйте и запишите комплименты по поводу:

Тема 4. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления

Рассматриваемые вопросы:

- 1) Характеристика публичной речи
- 2) Адаптация к аудитории
- 3) Подготовка к выступлению
- 4) Виды публичных выступлений. Самопрезентация.
- 5) Составляющие успеха публичного выступления
- 6) Невербальные средства

Упражнения для аудиторной (самостоятельной) работы

1. Дайте определение понятия:

Публичная речь – это _____

2. Запишите особенности публичной речи:

1. _____ ;
2. _____ ;
3. _____ ;
4. _____ .

3. Заполните таблицу «Виды публичных выступлений, их жанры»

Виды выступлений	Жанры

4. Укажите, когда оратор нарушает правила эффективности публичной речи:

- 1) если допускает речевые ошибки
- 2) если выглядит хуже, чем его слушатели
- 3) если выглядит значительно лучше, чем его слушатели
- 4) если ведёт себя авторитетно
- 5) если создает во время своего выступления приятельскую, непринужденную атмосферу
- 6) если создает во время своего выступления деловую атмосферу.

5. Какой аспект техники речи оратора (дыхание, голос, громкость, дикция, скорость, интонация, паузы) оставляет желать лучшего, если его слушатели думают:

- 1) Что он всё всхлипывает? _____
- 2) Бубнит, как из бочки _____
- 3) Что он сказал? В странЕ или В странУ? Ксерокс или серость? _____
- 4) Ну, совсем уснул! _____
- 5) Что? Ничего не понял! Повторите, пожалуйста! _____
- 6) Что, он думает, мы уж совсем писать не умеем? _____
- 7) Что он всё хихикает? _____
- 8) Господи, опять ЗНАЧИТ! _____

6. Что должен делать оратор, чтобы установить и поддерживать контакт со слушателями, чтобы эмоционально воздействовать на слушателей? Ответ аргументируйте.

7. Прочитайте фрагменты выступлений выдающихся ученых перед студентами. Какие приемы привлечения внимания использовали ораторы в начале речи?

С чего начинать молодому ученому, с каких задач?

Если начинающего альпиниста отправить сразу на покорение больших вершин, он наверняка свернет себе шею. Если же постоянно давать ему сверхумеренные задания, он настолько измельчает в своих навыках, что так никогда и не поднимется на сколько-нибудь значимую высоту. Здесь-то и проявляется искусство воспитателя, чувство и понимание меры тренировки, точного дозирования заданий — по трудности и качеству.

Большие ученые, как правило, порядочные люди. Порядочный человек никогда не станет занимать не свое место в науке, человек не на своем месте уже аморален. И здесь я хочу еще раз подчеркнуть важность научной школы как среды подлинного понимания научных проблем и этики ученого (*академик Г.И. Будке*).

Мне кажется, что нет неувлекательных специальностей. Есть лишь пассивные люди, неспособные увлечься тем, что перед ними. Ведь в любой области деятельности есть нераспаханные пласты, нерешенные проблемы, они ждут любознательных, жаждущих нового. И живой, деятельный человек всегда найдет себе поле деятельности там, где ленивый мечтатель увидит лишь скуку. Трудолюбие — мать таланта, а значит, оно ведет к успеху и признанию (*академик А.И. Берг*).

8. Подготовьте убеждающую речь, рассчитанную на 2 минуты, посвященную значению знаний по риторике и важности для современного человека умения говорить публично. Запишите тезисы своей речи.

	достоинства и недостатки человека, его выдвинувшего.
«Довод к человеку»	Этот прием усиливает полемический тон речи, ее эмоциональное воздействие на слушателей, помогает разрядить напряженную обстановку, создают определенный настрой при обсуждении острых вопросов, помогают полемистам добиться успеха в споре.
«Атака вопросами»	Этот прием состоит в том, что полемисты начинают ответ издали, с чего-нибудь не имеющего прямого отношения к данному вопросу; ставят вопросы в связи с приведенным доводом, как бы для выяснения его; сначала опровергают второстепенные аргументы, а затем, собрав силы, разбивают главные доводы противника,
«Оттягивание возражения»	Цель этого приема — сделать положение оппонента затруднительным, заставить его защищаться, оправдываться, создать для себя наиболее благоприятные условия спора.

