

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧ-
РЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра философии, истории и педагогики

О.А. Осадчая

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебно-методическое пособие по дисциплине
«Культура речи и деловое общение»
для бакалавров всех форм обучения
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль Производственный менеджмент

Брянская область
2016

УДК 808.5(076)
ББК 81.2 Рус-5
О 72

Осадчая О.А. Культура речи и деловое общение: / Учебно-методическое пособие по дисциплине «Культура речи и деловое общение» для бакалавров всех форм обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент / О.А. Осадчая. – Брянск: Изд-во Брянский ГАУ, 2016. – 16 с.

Учебно-методическое пособие предназначено для практических занятий и самостоятельной работы бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль Производственный менеджмент. В пособии представлены вопросы для обсуждения и материалы для проведения практических занятий по темам дисциплины «Культура речи и деловое общение»

Рецензент:
к.пед.н., доцент И.И. Черненко

*Рекомендовано к изданию учебно-методическим советом экономического факультета
Брянского государственного аграрного университета протокол № 8 от 25 мая 2016 г.*

© Брянский ГАУ, 2016
© Осадчая О.А., 2016

Пояснительная записка

Свободное владение родным русским языком в современных экономических условиях во многом определяет профессиональный успех людей, занимающихся самыми различными видами деятельности. Умение четко и ясно выражать свои мысли, говорить грамотно, убедительно, способность не только привлечь внимание своей речью, но и воздействовать на слушателей, владение культурой речи – своеобразная характеристика профессиональной пригодности всех специалистов, кто по роду своей деятельности связан с людьми, организует и направляет их работу.

Дисциплина «Культура речи и деловое общение» посвящена изучению базовых понятий и представлений в области культуры делового общения. Она обобщает и систематизирует знания об устройстве и функционировании языка в различных сферах общественной деятельности, в том числе и в сфере деловых отношений; формирует общую систему теоретических представлений о нормах русского литературного языка; знакомит студентов со спецификой делового общения, основными функциями и средствами делового общения, способами взаимодействия деловых партнеров в различных ситуациях общения и возможными коммуникативными барьерами; развивает ряд практических умений и навыков, позволяющих студентам беспрепятственно включаться в процесс делового общения и устанавливать эффективные отношения с собеседником.

Цель преподавания дисциплины «Культура речи и деловое общение» заключается в повышении уровня речевой культуры обучающихся, формировании коммуникативных компетенций в деловой сфере, обеспечении возможностей в приобретении компетенций, позволяющих обучающимся успешно самореализоваться в современном обществе и на рынке труда.

В процессе преподавания дисциплины необходимо решить следующие задачи:

познакомить обучающихся с основными аспектами культуры речи: коммуникативным, нормативным и этическим;

дать представление о языковой норме и развить у обучающихся потребность в нормативном употреблении средств языка;

показать специфику функциональных стилей русского литературного языка, их взаимодействие;

познакомить с культурой делового общения, сформировать умение составлять устные и письменные тексты различных жанров, помочь обучающимся обрести базовые коммуникативные навыки, необходимые в основных типах речевой деятельности;

расширить знания обучающихся в области речевого этикета в делового общения, необходимые для формирования коммуникативной компетенции будущего специалиста;

повысить культуру речевого поведения в сферах устной и письменной коммуникации.

Общая трудоемкость составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов). В результате изучения дисциплины Б1.Б.09 «Культура речи и деловое общение» студент должен:

знать: содержание нормативного, коммуникативного и этического аспектов культуры речи; особенности устной и письменной речи; нормы литературного языка; особенности функциональных стилей; нормы речевого этикета; требования, предъявляемые к структуре и содержанию официально- деловых, публицистических и научных текстов;

уметь: использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; осуществлять деловое общение с использованием различных форм, видов устной и письменной коммуникации; составлять, анализировать и редактировать официально - деловые тексты;

владеть: способностью использовать профессионально- ориентированную риторику для создания текстов в сфере деловых коммуникаций; навыками использования различных форм, видов устной и письменной коммуникации; базовыми коммуникативными навыками, необходимыми в основных видах речевой деятельности: составление устных и письменных текстов различных жанров (в том числе выпускных квалификационных работ), подготовка и проведение публичных выступлений, деловых бесед, презентаций, организация межличностной коммуникации в соответствии с нормами литературного языка; методами обеспечения информационных и методических услуг.

По окончании изучения дисциплины студент овладевает следующими общекультурными компетенциями.

Шифр компетенции	Сущность (наименование) компетенции
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Тема 1. Язык и речь

1. Вопросы для изучения (содержание темы):
2. Язык и речь: соотношение понятий
3. Происхождение и функции языка
4. Виды, формы разновидности и функции речи
5. Языковая норма: типы, виды и свойства языковых норм
6. Пути формирования словарного состава русского языка. Исконная и заимствованная лексика

В языкознании давно утвердились положения:

язык – это система знаков, код;

речь – это индивидуальное психофизическое явление, это активное использование кода языка в соответствии с мыслью говорящего. Единство языка и речи реализуется в речевой деятельности через языковую и речевую активность индивида.

