

**Т.В. Лысова**

**КУЛЬТУРА РУССКОЙ РЕЧИ:  
ЯЗЫКОВЫЕ НОРМЫ И  
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**



**•Издательство ТГТУ•**

ББК Ш13(Рус)-72  
Л88

Рецензент

Кандидат филологических наук  
*В.И. Копельник*

**Лысова Т.В.**

Л88 Культура русской речи: языковые нормы и деловое общение: Практикум. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та. 2005. 28 с.

Практикум представляет собой сборник упражнений, позволяющих овладеть основами культуры русской речи. С этой целью предлагаются задания, способствующие развитию навыков распознавания орфоэпических ошибок, нарушения лексических и грамматических норм. В практикуме также значительное место отводится основам деловой речи: задания, направленные на освоение тактики речевого поведения и норм речевого этикета в ситуации делового общения.

Предназначен для студентов всех направлений и специальностей технических вузов.

ББК Ш13(Рус)-72

© Лысова Т.В., 2005

© Тамбовский государственный  
технический университет (ТГТУ), 2005  
Министерство образования и науки Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Тамбовский государственный технический университет»

**Т.В. Лысова**

**КУЛЬТУРА РУССКОЙ РЕЧИ:  
ЯЗЫКОВЫЕ НОРМЫ И  
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Практикум для студентов  
технических вузов



Учебное издание

ЛЫСОВА Татьяна Викторовна

КУЛЬТУРА РУССКОЙ РЕЧИ:  
ЯЗЫКОВЫЕ НОРМЫ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Практикум

Редактор Т.М. Федченко

Инженер по компьютерному макетированию И.В. Евсева

Подписано к печати 21.10.2005

Формат 60 × 84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman. Объем: 1,63 усл. печ. л.; 1,69 уч.-изд. л.

Тираж 100 экз. С. 723<sup>М</sup>

Издательско-полиграфический центр  
Тамбовского государственного технического университета  
**392000, Тамбов, Советская, 106, к. 14**

## ВВЕДЕНИЕ

Культура речи – это научная и учебная дисциплина, которая носит практический характер. Её основная цель – обобщить знания о русском языке и о возможностях языка в общении, научить правильно использовать ресурсы языка в соответствии с законами языка и ситуацией общения.

Ещё несколько лет назад бытовало мнение, что специалисты инженерно-технического профиля не имеют никакого отношения к языковому обучению. Но в условиях рыночной экономики успех любого дела зависит не только от профессионализма, но и от степени коммуникабельности. Общеизвестно, что языковой портрет специалиста складывается из следующих характеристик: речь, манера поведения, владение лингвистическими и невербальными средствами общения. Именно поэтому можно констатировать, что гуманизация учебно-познавательной деятельности высших технических учебных заведений позволяет повысить качество подготовки будущего специалиста, сформировать его языковой паспорт.

На основе собственного многолетнего опыта чтения этого курса будущим инженерам (технологам, конструкторам, химикам, строителям) можно утверждать, что ведущим направлением деятельности преподавателя должно быть избрано ознакомление (параллельно с практическими понятиями студенты слушают лекции) и выработка ортологических знаний, формирование «языкового чутья».

Обучение должно строиться на основе лексико-грамматических узуальных конструкций, т.е. обыгрывания слов и форм, закрепленных в конкретной профессиональной среде. Это достигается благодаря комплексу заданий, целью которых является не только интенсивное изучение и закрепление языкового материала (см. разделы 1 – 3), но и своевременный контроль усвоенных знаний (см. «Варианты контрольных работ»). Следует обратить внимание и на то, что в упражнениях используется лексика научно-технического подстиля. Поскольку профессиональная ориентированность лингвистической дисциплины предполагает изучение «общеязыкового» на «индивидуально-языковом» материале, то совмещение этих аспектов способствует созданию некоего языкового эталона, позволяющего носителю языка опознавать языковые факты (как в тексте, так и в отдельном сочетании) и конструировать собственную речь в соответствии с ним.