6. Определите, какой прием использовал в одном из своих выступлений на суде Ф.Н. Плевако, замечательный русский адвокат, обладавший удивительным даром речи. Ответ аргументируйте.

По воспоминаниям писателя В.В. Вересаева, он выступил в защиту старушки, укравшей жестяной чайник стоимостью 50 копеек. В обвинительной речи прокурор отметил, что кража незначительна, что на преступление бедную старушку толкнула горькая нужда, что подсудимая вызывает не негодование, а только жалость. Но, несмотря на это, подчеркнул он, старушка должна быть осуждена, так как она посягнула на собственность, а собственность священна, все гражданское благоустройство держится на собственности, и если позволить людям покушаться на нее, страна погибнет. После него выступил защитник Плевако.

«Много бед и испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование. Печенег терзали ее, половцы, татары, поляки. Двенадцать языков обрушились на нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолела Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... старушка украла старый чайник ценою в пятьдесят копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно».

И суд оправдал старушку.

7. Дополните ряд грубых, недопустимых уловок:

- 1) Неправильный выход из спора
- 2) Срывание спора
- 3) «Довод к городовому»
- 4) «Палочные доводы»
- 5) _____

8. Перечислите распространенные в споре психологические уловки:

1. Согласны ли вы с утверждением: «Деловая переписка — самый лучший способ общения между фирмами или учреждениями». Письменно обоснуйте свое мнение.

2. Дайте аргументированный ответ на вопрос: «Что целесообразнее — послать письмо или обсудить вопрос по телефону?» в следующей ситуации:

1) предлагая кому-то работу

2) сообщая сотруднику о повышении заработной платы

3) запрашивая у турагентства информацию о вылетах самолетов; г) сверяя график встреч с различными людьми

4) обращаясь за получением работы по объявлению, содержащему номер телефона и адрес фирмы или учреждения

3. Найдите ошибки, допущенные автором заявления. Отредактируйте текст.

Директору автобазы №1
От Иванова Л.Н.

Заявление

Товарищ директор, к вам обращается шофер автобазы Иванов Л.Н. по такому вопросу. Очень прошу Вас освободить меня на время от работы на дальних рейсах. Я сейчас прохожу лечение в поликлинике, справку могу представить. Очень прошу не отказаться в моей просьбе и подписываюсь.

Иванов Л.Н.

12 марта 2019

4. Напишите заявления, используя форму и языковые клише:

а) с просьбой разрешить вам академический отпуск

б) с просьбой принять вас на работу

в) с просьбой выслать вам материал для курсовой работы

5. Проанализируйте приведенный текст автобиографии. Дайте письменную оценку его коммуникативной эффективности по следующим параметрам: 1) информативность; 2) точность; 3) конкретность. Внесите необходимые изменения и дополнения в текст.

Автобиография

Я родился в семье врача. С 10 лет являлся суворовцем и учился в суворовском училище. Проходил службу в воинской части особого назначения и являлся военным переводчиком. Теперь являюсь лейтенантом запаса. Закончил медицинский институт и являюсь врачом высшей категории. Являлся главным врачом родильного дома. Был избран народным депутатом и являюсь членом комитета по делам беженцев.

Тема 7. Языковые особенности документов

Рассматриваемые вопросы:

- 1) Унификация языка и текста документа
- 2) Языковые формулы официальных документов
- 3) Формулы речевого этикета в документе
- 4) Особенности языкового оформления документов
- 5) Новые тенденции в практике документной коммуникации

Упражнения для аудиторной (самостоятельной) работы

1. Дайте определения понятий:

Унификация – это _____

Трафаретизация – это _____

2. Прочитайте приведенные ниже термины. Разбейте их на три группы: 1) термины, которые вы можете объяснить; 2) термины, значения которых вы знаете приблизительно; 3) термины, которые вам неизвестны. Проверьте значение слов по словарю.

Дефолт, аккредитив, бартер, брокер, гиперинфляция, профицит, секвестр, девальвация, демпинг, дивиденд, дилер, инвестиция, картель, клиринг, конвертируемость, лизинг, лицензия, лот, маркетинг, менеджер, оферта, резидент, стагнация, эргономика, инаугурация, пиар, нотабэна (нотабэне), кегль (кегель), ипотека, баллотироваться, рекрутинг.