Язык – знаковый механизм общения, совокупность и система знаковых единиц общения в отвлечении от многообразных конкретных высказываний.

Речь – последовательность языковых единиц, построенная по законам языка в соответствии с потребностями выражаемой информации.

Язык представляет собой коммуникативное средство и потому отвечает строгим законам и правилам грамматики, интонационным нормам и нормам произношения. Пользуясь языком, мы находимся в непрерывной нормирующей рефлексии, фиксирующей отклонения от правил. В языке присутствуют только эксплицитные (опирающиеся на использование осознаваемой информации о себе и о других людях) лингвистические средства, речь полна недоговоренностей, недомолвок, межстрочного содержания, имплицитных средств, намеков и скрытых цитат. Язык существует достаточно самостоятельно от своих носителей. Язык с неочевидностью для нас формирует свои законы и тренды и в этом смысле все они для нас сомнительны, хотя, с другой стороны, мы сами сомнительны относительно языка, постольку, поскольку не владем им (мы владем речью), не в полной мере владем им и, конечно же, не управляем им.

Речь действует на сознание и побуждает к действию, язык склонен к пониманию и мышлению. И язык, и речь имеют общественную, социальную природу. Но в акте общения социальная природа языка принимает форму индивидуальной речи. Язык в акте общения не существует иначе, как в форме индивидуального говорения. Язык и речь – не разные явления, а разные стороны одного явления. Все лингвистические единицы являются единицами языка и речи: одной стороной они обращены к языку, другой – к речи.

Наиболее четко впервые в языкознании понятия «язык» и «речь» разграничил Фердинанд де Соссюр («Курс общей лингвистики»), когда разделил «понятия «язык» (langue) и «речь» (parole) как две полярные формы существования многообразных и противоречивых в своей совокупности «речевых явлений».

Язык в понимании Соссюра – это совокупность «означаемых» и «означающих», реализация которых в речевой цепи и составляет сущность речи, а речь – это процесс выражения мысли средствами языка, реализация языковой потенции. Характерное свойство речи – свобода комбинаций.

Проблема соотношения языка и речи в дальнейшем развивалась в трудах выдающихся языковедов (А. Сеше, Л. Ельмслева, Г. Гийома, А.И. Смирницкого, Л.В. Щербы, Есперсена Брюно, Звегинцева, Кацнельсона, Мещанинова и др.).

Но вплоть до середины 60-х годов XX века языкознание преимущественно было сосредоточено на изучении языковой системы. Начиная с указанного периода, центр исследований стал смещаться в сторону речевой деятельности, анализа процессов говорения и понимания, построения высказываний, связанных текстов, дискурса.

Речь понимается в современной науке как феномен индивидуальной жизни, а ее основным субъектом является конкретный человек. Через речь индивид приходит к самовыражению. Речь реализуется не только как акт сигнификации («означения»), но и как последовательность жизненных событий.

Языку участвует во взаимодействии людей. Есть «слушающий» и «говорящий». Но «я» отдельного индивида «молчит» в языке. Когда мы говорим, то из множества вариантов, которые предлагает язык, чтобы передать нашу мысль, – мы ВЫБИРАЕМ тот, который именно нам кажется лучшим, наиболее подходящим для разговора с этим собеседником, в этой конкретной ситуации. Мы не только знаем, но и чувствуем язык.

Язык оживает в речи. Но и речь без языка не существует.

Но мы уже знаем главное: речь всегда индивидуальна! Язык – социален. Язык – эксплицитен. А речь может быть и имплицитной, т. е. невысказанной.

Речь – это индивидуальное и каждый раз новое использование языка как средства общения отдельных индивидов.

Язык вливается в речь не как целостная структура, а фрагментарно, отдельными элементами, которые отбираются говорящим в соответствии с потребностями сообщения.

Слово (единица языка) используется индивидом, чтобы речевым путем выявить свое знание и субъективное отношение к тому, о чем он говорит.

Речь – это вид деятельности, который всегда имеет два субъекта (два лица, ее осуществляющих). Первым из них является говорящий или пишущий, а вторым – слушающий или читающий. Нет речи без адресата, а вариант речевой деятельности говорения в отсутствие другого человека определяется как общение человека с самим собой.

В итоге развития идей языка и речи в лингвистике сложилась традиция представлять характеристики этих понятий в оппозициях. Понятийное наполнение терминов варьирует в зависимости от их понимания в отдельной научной школе.

Язык и речь – это сложное диалектическое единство.

Язык становится средством общения, речевой коммуникации и одновременно средством, инструментом мышления только в процессе осуществления речевой деятельности; «язык создается в речи и постоянно в ней воспроизводится» (Жинкин 1982, с. 32).