В речевом общении профессиональные сочетания\* занимают особое место. В общей функционально-стилевой классификации языка они принадлежат и к книжным, и разговорным словам с явным распространением в официально-деловом, публицистическом и научном стилях. Подобное положение данных сочетаний объясняется спецификой функционирования. Функционально-стилевая отмеченность профессиональных сочетаний порождает языковой факт, конкретный по содержанию. Если рассматривать профессиональный подязык, то становится очевидным, что средства номинации продуктов производства являются самыми продуктивными в структурно-семантическом плане.

### **Например:**

*Выполнить демонтаж – выполнить фильтрацию, шлифование.*

*Обеспечить безопасность грузовых перевозок – обеспечить свободный доступ к оконным проёмам. Устранить дефекты, неполадки.*

Это обусловлено тем, что профессиональные сочетания представляют собой контекст реализации производственного процесса. В данном случае необходима и языковая, и профессиональная компетенция говорящих (пишущих), которым приходится апеллировать к объективной реальности. А это, в свою очередь, позволит построить интегрированное обучение. 2) формирование и выработка навыков и умений, необходимых для коммуникации будущего инженера в профессиональной и научной сферах. Очевидно, что специфической особенностью обучаемого контингента является сочетание процесса производства и процесса межличностных отношений. Это требует воспитания культуры общения. Поэтому необходимыми являются занятия, в ходе которых студенты создают жанры деловой коммуникации. В связи с этим в разделе «Речевой этикет» данного практикума систематизируются нормы речевого этикета, демонстрируются возможности их реализации в типовых ситуациях общения. Основной акцент

---

\* Под «профессиональными сочетаниями» в данном случае понимается профессиональная лексика, употребляемая и в устной речи, и в письменной (спецлексика).

сделан на использовании активных методов обучения, позволяющих вовлечь студентов в учебно-профессиональную деятельность. Средствами вовлечения являются деловые ролевые игры. Использование игровой методики позволяет студентам проверить свои собственные коммуникативные способности при решении производственных задач в условиях максимально приближенных к условиям будущей профессиональной деятельности. Кроме раскрытия личностно-профессиональных качеств им необходимо составить резюме, продемонстрировать знание этикетных норм, преодолеть барьеры в общении, правильно выбрать тактику речевого поведения и вследствие чего достичь поставленную цель.

Таким образом, найдя оптимальное сочетание лингвистической и профессиональной информации, практикум позволяет реализовать собственно учебную задачу, связанную с повышением языковой компетенции студентов неязыковых специальностей, а также способствует совершенствованию речевой культуры в профессиональной деятельности. Совершенно очевидно, что такая организация практических занятий позволит сформировать целостную систему знаний, повышающих умственный потенциал личности. Кроме того, использование нового принципа отбора содержания заданий, основанного на профессионально ориентированном подходе к изучению общеязыковых фактов, является перспективным направлением в обучении. Подобная модернизация связана с идеями продуктивного обучения. Образовательный процесс в рамках продуктивного обучения нацелен на приобретение жизненных умений, личный рост, межличностное общение и взаимодействие в реальной жизненной ситуации. Сегодня такой подход является особо актуальным, так как продуктивность рассматривается и реально действует как принцип современного образования.

## Раздел I

### Правильность и точность словоупотребления

**Задание 1.** Составьте словосочетания, главным компонентом которых являлись бы приведённые ниже слова.

*Контролировать, заплатить, определить, регулировать, направить, достигать, оказать, обеспечить.*

**Задание 2.** Объясните значение иноязычных слов, произведите синонимические замены. Составьте словосочетания с данными словами

*Корпорация, бартер, вексель, деформация, репутация, лояльный, директива, конъюнктура, адаптация, дефект, инновация, инвестор, амбиция, ноу – хау, локализация, интеграция, модернизация.*

