

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

Кафедра русского языка
и межкультурной коммуникации

Культура речи и деловое общение

*Методические указания по дисциплине «Русский язык и деловое общение»
для студентов-бакалавров всех направлений*

Воронеж 2022

УДК 808.2-054.6(07)
ББК 81.2Рус-923я7

Составители: О.М. Безатосная, Н.Б. Бугакова

Культура речи и деловое общение: метод. указания для студентов-бакалавров всех направлений / ВГТУ; сост.: О.М. Безатосная, Н.Б. Бугакова. – Воронеж, 2022. – 19 с.

Содержат вопросы по темам курса, темы рефератов, примерные тестовые задания и списки необходимой литературы. Призваны помочь студентам в изучении дисциплины «Русский язык и деловое общение» и привлечь их к самостоятельной работе по темам, которые входят в программу курса.

Предназначены для самостоятельной работы студентов, обучающихся по всем направлениям дневной формы обучения.

УДК 808.2-054.6(07)

*Печатается по решению редакционно-издательского совета
Воронежского государственного технического университета
Рецензент – Ю.С. Попова, канд. филол. наук,
доц. кафедры русского языка и межкультурной коммуникации ВГТУ*

Введение

Изучение курса «Русский язык и деловое общение» студентами, обучающимися по всем направлениям, имеет целью совершенствовать навыки и умения в сфере делового общения.

Предлагаемые методические указания содержат вопросы по темам курса, темы рефератов, примерные тестовые задания и списки необходимой литературы. Призваны помочь студентам в изучении дисциплины «Русский язык и деловое общение» и привлечь их к самостоятельной работе по темам, которые входят в программу курса.

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела
1	Понятие русского языка, речи, культуры речи, общения. Деловое общение	Понятие языка, литературного языка, речи, культуры речи. Уровни языка, этапы развития. Подходы к определению понятия «общение». Виды и функции общения. Стили, уровни, стратегии и средства общения. Этапы общения. Структура общения. Законы общения. Стороны общения. Общение как коммуникация. Понятие о коммуникативном процессе. Коммуникативные позиции. Барьеры в общении: причины их возникновения и способы преодолению. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению. Формы межличностного взаимодействия в общении. Трансактный анализ Э. Берна и его применение в ситуациях делового общения. Понятие делового общения. Кодекс делового общения. Структура, виды и формы делового общения.
2	Вербальная и невербальная составляющие делового	Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Индикаторы речевого поведения. Речевые построения, выдающие ложь. Метаязык. Слушание в деловой коммуникации. Стили

	общения	слушания. Трудности эффективного слушания: внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Виды слушания: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое, ритуальное. Приемы активного слушания, уточняющие вопросы для выяснения смысла выражения или слова, наводящие вопросы, побуждение, перефразирование, резюмирование. Обратная связь в процессе слушания. Раппорт и подстройка. Характерные ошибки слушающего. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Роль невербальных средств общения и их классификация. Кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксеимические средства невербального общения. Национальные особенности невербального делового общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.
3	Типологические характеристики и личности в деловом общении	Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Конституционная типология личности. Психогеометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Классификация деловых партнеров в зависимости от особенностей восприятия (теория модальностей) Типы сотрудников в служебном общении. Гендерные особенности делового общения. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Эффективное общение с женщиной. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. Эффективное общение с женщинами. Национальные особенности делового общения.
4	Конфликты и стрессы в деловом общении. Психологические приемы	Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Стрессы как последствия неэффективного делового общения. Признаки и механизм протекания стресса. Синдром

	влияния на партнера	опустошения. Саморегуляция работника. Практикум снятия стресса. Критика как источник рабочих конфликтов. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Позитивные установки на восприятие критики. Замечания и их роль в деловой коммуникации. Невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные, замечания с целью сопротивления. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Психологические приемы влияния на партнера. Compliment как один из компонентов контактологии. Compliment, похвала, лесть. Сходства и различия. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Compliments для делового взаимодействия.
5	Основные виды и формы современного делового общения	Особенности служебно-делового общения. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания как формы делового общения. Спор, полемика, дискуссия. Теория аргументации. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая дискуссия и особенности ее проведения. Применение навыков публичных выступлений во время проведения деловой дискуссии. Культура письменного делового общения. Особенности официально-делового стиля речи. Нормы делового письма Особенности деловой переписки. Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов. Языковое своеобразие делового делового письма. Основные разновидности делового письма. Международный протокол составления деловых писем.
6	Универсальные этические нормы и этикет	Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения. Этический свод законов компании в профессиональной сфере. Этические основы деловой

	делового общения	<p>тактики. Защита от манипуляций в деловом общении. Основные принципы делового этикета. Правила делового этикета. Виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность. Принципы и правила успешной организации времени. Речевой этикет как часть делового этикета. Этикет и протокол. Формулы речевого этикета: знакомство, приветствие и прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет. Речевой этикет в протоколе телефонных переговоров. Особенности делового общения в сети Интернет.</p>
--	------------------	---

Тематика практических занятий

Темы 1 - 2. Понятие русского языка, речи, культуры речи, общения. Деловое общение.