Язык – не единственное, но самое совершенное средство общения. Одна из важнейших функций языка – коммуникативная. Но только через речь язык реализует свое коммуникативное назначение. С другой стороны, именно язык позволяет человеку устанавливать контакт с другим человеком, воздействовать на него, передавать эмоции, описывать и выполнять прочие сложнейшие функции.

Нет языка – нет речи. Нет речи – нет языка.

Тема 2. Основы стилистики

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Стилевая дифференциация русского литературного языка.
2. Функции, подстили, жанровые разновидности языковые особенности разговорного стиля.
3. Функции, подстили, жанровые разновидности языковые особенности научного стиля.
4. Функции, подстили, жанровые разновидности языковые особенности официально-делового стиля.

Литературный язык отличается от других проявлений национального языка своим стилистическим богатством, позволяющим использовать его в официальном и неофициальном общении, в сфере науки, делопроизводства и законотворчества, в средствах массовой информации, в искусстве и повседневной жизни. Разнообразное применение литературного языка приводит к появлению в нем функционально-стилевой дифференциации.

Одним из направлений современной стилистики является функциональная стилистика, в которой центральной категорией оказывается функциональный стиль.

По определению академика В.В. Виноградова, стиль – это общественно осознанная, функционально обусловленная, внутренне объединенная совокупность приемов употребления, отбора и сочетания средств речевого общения в сфере того или иного общенационального языка, соотносительная с другими такими же способами выражения, которые служат для иных целей, выполняют иные функции в речевой общественной практике данного народа.

Наиболее раннее, традиционное и самое широкое понимание стиля связано с различиями книжно-письменной и устно-разговорной речи.

Понятия «письменный» и «устный» относятся к явлениям формы языкового общения, «книжный» и «разговорный» – к явлениям стиля. В связи с этим возникают книжный и разговорный стиль.

В современных представлениях о функционально-стилевой дифференциации функ-

циональный стиль понимается как подсистема литературного языка, которая определяется условиями и целями общения в какой-либо сфере общественной деятельности и обладает определенной совокупностью стилистически значимых языковых средств.

Термин функциональный стиль подчеркивает, что разновидности литературного языка выделяются на основе той функции (роли), которую выполняет язык в каждом конкретном случае.

В качестве ведущих функциональных стилей выделяются:

- научный;
- официально-деловой;
- публицистический;
- разговорный.

Дискуссионным является выделение художественного стиля.

Основания выделения функциональных стилей имеют двойной характер: собственно лингвистический и экстралингвистический. Природа языка двуедина, поскольку язык — явление общественное, постольку он, будучи средством общения, в то же время и средство формирования и выражения мысли, постольку он функционирующая система. В процессе функционирования языковые единицы, постоянно используемые в той или иной сфере общения, приобретают определенные стилевые окраски. С другой стороны, отбор в данной сфере общения именно тех, а не иных единиц подчинен принципу коммуникативной целесообразности: из системы языка отбираются те языковые единицы, которые способны по своей природе наилучшим образом обслужить общение в данной конкретной сфере.

Функциональные стили представляют собой основные, наиболее крупные речевые разновидности. Каждый стиль подразделяется на подстили. Это определяется разнообразием содержания речи и ее различной коммуникативной направленностью, т.е. целями общения. Так, научный стиль подразделяется на собственно научный и научно-технический подстили; официально-деловой — на собственно законодательный и канцелярский подстили; публицистический — на политико-агитационный, собственно публицистический, газетный, ораторскую речь и т.д.

Каждый функциональный стиль представлен рядом жанровых разновидностей.

В каждом стиле его конкретные речевые характеристики (распределение частей речи, падежных форм существительных, временных форм глагола, типов предложения, их объема и т.п.), лексика (использование терминов, профессионализмов, канцеляризмов, сниженных слов, абстрактной и конкретной лексики), принципы построения текста подчиняются организующей речи в данном стиле доминанте.

При описании ведущих функциональных стилей в систему каждого из них включаются языковые средства, которые могут быть использованы в произведениях, представляющих тот или иной функциональный стиль.

В каждом стиле можно выделить стилистически окрашенные единицы, употребляющиеся преимущественно в данном стиле (это касается, прежде всего, единиц лексического уровня):

- в разговорном стиле – разговорная и просторечная лексика и фразеология;
- в научном – научная терминология;
- в публицистическом – общественно-политическая лексика.

В процессе функционирования в соответствии с коммуникативной задачей происходит отбор языковых средств и их своеобразная организация, благодаря которой эти единицы оказываются взаимосвязанными по функциональному значению. В результате создается стиль с разнообразным составом языковых средств, но единый по семантико-функциональной окраске и значению, складывается функционально-стилистическая система.

Тема 3. Основы культуры речи

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Культура речи как научная и учебная дисциплина.
2. Качества грамотной речи.
3. Аспекты культуры речи.
4. Типы речевой культуры и их носители.
5. Принципы организации речевой коммуникации.
6. Риторические фигуры речи.