**Задание 3.** Найдите лексические ошибки. Отредактируйте предложения. Определите вид допущенных ошибок.

- а) Суд постановил: оплатить неустойку.*
- б) Фактическое устранение выявленных дефектов проводится в течение двух недель.*
- в) Дизайнер создал оригинальный внутренний интерьер.*
- г) За последнее время разработаны и приняты законы по некоторым важным проблематикам нашей жизни.*
- д) Директор завода отметил важность поставленной проблемы для завода.*
- е) При завершении монтажа производственного оборудования произошёл неприятный инцидент.*
- ж) Очистные сооружения, которые сооружаются на территории страны, помогают частично решить экологические проблемы.*
- з) В заключение слово для доклада представили президенту фирмы.*
- и) Необходимо единение всех ресурсов отечественной промышленности.*

**Задание 4.** Прокомментируйте случай нарушения лексической сочетаемости. Предложите свой вариант стилистической правки.

- а) Уже в течение двух недель идёт изучение вопроса.*

- б) Наличие трудового стажа имеет большую роль.
- в) Заводу «Комсомолец» представлен продолжительный кредит.
- г) Первая трудность произошла со стройматериалами.
- д) Заказчик вправе во всякое время проверять ход и качество работ.
- е) Обеспечить подрядчику свободный и безопасный доступ к проёмам, удалить полы и элементы обстановки во избежании порчи.
- ж) «Тетра Пак» представляет широкий спектр технологического оборудования для переработки жидких пищевых продуктов.
- з) Именно такой вид деятельности в сфере строительства сегодня самый положительный.
- и) В настоящее время материально-техническая база пищевой промышленности находится в крайне ужасном состоянии.
- к) Были заключены и исполнены контракты с финской фирмой «Тхолисто» на поставку горбыля хвойного.
- л) Сейчас эти функции сведены в лице одного человека.
- м) В возникших тяжёлых условиях коллектив комбината сумел мобилизовать все свои ресурсы для преодоления катастрофического положения.
- н) Современная этикетка выполняет несколько важных процессов.
- о) Правильное дозирование ингредиентов и гомогенное их смешивание в замкнутой системе должно соответствовать всем мировым рецептурам.
- п) В качестве главного сырья для производства паст использовали сою.
- р) Для реализации архитектурного проекта нам с вами необходимо организовать встречу с инвесторами.

**Задание 5.** Выберите нужное слово из данных в скобках. Объясните, почему подходит выбранный Вами вариант.

- а) Необходимо (объединение – единение) всех ресурсов отечественной промышленности.
- б) Следовало бы поставить задачу повсеместного создания (демократических – демократичных) органов самоуправления.
- в) У билетной кассы предъявляли свои (командировочные – командированные) удостоверения.
- г) Новый комплект оборудования для мини-цехов после (апробирования – апробации) передан в серийное производство.
- д) Чтобы при транспортировке защитить радиоэлектронную аппаратуру от внешних механических воздействий, на неё необходимо (одеть – надеть) упаковку.
- е) Специалистами завода была подготовлена вся (техническая – технологическая) документация.
- ж) В настоящее время (освоить – усвоить) новые способы упаковывания мясопродуктов.
- з) Убедительно просим (адресат – адресант) ответить на письмо – предложение.

**Задание 6.** Прокомментируйте ошибки, допущенные в выражениях.

*Хронометраж времени, криминальное преступление, свободная вакансия, памятный сувенир, ошибочное заблуждение, габаритные размеры, повторяющийся рецидив, прогул без уважительной причины.*

Приведите свои примеры.