Понятие языка, литературного языка, речи, культуры речи. Виды и функции общения. Понятие о коммуникативном процессе. Барьеры в общении: причины их возникновения и способы преодоления. Понятие делового общения. Кодекс делового общения. Структура, виды и формы делового общения. Речевые средства общения. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.

Тема 3. Типологические характеристики личности в деловом общении.

Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Конституционная типология личности. Психометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Национальные особенности делового общения.

Тема 4. Конфликты и стрессы в деловом общении. Психологические приемы влияния на партнера.

Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей.

Тема 5. Основные виды и формы современного делового общения

Особенности служебно-делового общения. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания как формы делового общения. Спор, полемика, дискуссия. Культура письменного делового общения.

Тема 6. Универсальные этические нормы и этикет делового общения

Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения. Этический свод законов компании в профессиональной сфере. Речевой этикет как часть делового этикета. Этикет и протокол. Формулы речевого этикета: знакомство, приветствие и прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет. Речевой этикет в протоколе телефонных переговоров. Особенности делового общения в сети Интернет.

Рекомендуемая литература:

Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Лапынина Н.Н. Русский язык и культура речи [Текст]: курс лекций / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж: [б. и.], 2012 (Воронеж: Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2012). - 159 с. - ISBN 978-5-89040-431-2: 33-88.
2. Камнева Н.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Камнева Н.В. - Томск: Эль Контент, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013. - 124 с. - ISBN 978-5-4332-0081-4. URL: <http://www.iprbookshop.ru/13902.html>.
3. Михайлова О.Ю. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Михайлова О.Ю. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 99 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/10299.html>.
4. Большакова Л.И. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Большакова Л.И. - Набережные Челны: Набережночелнинский институт

социально-педагогических технологий и ресурсов, 2015. - 70 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/29876.html>.

5. Ковалева Л. В. Культура делового общения [Текст]: учебное пособие: рекомендовано ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж: [б. и.], 2011 (Воронеж: Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2011). - 150 с. - ISBN 978-5-89040-362-9 : 29-17.

6. Нормы и стили современного русского литературного языка [Текст]: учебное пособие для студентов 1 и 2 курсов всех специальностей и направлений подготовки / ФГБОУ ВО "Воронеж. гос. техн. ун-т". - Воронеж: Воронежский государственный технический университет, 2017 (Воронеж: Участок оперативной полиграфии изд-ва ВГТУ, 2017). - 114 с. - Библиогр.: с. 112-113 (44 назв.). - ISBN 978-5-7731-0508-4 : 33-76.

7. Деева Н. В. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: Учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки вузов культуры / Н. В. Деева, А. А. Лушпей. - Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2017. - 108 с. - ISBN 978-5-8154-0397-0. URL: <http://www.iprbookshop.ru/76343.html>.

8. Крылова В. П. Русский язык и культура речи в таблицах: орфоэпические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка. Учебное пособие / Крылова В. П. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. - 112 с. - ISBN 978-5-7264-0652- URL: <http://www.iprbookshop.ru/20027.html>

9. Невежина М. В. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / Невежина М. В. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 351 с. - ISBN 978-5-238-00860-0. URL: <http://www.iprbookshop.ru/8576.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- Лицензионное программное обеспечение:

LibreOffice

- Отечественное программное обеспечение:

Яндекс.Браузер

- Информационные и справочные системы:

<http://window.edu.ru>

<https://wiki.cchgeu.ru>

- Современные базы данных:

Электронная библиотека учебников и учебных пособий:

1. <http://search.msn.com> (наука)
2. <http://yandex.ru> (науковедение)
3. <http://encycl.yandex.ru> - Большая советская энциклопедия
4. www.glossary.ru – Словари
5. Веб-сайт словарей издательства Longman// www.Longman.com/dictionaries
6. Веб-сайт компьютерных словарей//www.dictionary.com
7. Лексикографический корпус//www.slovari.ru
8. Словари и энциклопедии//www.academic.ru
9. Языковая энциклопедия//<http://lingvisto.org>

Примерные темы рефератов:

1. Стилистические особенности языка дипломатии (языка служебной переписки, деловых бумаг, аннотаций, рецензий, очерков).
2. Использование сложносочиненных предложений в научной статье и в рассказе.
3. Способы стилистического использования разговорной и просторечной лексики в газетном очерке.
4. Индивидуальный лексикон и его описание в словаре.
5. Роль писательской лексикографии в постижении национальной языковой картины мира.