Культура речи – самостоятельный раздел филологии. Это теоретическая и практическая дисциплина, обобщающая достижения и выводы грамматики, стилистики, истории литературного языка с целью оперативного воздействия на речевую практику путем определения основных норм и тенденций развития языка.

Культура речи как научная дисциплина имеет теоретико-прикладной характер. Её теоретическая часть опирается на фонетику, грамматику, стилистику русского языка, на историю русского литературного языка. Практическая часть связана с риторикой как наукой о красноречии.

Культура речи изучается в высших учебных заведениях как составная часть цикла гуманитарных дисциплин.

В современную эпоху высшее образование имеет особо важное значение для обеспечения устойчивого развития общества по пути экономических реформ, построения правового государства и гуманизации социальных отношений. Эта особая роль высшего образования состоит не только в подготовке квалифицированных кадров, способных эффективно управлять экономикой и правовыми институтами в современном динамично меняющемся мире, но и в создании благоприятной общественной атмосферы, в повышении культуры социальных и межличностных отношений. Эта задача может быть решена только в том случае, если выпускник вуза получит необходимые знания и навыки образцового владения литературно грамотной и красивой речью на государственном языке Российской Федерации - русском языке.

Предметом культуры речи как учебной дисциплины являются нормы литературного языка, виды общения, его принципы и правила, этические нормы общения, функциональные стили речи, основы искусства речи, а также трудности применения речевых норм и проблемы современного состояния речевой культуры общества.

Важнейшими задачами дисциплины являются:

- закрепление и совершенствование навыков владения нормами русского литературного языка;
- формирование коммуникативной компетенции специалиста;
- обучение профессиональному общению в области избранной специальности;
- развитие навыков поиска и оценки информации;
- развитие речевого мастерства для подготовки к сложным профессиональным ситуациям общения (ведение переговоров, дискуссии и т.п.);
- повышение культуры разговорной речи, обучение речевым средствам установления и поддержания доброжелательных личных отношений.

Главной целью курса культуры речи является формирование образцовой языковой личности высокообразованного специалиста, речь которого соответствует принятым в образованной среде нормам, отличается выразительностью и красотой.

Курс культуры речи нацелен на формирование и развитие у будущего специалиста - участника профессионального общения комплексной коммуникативной компетенции на русском языке, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей, инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально- культурной, профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) сферах и ситуациях человеческой деятельности.

Достижение этой цели в полном объеме требует не только внимательного изучения литературы по темам курса, но и дальнейшего самообразования, с методами которого знакомит данный курс.

Тема 4. Основы ораторского искусства

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. История ораторского искусства.
2. Виды и типы ораторских выступлений. Этапы ораторского выступления.
3. Правила риторики и типовые приемы проработки текста выступления.
4. Контактустанавливающие речевые действия.
5. Логические законы риторики.

6. Этика ораторского выступления и эстетические качества ораторской речи.

Понятие «риторика» (от греч. *rhētorikē technē* – ораторское искусство) охватывает следующие области знаний: теория речи, искусство речи и ораторское мастерство.

Искусство речи является древнейшей отраслью знания. Ораторское искусство знали еще в Древнем Египте, Ассирии, Вавилоне, Индии, Китае. Однако его непрерывная история начинается в античной Греции, где ораторское искусство было порождено общественными потребностями. Всем известны имена Сократа, Платона, Демосфена и Аристотеля.

В истории ораторского искусства выделяется несколько периодов. Прежде всего, это античный период. Античная риторика возникла в

Греции в V-IV вв. до н.э., сложилась в систему в III- II вв. до н.э. и распространилась в Риме в I веке до н.э.

Становление античной риторики как науки произошло в Древней Греции, которая считается родиной красноречия. Родоначальниками риторики были классические софисты V века до н.э., высоко ценившие слово и силу его убеждения.

Теорию риторики активно разрабатывал философ-софист Протагор. Он одним из первых стал применять диалогическую форму изложения, при которой собеседники в споре защищают два противоположных взгляда.

Учителем красноречия, теоретиком ораторского искусства был и древнегреческий софист Горгий, который подчеркивал силу слова и роль языка в ораторском искусстве. Написанный им учебник риторики не сохранился.

Отношение к софистике и к софистам было противоречивым. В начале слово «софист» имело положительный смысл, оно обозначало вообще человека талантливого, способного проявить себя в какой-либо деятельности, опытного в определенном искусстве. В конце V века до н.э. софистами стали называть платных учителей красноречия и философии.

На первых порах софисты учили правилам логического мышления, правильным приемам доказательства и опровержения. Однако очень скоро главной их заботой становится подбор и применение различного рода словесных и логических уловок, с помощью которых можно добиться победы над противником. Они рассматривали диалектику как искусство, посредством которого можно доказать любое положение, каким бы нелепым оно ни было. Синонимами слова «софист» становятся лжеумрец, шарлатан, фокусник.