## Раздел II

### Правильное использование грамматических форм

**Задание 1.** Раскройте скобки, выбрав нужный вариант.

- а) Многочисленные (прожекторы – прожектора) ярко освещали строительную площадку.*
- б) На итоговом заседании акционеров предприятия присутствовали: (директоры – директора, бухгалтеры – бухгалтера, инженеры – инженера, конструкторы – конструктора, слесари – слесаря) и начальники цехов.*
- в) Из ворот выехали грузовики, (кузовы – кузова) их до краёв были наполнены кирпичами.*
- г) Фирма «Гамма» заключила (договоры – договора) на поставку сырья.*
- д) Для проведения бесед и докладов были подобраны квалифицированные (лекторы – лектора).*
- е) (Пропуски – пропуски) на посещение и осмотр экспозицией выставки можно приобрести в кассах ВВЦ.*
- ж) Посевные площади в этом году составили около 5000 (гектар – гектаров).*
- з) В санатории отдыхало много (грузинов – грузин, цыганов – цыган, белорусов– белорус, монголов – монгол).*
- и) Для более длительного хранения (помидоров – помидор, апельсинов – апельсин, яблоков – яблок) рекомендуется использовать вакуумную упаковку.*

**Задание 2.** Исправьте ошибки в употреблении падежных форм и предлогов.

- а) Этот компонент идентичный с натуральным.*
- б) Мы уже сегодня получаем предложения с наших заказчиков.*
- в) Контролировать за процессом приготовления.*
- г) Факты говорят за возможность использования жидких ароматизаторов для кондитерских изделий.*
- д) Докладчик подчеркнул о необходимости снижения импортных поступлений продовольствия.*
- е) Согласно нормативных требований на изделия должно быть указано наименование и реквизиты изготовителя, дата изготовления, штамп ГОСТа.*
- ж) Из-за оперативной работы инженера была устранена неисправность оборудования.*

**Задание 3.** Прочитайте предложения. Дайте культурно-речевую оценку конструкций. Назовите конструкцию, которую следует употреблять в официальной речи, в непринуждённом общении.

- Известная архитектор прочитала доклад.*
- Известный архитектор прочитала доклад.*
- Известный архитектор прочитал доклад.*
- Известная архитекторша прочитала доклад.*
- Известная архитектор прочитал доклад.*

**Задание 4.** Определите род имён существительных. Подберите определения, правильно согласуя их с существительными.

*Аэрозоль, авизо, мозоль, картофель, амбре, домино, каноэ, коала, кутюрье, зануда, лама, авеню, пенальти, авокадо, пони, фламинго, рантье, рандеву, Дели, Чили, Сочи, МГУ, МИД РАН, АТС, АЗС, НИРС, СМУ, АПК, ВТО, АЭС.*

**Задание 5.** Найдите и исправьте случаи неправильного выбора формы числительного.

- а) На объект пришли двое бригадиров и прораб.*
- б) У обеих ворот стояла надёжная охрана.*
- в) Строительная площадка находится в шестиста метрах от моря.*
- г) В результате чего в обеих цехах вышло из строя оборудование.*
- д) Поздравляем всех ребят с двадцать третьим февралём.*
- е) Длина ствола некоторых деревьев достигает более полтора метра.*
- ж) В двухтысячи пятом году голландская фирма «Сток» примет участие в международной выставке.*

**Задание 6.** Подберите к данным существительным подходящие по смыслу определения или глаголы в неопределенной форме.

*Павильон-выставка, вечер-встреча, очерк-обозрение, план-схема, книга-справочник, фирма-производитель.*

**Пример:** *Издан и поступил в продажу словарь-справочник для автомобилистов.*

**Задание 7.** Раскройте скобки и выберите нужную форму сказуемого.

- а) Большинство российских предприятий (приняло – приняли) участие в международной выставке.*
- б) За минувший год в городе (построено – построены) десять новых зданий.*
- в) На собрании директоров (было обсуждено – был обсужден) ряд вопросов.*
- г) Цемент и песок (служит – служат) основным компонентом строительной смеси.*
- д) Те, кто интересуется новинками в области строительства, (знаком – знакомы) с понятием «металлопластиковые конструкции».*
- е) Цель работы была (ясная – ясна) для всех сотрудников.*
- ж) Двадцать три сотрудника предприятия (прошли – прошло) переподготовку в связи с требованиями к современному специалисту.*

**Задание 8.** Исправьте ошибки в употреблении деепричастных оборотов.

- а) Выбирая современные материалы для отделки и ремонта, большую роль играет мнение специалиста.*
- б) Беседуя с претендентом на должность бригадира-монтажника, у работодателя возникло много вопросов.*
- в) Читая современные научно-технические журналы, пробуждается интерес к профессии.*
- г) Изучив схему работы прибора, это поможет правильно его эксплуатировать.*
- д) Составы наносятся на поверхности конструкций, очищенных от пыли и загрязнений.*

**Задание 9.** Найдите и устраните ошибки в предложениях с причастным оборотом. Приведите собственные примеры подобных нарушений.