6. Активный и пассивный словарь языковой личности.
7. Основные черты языка советской эпохи.
8. Заимствования и их культурно-речеведческая оценка.
9. Проблема экологии слова.
10. Лексическая синонимия и речевая культура
11. Заимствования в современной молодежной речи.
12. Речевое поведение как результат социальных, культурных и лингвистических составляющих.
13. Национально культурная специфика речевого поведения.
14. Стилистические особенности речевого этикета.
15. Единицы речевого этикета в художественном тексте.
16. Новые явления в русском языке 1990-2000 гг.
17. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач.
18. Язык коммерческой и политической рекламы.
19. Взаимодействия вербальных и невербальных средств передачи информации.
20. Русский язык как способ существования русского национального мышления и русской культуры.
21. Коммуникативная и лингвистическая компетенция носителя современного русского литературного языка.
22. Невербальные средства устной коммуникации.
23. Слово и жест в публичных выступлениях.
24. Причины возникновения двусмысленности и способы преодоления.
25. Морфологические нормы: их отражение и нарушение в языке художественной литературы.
26. Стилистические проблемы в освещении современных исследователей.
27. Тенденция выбора падежной формы и современное состояние нормы.
28. Синтаксические нормы и коммуникативная эффективность.
29. Нормы формообразования и употребления числительных.
30. Нормы употребления местоимений.

31. Этикетные формулы в деловом общении.

Образец тестовых заданий

ВАРИАНТ 1

1. В чем специфика делового общения и его отличие от других видов общения?

2. Какой стиль общения в наибольшей степени соответствует деловому общению?

- а) гуманистический
- б) ритуальный
- в) манипулятивный

3. Что является главным содержанием интерактивной стороны общения?

- а) информация
- б) действие
- в) восприятие

4. Кратко поясните, как влияют на восприятие человека и его информации

- «эффект первичности»
- «фактор превосходства»
- «эффект ореола»

5. Что такое ритуальное общение (приведите пример)

6. Перечислите необходимые элементы коммуникативного процесса?

7. Что такое каузальная атрибуция? Приведите пример явления, получившего название «фундаментальная ошибка атрибуции».

8. Что, из ниже перечисленного, не является механизмом воздействия на человека?

- а) убеждение
- б) эмпатия
- в) подражание
- г) мода
- д) заражение

9. Какие из перечисленных видов контрсуггестии являются «защитой» от источника коммуникации?

- а) избегание
- б) авторитет

в) непонимание

10. Возникновение семантического барьера является следствием

- а) плохой речи партнера
- б) несовпадения тезаурусов партнеров
- в) разного социального статуса партнеров
- г) неумения выражать свои мысли

Каким образом, на ваш взгляд, можно преодолеть этот барьер?

11. Какой из перечисленных барьеров является коммуникативным?

- а) барьер модальностей
- б) барьер возраста
- в) состояния здоровья

В чем его суть?

12. Назовите причины потери информации на различных этапах ее передачи

1

3. Эффективной коммуникация будет тогда, когда получатель сообщения расшифрует четыре ее стороны:

- а) существо дела
- б) отношение
- в) _____
- г) призыв

ВАРИАНТ 2

1. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования

- а) само по себе
- б) как показатель скрытых индивидуально-психологических характеристик личности.

2. Что, на ваш взгляд, легче контролировать:

- в) невербальное поведение
- б) вербальное поведение

3. Соотнесите понятие и определение.

- а) кинесика
- б) просодика
- в) такесика
- г) проксемика

1. зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-

регулятивную функцию в общении

2. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя

3. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. такие ритмико-интонационные стороны речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

4. При расшифровке мимических изменений лица основную информационную нагрузку несут:

- а) уши
- б) лоб
- в) брови
- г) нос
- д) глаза
- е) область вокруг рта (губы)

5. Во время общения взгляд должен встречаться с глазами партнера:

- а) 60% -70% от времени общения
- б) 30% - 40%
- в) 90% - 100%

6. Разнообразные движения руками и головой смысл которых понятен для общающихся сторон – это:

- а) поза Б
- б) мимика
- в) жест
- г) походка

7. В общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся в большей степени, чем другие средства невербального общения, выполняют:

- а) проксемические средства
- б) кинесические средства
- в) такесические средства
- г) просодические средства

8. Какая дистанция считается достаточной при общении с чужими людьми и при официальном общении:

- а) до 45 см.
- б) от 120 до 400 см.
- в) от 45 до 120 см.
- г) от 400 до 750 см.