<i>Термины, которые вы можете объяснить</i>	<i>Термины, значения которых вы знаете приблизительно</i>	<i>Термины, которые вам неизвестны</i>

3. Подберите синонимы к словам иноязычного происхождения.

Пролонгировать – _____, лимитировать – _____,

дефицит – _____, дефект – _____, доминировать – _____,
индифферентный – _____, интеграция – _____, интерпретировать –
_____, инвестор – _____, квота – _____, апелляция –
_____, баллотировать – _____, аудитор – _____, дебитор –
_____, депортация – _____.

4. В приведенных предложениях найдите конструкции, характерные для устной деловой речи, и замените их книжными (письменными) эквивалентами.

- 1) Если возможно, сбросьте, пожалуйста, нам файл с исходным текстом договора по E-mail:...
- 2) Прошу выделить кафедре математики ксерокс для обеспечения учебного процесса.
- 3) Текст предварительного соглашения был отправлен по факсу 16.05.19.
- 4) Ваш факс от 10.04.11 получен, информация приобщена к делу.
- 5) Распечатка текста договора прилагается.
- 6) Прошу выдать мне пропуск в аппаратную, так как для выполнения задания необходимо отскерить полученные документы.
- 7) К нашему большому сожалению, в договоре необходимо срочно исправить еще два момента.

5. Расставьте ударение в словах. В затруднительных случаях обращайтесь к словарям. Запомните место ударения в этих словах:

а) агент, агрономия, аналог, аргумент, алфавит, алкоголь, арест, бензопровод, ветеринария, газированный, генезис, диспансер, документ, добыча, договор, досуг, жалюзи, заговор, знамение, зоотехния, иксы, индустрия, каталог, квартал, кулинария, кладовая, маркетинг, обеспечение, оптовый, столяр, украинец, симметрия, отрочество, процент, псевдоним, пуловер, танцовщик, упрочение, электропривод;

б) августовский, валовой, грошовый, грушевый, домовая, единовременный, избалованный, красивее, кухонный, килограммовый, оптовый, переходный сливовый, тигровый, титульный, избалованный, премированный, подростковый;

в) девайс, логин, плагин, серверы(а), скрипты, виндоус, шрифты;

г) балансировать, баллотировать, баловать, избаловать, закупорить, звонить, копировать, маркировать, облегчить, плесневеть, подбодрить, принудить, принять, присовокупить, премировать, пломбировать, убыстрить, уведомить, упомянуть, усугубить, формировать, черпать.

6. Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами (в их терминологическом значении).

Образец: Приказ — издать; благодарность — объявить.

Выговор, документ, заявка, иск, соглашение, отчет, письмо, подпись, порицание, постановление, предложение, расписка, распоряжение, резолюция, резюме, рекомендация, решение, справка, счет, требование, характеристика, санкции.

7. Отредактируйте предложения, устраняя не оправданные повторы и речевую избыточность.

1. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой.

2. Для принятия жизненно важного решения для наших с Вами работников предлагаем организовать встречу на уровне руководителей.

3. Необходимо провести хронометраж времени бесперебойной работы каждого узла подстанции.

4. Провести поэтапное оформление земельных участков с оформлением права собственности.

5. Если в Вашем регионе спрос на Вашу продукцию удовлетворен и Вы ищете новые возможности на новых рынках, то мы готовы Вам помочь организовать сбыт Вашей продукции в нашей сбытовой сети.

8. Раскройте скобки и подчеркните подходящее по значению слово из приведенных паронимов.

1. Качество работы тормозной системы улучшено за счет (конструкторских — конструктивных) решений. 2. Фирма гарантирует качество (представляемых — предоставляемых) услуг. 3. Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке. 4. Завод строит печи с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей. 5. (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы. 6. Совет директоров потребовал (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков. 7. Необходимо вести хозяйствование (экономными — экономичными — экономическими) методами. 8. Юбиляр (сыскал — снискал) к себе уважение и добрую славу как новатор, как человек творческой мысли.

9. Сделайте сокращенную запись приведенных ниже словосочетаний.