- а) Напомним хронологию событий, чуть не приведшими к кризису.*
- б) Достигнута договорённость о ряде мер, открывающими новые перспективы в строительной индустрии.*
- в) На заседании были представители всех отделов, за исключением двух сотрудников, отсутствующих по уважительной причине.*
- г) Современная строительная индустрия, добившаяся интенсивного развития, характеризуется снижением уровня качества сдаваемых в эксплуатацию объектов.*
- д) Требования к составлению деловых писем предписывают использовать языковые клише, характерными в каждом конкретном варианте.*

**Задание 10.** Составьте предложения, используя предлоги *вопреки, ввиду, подобно, в целях, для*. Оп-



ределите функционально-стилевую принадлежность примеров.

**Задание 11.** Исправьте следующие предложения, классифицируя выявленные недочёты.

а) *Оконные конструкции из профилей РЕНАОВ создают и защищают от шума и пыли.*

б) *Оплатить за путёвку в санаторий.*

в) *Повысить эффективность каждого рабочего за счёт организации труда.*

г) *Этот документ доказывает о том, что строительство пойдёт на благо жителей города.*

ж) *Жильцы требовали ликвидации неполадок и сделать ремонт.*

з) *Фирма предоставляет услуги организации и обеспечению безопасности грузовых и пассажирских перевозок.*

и) *Отправной точкой послужило разработка рецептуры и технологического регламента производства продукта.*

### Раздел III

#### Орфоэпия

**Задание 1.** Прочитайте слова, правильно ставя ударение.

*Бунгало; делегация прибыла; каталог; квартал; начать; обеспечение; принять; средства; цемент; валовой сбор зерна; языковой барьер; шофер; уставной капитал; маркетинг; упорядочение; намерение; процент; симметрия; столяр; позвонишь; ходатайствовать; зоотехния; угрозы обрушения нет; сила электрических токов, строительные смеси.*

**Задание 2.** Обратите внимание на место ударения в словах: *искра – искра, шприцы – шприцы*. Объясните, отчего зависит подобное различие. Приведите аналогичные примеры.

**Задание 3.** Прочитайте слова. Обратите внимание на ударение.

*Энергосистема, нефтепровод, машиностроение, электропровод, лакокрасочный, электромеханик, автохозяйство.*

**Задание 4.** От прилагательных образуйте глаголы (приставочным способом) поставьте ударение.

**Например:** *Глубо́кий – углуби́ть.*

*Лёгкий, бодрый, острый, крепкий, прочный.*

От глаголов образуйте краткую форму и страдательные причастия прошедшего времени. Поставьте ударение.

**Например:** *Взять – взята – взяли – взятый.*

*Занять, начать, отнять, понять, создать, раздать, пролить.*

### Раздел IV

#### Речевой этикет

**Задание 1.** Используя книгу «Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник» (Автор-составитель Л.Ю. Иванов, Москва, 2003), раскройте содержание понятий

– *этикет,*

- *этикетные стереотипы,*
- *служебный этикет,*
- *языковая корректность.*

- а) Охарактеризуйте соотношение понятий служебный этикет и языковая корректность.
- б) Дайте оценку реализации этих понятий в современной действительности.
- в) Попробуйте объяснить причину расхождения поведения людей с этикетными принципами.

**Задание 2\***. Опишите группу этикетных стереотипов (формул) благодарности с точки зрения: *частотности употребления этикетных стереотипов; сферы употребления этикетных стереотипов.*

### Формулы благодарности

Спасибо!

Спасибо Вам / тебе за все!