9. Изобразите схематически позиции общающихся сторон за столом в соответствии с описанием. О чем свидетельствует каждое из указанных положений?

- а) конкурирующе-оборонительная позиция
- б) позиция делового расположения
- в) позиция углового расположения
- г) независимая позиция

10. За прямоугольным столом при встрече людей одинакового статуса главенствующим является положение, при котором человек сидит

- а) лицом к двери
- б) спиной к двери

Примерные задания для практических работ

1. Определите, какой из перечисленных жестов выражает недоверие к словам собеседника

- а) руки собеседника скрещены на груди, большие пальцы рук выставлены вертикально
- б) собеседник опирается подбородком на ладонь, его указательный палец вытянут вдоль щеки
- в) собеседник собирает несуществующие ворсинки с костюма

2. Что из нижеперечисленного не является чертой женского коммуникативного поведения?

- а) во время делового общения этот партнер стремится передать словами не только информацию, но и чувства.
- б) чтобы снять стресс и почувствовать себя уверенней, этот партнер по общению мысленно разрабатывает стратегию своих действий
- в) результат делового общения – это следствие позитивных рабочих отношений.

3. В публичном выступлении не допускается:

- а) использование крылатых слов и выражений
- б) использование просторечных слов
- в) использование разговорной лексики
- г) использование заимствованных слов

4. Определите вид служебного письма.

Просим Вас выслать в наш адрес предложение в 3-х экземплярах на поставку запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией.

В предложении просим указать полное наименование, тип, технические характеристики, цену, а также возможные сроки и общие объемы поставки.

- а) письмо-напоминание
- б) сопроводительное письмо
- в) письмо-презентация

г) письмо-запрос

5. Найдите лишний пункт официально-деловой письменной речи.

- а) широкое использование языковых формул
- б) стандартизация и унификация языковых и текстовых средств
- в) коммуникативная точность
- г) нерегламентированный процесс записи информации

6. Во вступлении оратор не должен...

- а) устанавливать контакт с аудиторией
- б) заинтересовывать слушателей
- в) обосновывать постановку вопроса
- г) извиняться и говорить, что недостаточно подготовился

7. Определите, какое языковое средство выразительности использовано для создания рекламного слогана: (Все дети любят, все мамы советуют (реклама шоколадного батончика «MilkyWay»)).

- а) эпитет
- б) гиперболы
- в) антитеза
- г) олицетворение

8. Прочитайте заключительную часть обвинительной речи А. Жукова. Определите, какую функцию она выполняет.

Дело это, бесспорно, доказало следующее: игуменья Митрофания, пользуясь положением Медынцевой, выставляя себя особой всемогущей, подчинила своему влиянию Медынцеву. Обольщая ее надеждой снять опеку, сообщая по сему предмету ложные сведения, она выманивала у Медынцевой долговые документы на все ее состояние и употребила эти документы на свои дела; путем обмана. Путем мошенничества получила из опекунского управления значительные суммы и, наконец, присвоила и растратила вещи, отданные ей Медынцевой на сохранение. Будучи уличена во всех этих преступных действиях, она, не отвергая фактов, ранее мною изложенных, стремится всю вину сложить на своих сообщников и для доказательства своего оговора совершает подлоги, подделывает расписки от имени Макарова.

- а) подчеркивание актуальности и перспективности изложенной темы
- б) вывод из вышеизложенного
- в) обобщение вышеизложенного
- г) призыв к действию, пожелание

9. Во вступлении оратор не может использовать следующий прием...

- а) начать образом, символом, аллегорией
- б) начать с шутки или анекдота, если аудитория вам плохо знакома или вы не очень уверены в себе
- в) сделать комплимент слушателям
- г) рассказать случай из своей жизни

10. Прочитайте заключительную часть речи В.Гюго в палате пэров. Определите, какую функцию она выполняет.

Господа пэры, брат этого великого человека сейчас взывает к вам. Это старец, бывший король, ныне обращающийся с мольбой. Верните ему землю его родины!.. Вы не отвергнете такую мольбу.