С софистами яростно боролся великий древнегреческий философ Сократ, в совершенстве владевший диалектическим методом диалога. Для Сократа диалектика – это философское искусство вести беседу с целью обнаружения, выяснения истины. Диалектик тот, кто умеет ставить вопросы и давать ответы. Иным был софистический метод обсуждения вопросов. Для софистов главное – одержать победу во что бы то ни стало, активно возражать против иной точки зрения.

Весьма значительным событием культурной жизни Афин было открытие в 391 г. до н.э. Исократом первой риторической школы с регулярным обучением. Здесь готовили всесторонне образованных людей, политиков, знатоков права, истории, философии, литературы. Но главным в учебной программе было обучение искусству слова, умению вести дискуссию, полемику с оппонентом. Как подчеркивал американский историк Вил Дюрант, в афинском государстве правил спор, и все были увлечены чудесною силою слова.

Воспитанники школы Исократы учились составлять судебные речи, полемизировать, защищать дела, которые казались безнадежными, аргументировать противоположные точки зрения. Они старались блеснуть изобретательностью, найти веские доводы в защиту собственной позиции и опровергнуть доводы оппонентов.

Из школы Исократы вышли такие известные риторы, как Гиперид, Эсхин, Ликург Афинский. Лучшим из учеников Исократы был знаменитый Демосфен.

Крупнейшим теоретиком античной риторики был древнегреческий философ и ученый Аристотель. Он заложил основы риторики как науки, неотделимой от логики и диалектики. Свои мысли о красноречии он изложил в таких известных работах, как «Аналитики», «Категории», «Поэтика» и в специальном труде «Риторика», единственном древнегреческом сочинении по красноречию, дошедшем до нас в целостном виде. «Риторика» состоит из трех книг, в которых рассматриваются язык, стиль и структура публичной речи.

Под влиянием греческого ораторского искусства больших успехов достигает риторика в Древнем Риме, особенно во времена расцвета Римской республики.

Самым крупным теоретиком и практиком ораторского искусства Древнего Рима был знаменитый Цицерон (106–43 гг. до н.э.). Значительное место в его риторической теории занимает учение об идеальном ораторе. Он ставил перед оратором три основные задачи:

- доказать и одновременно продемонстрировать истинность приводимых фактов;
- доставить слушателям эстетическое удовольствие;
- воздействовать на их волю и поведение, побудить к активной деятельности.

Имя Цицерона стало символом ораторского искусства, а его мысли о красноречии не утратили своего значения и в наши дни.

Теорию риторики в Древнем Риме разрабатывал и знаменитый ритор Марк Фабий Квинтилиан (около 35 - около 96 гг.). Он активно занимался обучением ораторскому искусству, руководил первой государственной риторической школой. Широко известен его главный труд под названием

«Образование оратора или Марка Фабия Квинтилиана. Двенадцать книг риторических наставлений». Квинтилиан утверждал, что идеальному оратору необходимо теоретическое образование и ораторская практика. Сочетание науки, знания и упражнения придает оратору способность свободного объяснения. Сочинения Квинтилиана применялись как практическое руководство по риторике и в последующие эпохи.

Таким образом, античные теоретики заложили фундамент науки об ораторском искусстве, начали разрабатывать ее теорию, элементы которой используются вплоть до наших дней, стали создавать методику обучения. Античная риторика сложилась как нормативная дисциплина и входила в число семи «избранных наук».

Риторика средних веков и эпохи Возрождения. Главной особенностью средневековой культуры является ее глубокая и очень сложная взаимосвязь с религией. В средние века церковь была самым крупным феодальным землевладельцем. Она занимала господствующее положение в экономике, политике, идеологии. Богословию были подчинены все социальные институты, философия, наука, образование, искусство. Система религиозного мировоззрения наложила свой отпечаток на все достижения того времени, в том числе и на ораторское искусство.

Основным видом риторики было духовное красноречие, которое стало мощным инструментом церкви по защите и укреплению своих позиций и сильным средством воздействия на народные массы.

Служители церкви должны были пересказывать религиозные догматы, толковать библейские легенды, воспитывать прихожан в духе смирения и покорности. Основным методом влияния на слушателей становится не убеждение, а внушение. Начинает развиваться гомилетика – наука о христианском церковном проповедничестве.

К числу знаменитых религиозных проповедников относят епископа г. Кесарии в Малой Азии Василия Великого (около 330–379 гг.); епископа Константинополя Иоанна Златоуста (около 350–407 гг.), чье имя стало нарицательным для обозначения красноречивого оратора; епископа г. Гиппон в Северной Африке Августина Блаженного (354–430 гг.), который использовал достижения формальной риторики; испанского архиепископа Исидора Севильского (560–635 гг.); англосаксонского летописца и монаха Беды Достопочтенного (673–735 гг.), уделявшего много внимания фигурам и тропам.