Спасибо Вам /тебе за ...

Большое Вам /тебе спасибо

Спасибо за то, что ...

Благодарю!

Благодарствую! – устар.

От души

От всей души

Сердечно

благодарю Вас / тебя за + сущ. в вин. п.

Я Вам / тебе так благодарна! (-рен)

Я благодарен (-рна) Вам / тебе за ...

Я очень

Я так

Как я

Я глубоко

благодарен (-рна) Вам / тебе за ...

Разрешите / позвольте Вас /тебя поблагодарить за ... / за го, что ...

Я приношу свою благодарность за ...

Я выражаю мою благодарность за ...

кому-либо

Я хочу

Мне хочется

Я хотел бы

Мне хотелось бы

поблагодарить Вас / тебя за... / за го, что

### Стилистически повышенные формы

Я хочу / хотел(а) бы выразить Вам свою благодарность ...

Мне хочется выразить Вам свою признательность ...

Мне хотелось бы ...

### Эмоциональные выражения благодарности

\* Упражнение взято из учебника Купиной Н.А. Основы стилистики и культуры речи: практикум для студентов-филологов. М., 2004. С. 79 – 81.

Как я Вам / тебе благодарен (-рна)!

Я вам / тебе так благодарен (-рна)!

Вы / ты не представляете, -ешь, как я Вам / тебе благодарен (-рна)!

Вы / ты не можете себе представить ...

Если бы Вы / ты знал (-и), как я ...

#### Благодарность в сочетании с комплиментом за услуги

Вы так любезны!

СПАСИБО

Вы очень ко мне внимательны.

Вы так много сделали для меня!

Благодарность в сочетании с просьбой

Заранее благодарю!

Я буду Вам так признателен (-льна)! ... обязан /благодарен (-рна)!

#### Реакции в ответ

Пожалуйста!

Не стоит благодарности!

Не стоит / не за что.

Мне было нетрудно это сделать.

Мне это не составило труда.

Мне было приятно это сделать (для Вас / тебя).

#### В непринужденной речи

Да что ты, не стоит! ... не за что!

Какие пустяки / мелочи!

#### Взаимное выражение благодарности

И Вам / тебе спасибо!

И Вас / тебя тоже благодарю!

Это я должен Вас / тебя благодарить!

**Задание 3.** Составьте ряды этикетных слов и выражений для ситуации: извинения; просьбы по аналогии с предшествующим заданием. Прокомментируйте, в каких ситуациях уместно употребление конкретной этикетной формулы. Приведите примеры нестереотипных форм извинения (опираясь на свои собственные наблюдения).

**Задание 4.** Распределите этикетные роли. Ваша задача – продемонстрировать правила знакомства через посредника в деловой ситуации. Продумайте, какие внелингвистические и собственно речевые средства будет уместно использовать.

**Задание 5.** Подготовьте выступление на тему: «Невербальные средства общения». Ваша цель – информировать слушателей, отразив следующие аспекты:

а) психологическая роль невербальных средств общения;

б) общее представление об языке телодвижений (виды жестов);

в) правила использования невербальных средств в официальной обстановке.

**Задание 6.** В соответствии с правилами ведения деловых телефонных разговоров, проигrajте следующие ситуации:

*договориться о деловой встрече.  
узнайте по телефону о ходе выполнения работ.*

**Задание 7.** Отталкиваясь от условий и целей коммуникации, определите, какие формулы речевого этикета будут уместны в следующих ситуациях. Вам необходимо обратиться к:

- а) приятелю, чтобы попросить учебник;*
- б) секретарю в приёмной, чтобы узнать решение по вашему заявлению;*
- в) преподавателю, чтобы попросить его принять вас пересдачу экзамена;*
- г) пожилому человеку, чтобы узнать как пройти (проехать) на вокзал.*

Разыграйте предложенные ситуации. Сформулируйте вывод о фатической стороне общения. В какой степени языковая система русского языка обеспечивает нормативность этикетного взаимодействия.