1) Краснодарский край — _____; почтовый ящик № 25 — _____; станция «Краснодар» — _____; отделение связи Калининского района — _____; город Анапа — _____; река Кубань — _____; кандидат технических наук — _____; заместитель декана — _____; заведующий кафедрой — _____; член-корреспондент Академии наук — _____; исполняющий обязанности главного бухгалтера — _____; генеральный директор — _____; главный врач больницы — _____;

- 2) техническое задание – _____; специальный заказ – _____;
государственный стандарт – _____;
- 3) Промышленный строительный банк – _____; научно-исследовательский институт – _____; расчетный счет – _____.

10. Запишите числительные словами.

- 1) более 1540 га – _____
2) равен 1326 кг – _____
3) с 456 экскурсантами – _____
4) достигает 173 км – _____
5) свыше 4500 слов – _____
6) разность между 87 и 54 – _____
7) к 2018 году – _____
8) не менее 1,5 – _____
9) сумма 354 и 236 – _____
10) около 500 участников – _____
-

11. Употребите фамилию в нужной падежной форме, укажите, в каких случаях возможны варианты склонения (например, если носители фамилии опасаются неблагозвучия при произнесении или сохраняют традиции семьи).

Заявление от...

1. Иван Петрович Пейсахович —
2. Ирина Николаевна Пейсахович —
3. Иван Петрович Шевченко —
4. Ирина Николаевна Шевченко —
5. Иван Петрович Долгих —
6. Ирина Николаевна Долгих —
7. Любовь Николаевна Горемыка —
8. Иван Иванович Горемыка —
9. Ашот Рубенович Авакян —
10. Наринэ Суреновна Авакян —

12. Отредактируйте предложения, устранив ошибки в порядке слов предложения.

1. Накануне прошу Вас мне позвонить, чтобы уточнить время визита.

2. Прделанная работа по подготовке и обеспечению фестиваля коллективом музея позволила его участникам продемонстрировать свои творческие способности.

3. Мы готовы обсудить с Вами в любое удобное время эти и любые другие условия и ожидаем Вашего скорого ответа.

4. Датой передачи собственности считается дата зачисления денежных средств за всю партию на расчетный счет поставщика.

13. Устраните ошибки в употреблении деепричастных оборотов.

1. Объяснение этих явлений может быть найдено, взяв в качестве иллюстрации последние события.

2. Таким образом, рассмотрев функциональные характеристики структур муниципалитета, предлагается следующее.

3. Глядя на то, что происходит сегодня, у меня руки развязаны.

4. Торговый зал был очищен от людей, опасаясь, что рухнет потолок.

5. Поднимая цены на машины, топливо, это прямо отражается на себестоимости сельскохозяйственной продукции.

6. Применяя ту или иную форму организации труда, в каждом отдельном случае учитываются местные особенности.

7. Выяснив, что объем производства уменьшился, возникает вопрос о причине этого.

8. Изучая процессы разгосударствления, обнаруживается определенная закономерность.

Тема 8. Виды служебных документов и деловых писем

Рассматриваемые вопросы:

- 1) Особенности составления и оформления организационно-распорядительных, справочно-информационных и справочно-аналитических документов
- 2) Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции
- 3) Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки
- 4) Требования к документам, составляемым при устройстве на работу. Особенности электронного делового письма

Упражнения для аудиторной (самостоятельной) работы

1. Проанализируйте приведенные ниже фрагменты распорядительных документов. Что общего в оформлении постановления, распоряжения, приказа? Чем отличаются эти виды распорядительных документов?

1

ПРИКАЗ

Директора Института Минералогии

№ 20

г. Хабаровск

25 декабря 2019 г.

О материальном поощрении работников института

В соответствии с «Положением о материальном стимулировании работников
института...»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Выплатить денежную премию за 2019 г. следующим работникам:

..... Ф.И.О.

..... Ф.И.О.

..... Ф.И.О.

2. Произвести выплату премии в указанных размерах согласно приложениям 1 и 2 к настоящему приказу.

Приложение 1.....

Приложение 2.....

Директор Института
доктор геологических наук
профессор
И.О.Ф.

(подпись)

2

Глава Администрации Ростовской области

РАСПОРЯЖЕНИЕ

19.04.2019 № ___ 165 ___

г. Ростов-на-Дону

О назначении на должность Соколова В.В.