С появлением средневековых университетов в XI—XII веках зарождается университетское красноречие, которое тоже не могло

развиваться свободно от церкви. Господствующее положение в науке занимала схоластика (от греч. Scholastikos – школьный, ученый), религиозная философия. Ее характерными чертами было стремление опираться на

«авторитеты», главным образом церковные, и полное пренебрежение к опыту. Свои доказательства схоласты черпали, прежде всего, из «священного писания».

Самое яркое выражение схоластики нашла в сочинениях католического богослова XIII в. Фомы Аквинского, заявлявшего, что всякое познание является грехом, если только оно не имеет своей целью познание Бога.

Догматизм, цитатничество, начетничество, а также погоня за внешней формой, игра логическими понятиями становятся основными приемами схоластической риторики.

Зарождение капиталистических отношений в недрах феодальной формации оказало огромное влияние на развитие всей культурной жизни стран Западной и Центральной Европы.

Начинается новый этап в развитии мировой культуры – Возрождение.

Главным выражением произошедшего в культуре величайшего переворота становится гуманизм (от лат. homo – человек, humanus – человеческий). На первый план выдвигается человек как личность. Ценятся его ум, воля, способности, нравственные качества, признается его право на свободу, самостоятельность, счастье независимо от социального положения, принадлежности к знатному роду. Утверждается красота и достоинство человека, сила его разума и энергии.

Возрождение освободило ораторское искусство от религиозно- схоластических пут и способствовало его дальнейшему развитию. Большое влияние на искусство слова оказали вожди реформации (Мартин Лютер в Германии; Жан Кальвин во Франции; Ульрих Цвингли в Швейцарии), а также руководители крестьянских войн (Гильом Каль во Франции; Джон Болл и Уот Тайлер в Англии; Ян Гус и Ян Жижка в Чехии; Томас Мюнцер в Германии и др.).

Светский характер приобретает судебное красноречие. Значительно усиливается авторитет римского права. Громадное влияние и авторитет приобретает Цицерон, ставший для судебных деятелей идеалом, к которому надо стремиться. Появляются труды по теории судебного красноречия, например, «Диалог об ораторах» Луазеля.

Начинает развиваться торговое, парламентское, военное красноречие. Значительно расширяется круг проблем, которые стали предметом ораторских речей. Это вопросы политики, права, экономики, нравственности, религии. Риторика отходит от латинских учебных пособий, обогащается живой национальной речью.

Начиная с эпохи Возрождения, доминантой всех европейских национальных элементов развития риторики, по мнению специалистов, является ее «литературизация». Ораторское

Тема 5. Невербальные средства общения

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Виды коммуникации.
2. Жестикаляция в деловом разговоре. Мимика.
3. Организация пространственной среды общения
4. Скрытое управление в деловом общении. Законы скрытого управления
5. Признаки манипулятивного воздействия

Коммуникация – (лат. communicatio – от communico – делаю общим, связываю, общаюсь) – это общение, передача информации от человека к человеку.

Для того чтобы коммуникация состоялась, необходимо наличие общего языка, на котором могли бы общаться субъекты коммуникации, наличие каналов, по которым коммуникация может реализоваться, правил ее осуществления.

Выделяют несколько видов коммуникации:

По характеру аудитории:

- межличностная (индивидуализированная);
- специализированная (групповая);
- массовая.

По источнику сообщения:

- официальная (формальная);
- неформальная.
- По каналу передачи:
 - вербальная;
 - невербальная.

Коммуникация представляет собой сложный многокомпонентный процесс. Основными его компонентами являются:

Субъекты коммуникационного процесса – отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент);

Средства коммуникации – код, используемый для передачи информации в знаковой форме (слова, картины, графики и т.п.), а также каналы, по которым передается сообщение (письмо, телефон, радио, телеграф и т.п.);

Предмет коммуникации (какое-либо явление, событие) и отображающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.п.);

Эффекты коммуникации – последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

Коммуникации подразделяются на две группы:

с внешней средой – это информационное взаимодействие с существующими потребителями и потенциальными клиентами, с общественностью, с конкурентами, поставщиками и партнёрами, с органами государственного регулирования.

коммуникации внутри организации – это информационное взаимодействие в рамках организации, которое может быть формальным: межуровневые коммуникации, горизонтальные коммуникации, «руководитель-подчинённый», коммуникации между руководителем и рабочей группой и неформальным.

Существуют следующие основные способы коммуникаций:

- разговорные (устные, вербальные – языковые, речевые средства);
- письменные (письма, распоряжения, статьи, объявления и т.п.);
- невербальные (тон речи, пауза, акцентированное внимание, телодвижение), используются, как правило, чтобы усилить вербальные коммуникации.

Тема 6. Основы эффективного делового общения

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Классификации видов общения.
2. Особенности делового общения. Формы делового общения.
3. Коммуникация в деловом общении. Барьеры общения.
4. Правила эффективного общения.
5. Слушание в деловой коммуникации.
6. Правила убеждения.