- а) подчеркивание актуальности и перспективности изложенной темы
- б) призыв к действию
- в) вывод из вышеизложенного
- г) обобщение вышеизложенного

Темы творческих заданий

Подготовьте устное выступление на одну из следующих тем:

- «Разрешите представить» (рассказ о своем близком друге, своем университете, своей специальности, своем городе, своей любимой газете, телепередаче, музыкальной группе, своей собаке (кошке и т.д.);
 - «Место, в которое я хочу вернуться»;
 - «Самое важное событие в моей жизни»;
 - «Как бороться с плохим настроением»;
 - «Можно ли учиться с удовольствием?»;
 - «Обращение с речью к присутствующим на торжественном собрании, посвященном вручению дипломов выпускникам вуза»;
 - «Сообщение сотрудника, побывавшего на конференции, руководству компании»;
 - «Речь руководителя по случаю юбилея одного из сотрудников».
- Длительность выступления – не более 3 минут.

Вопросы для самопроверки, обсуждений, дискуссий

1. Есть ли стыдные профессии?
2. Полезно ли вегетарианство и веганство?
3. Всем ли надо иметь высшее образование?
4. Нужна ли свободная посещаемость?
5. Способна ли тюрьма исправить?
6. Нужна ли смертная казнь?
7. Нужна ли обществу реклама?
8. Должна ли свобода быть полной?

9. Можно ли победить коррупцию?
10. Можно ли избежать конфликта поколений?
11. Можно ли иметь счастливую семью и отличную карьеру одновременно?
12. Брак устарел?
13. Нужно ли ввести в России смертную казнь?
14. Современное искусство отвратительно и не несет смысла?
15. Брак по расчету или по любви?
16. Официальный брак или гражданский?
17. Должен ли студент подрабатывать?
18. Красит ли место человека?
19. Интернет – альтернатива реальности?
20. Сколько иностранных языков нужно знать современному человеку?
21. Нужно ли подавать милостыню?
22. Кто в доме хозяин?
23. Все ли продается?
24. Есть ли будущее у клонирования?
25. Путь к успеху: все ли средства хороши?

Примерный перечень вопросов

для подготовки к экзамену/зачету:

1. Понятие «общение». Содержание, структура, виды и функции общения. Стили общения. Законы общения.
2. Общение как взаимодействие
3. Перцептивная сторона общения. Ошибки восприятия.
4. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативный процесс.
5. Деловое общение: понятие, виды и приемы делового общения.
6. Барьеры в общении. Коммуникативные барьеры. Барьеры восприятия и понимания.
7. Вербальная сторона делового общения. Метаязык
8. Невербальные средства общения и их использование в деловой коммуникации.
9. Психологическая подстройка к партнеру. Симптомы неискренности и лжи.
10. Слушание в деловом общении. Трудности эффективного слушания. Уровни слушания. Виды слушания.
11. Типы деловых партнеров (краткая характеристика основных типологий)
12. Применение знаний о типах деловых партнеров в деловом общении.
13. Гендерный аспект деловой коммуникации. Особенности мужского делового поведения
14. Гендерный аспект деловой коммуникации. Особенности женского делового поведения.
15. Национальные особенности делового общения

16. Понятие конфликта. Формулы конфликтов. Причины конфликтов. Классификация конфликтов
17. Типы поведения в конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
18. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Правила реагирования на критику.
19. Психологические приемы влияния на партнера. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
20. Особенности служебно-делового общения. Основные формы делового общения.
21. Культура письменного делового общения.
22. Особенности официально-делового стиля речи.
23. Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов
24. Сферы применения аргументации в деловом общении. Логические и спекулятивные методы аргументации.
25. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Структура деловой беседы.(краткая характеристика)
26. Деловые переговоры как форма делового общения. Этапы ведения переговоров. Техника ведения переговоров.
27. Общие этические принципы и характер делового общения
28. Манипуляции и деловом общении и защита от них
29. Деловой этикет. Формулы речевого этикета.
30. Этикетные требования к деловому общению
31. Речевой этикет в протоколе телефонных переговоров

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Содержание разделов дисциплины.....	3
2. Тематика практических занятий.....	6
3. Рекомендуемая литература.....	7
4. Примерные темы рефератов.....	9
5. Образец тестовых заданий	11
6. Примерные задания для практических работ.....	11
7. Вопросы для самопроверки, обсуждений, дискуссий.....	14
8. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету...	16
	17

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания по дисциплине «Культура речи и деловое общение»
для студентов-бакалавров, обучающихся по всем направлениям

Составители:

Безатосная Ольга Михайловна

Бугакова Надежда Борисовна

Отпечатано в авторской редакции

Подписано в печать _____ . Формат 60*84 1/16. Уч.-изд. л. ____.

Тираж 50 экз. Заказ №

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»

394026 Воронеж, Московский просп., 14

Участок оперативной полиграфии издательства ВГТУ

394026 Воронеж, Московский просп., 14