В соответствии со статьей 75 Устава Ростовской области и постановлением Главы Администрации области от 25.12.2018 № 503

«Об утверждении штатного расписания аппарата Администрации области и установлении работникам аппарата Администрации области должностных окладов и надбавок к должностным окладам»

назначить Соколова Василия Владимировича с 24 апреля 2019 года на должность главного специалиста отдела отбора и подготовки кадров управления по работе с кадрами Администрации области в порядке перевода с должностным окладом..., на период отпуска по уходу за ребенком Котловой Натальи Александровны, главного специалиста этого же отдела, в пределах ее срочного трудового договора.

Установить Соколову В.В. квалификационную надбавку к должностному окладу в размере ...

Глава администрации
(губернатор) области
И.О.Ф

Распоряжение вносит
управление по работе с кадрами
Администрации области
Подпись

3

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от <...>... .. г.

№...

Москва

О внесении изменений и дополнений в Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов

Правительство Российской Федерации
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие национального языка.
2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
3. Признаки литературного языка.
4. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
5. Этапы формирования русского официально-делового стиля.
6. Основные стилевые черты русского официально-делового стиля.
7. Основные языковые особенности официально-делового стиля.
8. Словообразовательные и морфологические черты официально-делового стиля.
9. Особенности синтаксиса официально-делового стиля
10. Понятие деловой коммуникации, ее особенности.
11. Эффективная деловая коммуникация.
12. Принципы и функции деловой коммуникации.
13. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование.
14. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета.
15. Обращение в деловом этикете.
16. Этические аспекты документной коммуникации.
17. Формулы речевого этикета в документе.
18. Особенности устной деловой коммуникации.
19. Деловая беседа.
20. Переговоры.
21. Совещание.
22. Разговор по телефону.
23. Характеристика публичной речи.
24. Адаптация к аудитории.
25. Подготовка к выступлению.
26. Виды публичных выступлений.
27. Особенности самопрезентации.
28. Понятие деловой риторики.
29. Составляющие успеха публичного выступления.
30. Невербальные средства коммуникации. Их классификация.
31. Характеристика понятия «полемическое мастерство».
32. Виды споров.
33. Основные правила ведения спора.
34. Полемические приемы.
35. Уловки в споре.
36. Приемы воздействия на партнера по общению.
37. Манипуляции.
38. Типы собеседников и правила поведения с ними.
39. Тактика ведения переговоров.
40. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации.
41. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации.
42. Причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
43. Интернациональные требования к письменному деловому общению.

44. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи.
45. Стандартизация и унификация как обязательные признаки деловой речи.
46. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление и объяснительная).
47. Оформление деловых бумаг личного характера (автобиография, резюме).
48. Унификация языка и текста документа.
49. Языковые формулы официальных документов.
50. Формулы речевого этикета в документе.
51. Особенности языкового оформления документов.
52. Соблюдение языковых норм в официально-деловом стиле.
53. Новые тенденции в практике документной коммуникации.
54. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов.
55. Особенности составления и оформления справочно-информационных документов.
56. Особенности составления и оформления справочно-аналитических документов.
57. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции.
58. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки.
59. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу.
60. Особенности электронного делового письма.

Перечень основной и дополнительной литературы по дисциплине

Основная учебная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85883.html>
2. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>
3. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 148 с. — 978-5-9585-0653-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>

Дополнительная учебная литература

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>
2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>
3. Машина, О. Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Ю. Машина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 168 с.: (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-00784-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002703>

4. Русский язык и культура речи : курс лекций для бакалавров всех направлений / составители И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 72 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/54478.html>

5. Русский язык и культура речи : учебное пособие / М. В. Невежина, Е. В. Шарохина, Е. Б. Михайлова [и др.]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 351 с. — ISBN 5-238-00860-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71053.html>

Учебное издание

Рыбальченко Ольга Владимировна
Сахно Ольга Сергеевна

РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Рабочая тетрадь

В авторской редакции

Подписано в печать 00.00.2021. Формат 60 × 84 ¹/₈.

Усл. печ. л.– 1,4. Уч.-изд. – 1,3.

Тираж 50 экз. Заказ № 2059

Типография Кубанского государственного аграрного университета.
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13