Общение может выступать в двух основных вариантах. Оно может быть предметно сориентированным, т.е. осуществляться в ходе совместной не коммуникативной деятельности. Это генетически исходный вид общения. Более сложный вариант общения представляет собой «чистое» общение, не включенное в некомуникативную совместную деятельность. Здесь можно рассмотреть социально ориентированное общение и личностно- ориентированное общение.

Классификации видов общения:

По критерию пространственного существования:

непосредственное общение - это вид общения, при котором происходит прямой контакт между субъектами общения. Например, студенты, слушая лекцию преподавателя, общаются с ним непосредственно, при прямом контакте (видя, слушая его живой язык);

опосредованное общение - это вид общения, противоположный до непосредственного общения, и является таким, при котором субъекты общения не контактируют друг с другом, но одновременно вступают в коммуникативные связи. Например, читая любую книгу, вы косвенно общаетесь с автором этой книги; не зная его, не видя его, не контактируя с ним вы получаете определенную информацию в интерпретации этого автора;

По критерию мотивации к общению:

желательно общение - это вид общения, к которому мы стремимся, которого желаем. Например, в анонсе телепрограмм вы нашли интересную для себя программу или телефильм и в определенное время включаете телевизор, то есть вы стремитесь к такому общению;

нежелательно общение - это вид общения, от которого человек избегает, уходит, убеждает. Например, вы заходите в общественный транспорт в "час пик"; много людей, тесно, люди стоят близко друг к другу, держат малую дистанцию между собой, безусловно, что это для людей является определенным дискомфортом. Некоторые отклоняется, отворачивается в другую сторону, постоянно смотрит в окно, другой читает газету, книгу, кто слушает музыку - все это ради того, чтобы избежать прямого нежелательного контакта.

По критерию ориентации на собеседника:

межличностное общение - этот вид общения наиболее распространен в жизни человека, а конкретно - это непосредственные общественные связи людей в контексте "субъект-объектных" и "субъект-субъектных" отношений;

массовое общение - это вид общения, которое направлено не на конкретного человека, а на массу людей. Такое общение осуществляется через телевидение, средства массовой коммуникации. Через такой вид общения происходит обмен информации от поколения к поколению, от одной нации к другой.

По критерию временного ограничения

кратковременное общение - этот вид общения ограничен во времени. Например, есть люди, для которых общение дополнительный в этой жизни, основная функция их общения заключается в четком обмене информацией. Они пытаются не допустить того, чтобы общение их поглотило;

длительное общение - это вид общения, при котором люди испытывают дискомфорт в отношениях, если не получают удовольствие от общения как непосредственного, так опосредованного. Для таких людей общения является самоцелью в жизни, они склонны к долговременным контактам, им постоянно нужно блокировать свою потребность в получении определенной информации от партнера по общению.

По критерию количества участников:

монологическое общение - это вид общения, которое предусматривает одностороннее направление информации, когда только один из участников взаимодействия излагает свои мысли, идеи, чувства, т.е. отсутствует обратная связь. При таких условиях происходит субъект-объектное общение;

диалогическое общение - это вид общения, в основе которого лежит гуманное отношение к другому человеку с которым общаются. При таком общении оба являются активными участниками процесса общения, происходит обратная связь.

По критерию результативности:

конфликтное общение - это особый вид общения, для которого характерно столкновение взглядов людей, их интересов и действий. Такое общение отрицательное, поскольку сопровождается негативными эмоциями, стрессами, переживаниями, разочарованиями;

манипулятивное общение - это вид общения при котором один из коммуникантов хочет преобладать, иметь доминирующую позицию, подавляя интересы, желания и потребности другого участника коммуникативного процесса.

Тема 7. Устные формы делового общения

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Деловой разговор и его виды.
2. Деловая беседа. Классификация и виды деловых бесед.
3. Доклад и речь как жанры делового общения.
4. Деловое совещание. Классификация деловых совещаний.
5. Дискуссия.
6. Деловые переговоры: функции, этапы, стратегии

Любой коллективный труд, сотрудничество начинаются, осуществляются и завершаются посредством разговоров. Они возникают, если в диалоге доминирует согласованность, если участники речевой коммуникации придерживаются так называемого принципа кооперации – основного правила эффективного общения. Но может образоваться и такое вопросно-ответное взаимодействие, в котором преобладает несогласие. Тогда возникают спор, дискуссия.

Деловой разговор – вид межличностного служебного общения, предполагающий обмен информацией, взглядами, мнениями, направленный на конструктивное решение той или иной проблемы.

По структуре, продолжительности, функциям различают:

Собственно деловой разговор – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

Деловая беседа – продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопро-

вождающийся принятием решений.

Переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу.

Интервью – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

В зависимости от наличия средств, опосредующих общение, выделяют:

Контактный деловой разговор – непосредственный, «живой» диалог.

Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

Тема 8. Письменные формы делового общения

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Документ и его функции
2. Требования к оформлению документа
3. Классификации документов
4. Виды и жанры деловой документации
5. Деловая переписка

Управленческая деятельность любой организации базируется на информации. Информация может передаваться устно, при помощи бумажных носителей или электронных средств.

Большая часть информации (до 98 %), используемой в управлении, оформляется в виде документов, что необходимо для осуществления контроля исполнения, решения спорных вопросов, анализа и исследования управления с целью повышения его эффективности и т. д.

Документ в управлении выступает одновременно и как предмет труда управленческого работника, и как его результат.

Слово «документ» в переводе с латинского означает «свидетельство», «способ доказательства».

Документ – это материальный объект с закрепленной на нем информацией для передачи ее во времени и пространстве. Основным материальным носителем деловой информации в настоящее время является бумага.

Документ выполняет следующие функции: информационную, организационную, коммуникативную, юридическую, воспитательную.

Важнейшей среди названных функций является информационная функция. В документе фиксируются факты, события, явления практической и мыслительной деятельности человека.

Документ обладает организационной функцией. С помощью документа обеспечивается воздействие на группы людей для организации и координации их деятельности. Внешние связи предприятий и организаций обеспечивает коммуникативная функция документов.

Документ несет юридическую функцию, поскольку его содержание используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных вопросов сторонами деловых отношений.

Наконец, документ выполняет воспитательную функцию. Он дисциплинирует исполнителя, требует повышенного уровня образовательной подготовки, а хорошо оформленный документ воспитывает эстетический вкус управленческих кадров, повышает престиж организации в глазах деловых партнеров.

Различные формы управленческой деятельности реализуются посредством определенной совокупности документов, например, учет – в виде составления и обработки бухгалтерской и статистической документации, контроль – путем сбора сведений с целью проверки соответствия наблюдаемого объекта необходимому состоянию и т. д.

Совокупность взаимосвязанных документов, используемых в определенной сфере человеческой деятельности, называется системой документации. Рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям для применения в конкретной области деятельности, называют унифицированной системой документации.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная учебная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Текст] / Кузнецов. - 5. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 528 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=411372>.
2. Введенская Л.А. Культура речи. Деловое общение: [Текст]: учебник / Л.А.Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю.Кашаева. - М.: КноРус, 2014. - 424 с.
3. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 432 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/7110.pdf

Дополнительная учебная литература

4. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. - М.: Юрайт, 2012.- 358 с.
5. Русский язык и культура речи: учебник / под общей ред. В.Д. Черняк.- М.: Юрайт, 2012.- 493с.
6. Самыгин, С. И. Деловое общение [Текст] : учебное пособие для студентов высшего проф. образования/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко ; [рец.: Е. Ю. Положенкова, В. Н. Шевелев]. - М.: КноРус, 2010. - 440 с.
7. Котюрова, М.П. Стилистика научной речи [Текст] : учебное пособие для обучающихся учреждений высшего проф. образования / М. П. Котюрова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 240 с.
8. Воителева Т.М. Русский язык и культура речи: учебник для студ. вузов / Воителева, Е.С. Антонова. - М.: Академия, 2013.-400 с.

Интернет-ресурсы

9. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотечная система: база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. информ. портал. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>.
10. Научная электронная библиотека «CYBERLENINKA» [Электронный ресурс]: содержит электронные версии научных статей и журналов. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/c/istoriya-istoricheskie-nauki>.
11. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]: содержит электронные версии книг, учебников, монографий, сборников научных трудов как отечественных, так и зарубежных авторов, периодических изданий. – Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
12. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс] : электронная библиотечная система : содержит электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии
13. периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. – Москва, 2010– . - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.
14. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]: содержит оцифрованные версии научных монографий и статей. – Режим доступа: [https://нэб.рф/https://нэб.рф/](https://нэб.рф/).
15. Электронный архив УГЛТУ [Электронный ресурс] : содержит электронные версии научных, учебных и учебно-методических разработок авторов - ученых УГЛТУ. – Режим доступа: <http://elar.usfeu.ru>.
16. Свердловская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского [Электронный ресурс]: официальный сайт.– Режим доступа: <http://boos.uraic.ru>.
17. Российская Национальная Библиотека [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/>.
18. Культура письменной речи. – Режим доступа:<http://www.gramma.ru/RUS/>
19. Справочно-информационный портал по русскому языку. – Режим доступа: <http://www.grammota.ru>.

Учебно-методическое издание

Осадчая Олеся Александровна

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЯ

Методические указания по дисциплине
«Культура речи и деловое общение»
для бакалавров всех форм обучения
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль Производственный менеджмент

Редактор Лебедева Е.М.

Подписано к печати 21.06.2016 г. Формат 60x84¹/₁₆.
Бумага печатная. Усл. п.л. 0,93. Тираж 50 экз. Изд. № 5101.

Издательство Брянского государственного аграрного университета
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