**Задание 8.** Подготовьте и проведите деловую игру «Открытие фирмы. Набор сотрудников». Выберите трех инициативных студентов, один из которых будет исполнять обязанности директора предприятия (фирмы), другой – менеджера по кадрам, третий – секретаря. (Остальные студенты выполняют роли претендентов на конкретную должность. Список вакансий готовится заранее. Задача претендентов пройти собеседование, раскрыв свои профессиональные знания и умения, личные качества, и убедить работодателя в том, что именно вы являетесь достойным специалистом. Кроме того, соискатели должны составить резюме. Доля вымысла допускается.) Эта «команда» готовит презентационную речь продолжительностью 5 – 7 минут, которая произносится директором перед собравшимися в начале проведения игры. В речь необходимо включить следующее: название фирмы, вид деятельности, планы, перспективы развития на сегодняшний момент, в том числе и в области кадровой политики. Оглашается список вакансий. Затем директор, менеджер по персоналу и секретарь приглашают желающих поступить на работу пройти собеседование. Во время собеседования оцениваются деловые и коммуникативные качества претендента. После заслушивания всех претендентов комиссия удаляется на совещание и принимает решение о приеме на работу.

В завершение игры оглашается список принятых на работу. Выбор аргументируется.

**Задание 9.** Проведите деловую беседу, цель которой заключается в достижении договорённости по данному вопросу. Задание считается успешно выполненным, если студент вежливо, с достоинством, аргументированно сумел добиться решения проблемы. Разбейтесь на пары, распределите коммуникативные роли.

*Ситуация 1: Разговор с менеджером строительной фирмы по вопросу устранения возникших дефектов в ходе эксплуатации металлопластиковой конструкции.*

*Ситуация 2: Разговор с директором автотранспортного предприятия, которое осуществляет перевозку вашего груза. Выяснить причины, повлекшие за собой задержку сроков доставки.*

*Ситуация 3: Разговор с ректором университета с просьбой разрешить Вам перейти на другой факультет.*

## ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

Проанализируйте беседу, опираясь на следующий план:

- 1) Удалось ли «посетителю» / инициатору общения сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало/ мешало?*
- 2) Ясно и полно информировал о проблеме клиент?*
- 3) Удовлетворён ли «посетитель» ответами?*
- 4) Убедительно ли аргументировал своё намерение разрешить сложившуюся ситуацию?*
- 5) Какова атмосфера разговора? Кто задавал тон?*
- б) Поставьте себя в позицию «посетителя»/ инициатора речи. Как бы вы сконструировали общение? Объясните, что влияет на принятие решения и от чего зависит положительный исход деловой беседы?*

**Задание 10.** Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

- 1) Оттолкнувшись от функционально-стилевых и жанровых особенностей текста, определите какую функцию выполняют языковые средства?
- 2) К какой области коммуникации относится этот текст?
- 3) Определите основную речевую стратегию и на её фоне дайте интерпретацию принципов отбора и сочетаемости этикетных речевых форм?
- 4) Найдите в тексте ошибки и устранили их. Влияют ли допущенные ошибки на имидж фирмы?
- 5) Оцените фактическую сторону документа.

Общество с Ограниченной Ответственностью «Техноком»

Почтовый адрес офиса: 121019

г. Москва

Московская область

пр. Мира. 107

факс: 8(095) 167-44-24

тел.: 8(095) 129-28-56

07.08.05 г. № 213/2

Заместителю руководителя по сбыту

ООО «Техноком» Госпоже Ивановой Г.И.

Уважаемая Галина Ивановна!

Мы получили первую партию компьютеров и оргтехники вашей фирмы, большое спасибо за оперативную и качественную работу.

Мы начинаем рекламную компанию и продажу компьютеров и оргтехники в нашей торговой сети. Уверены, что совместные усилия наших фирм позволяют получить как моральное, так и материальное удовлетворение от работы. Направляем наш заказ на очередную партию компьютеров, оргтехники и комплектующих к ним.

№ п/п	Наименование	Количество
1	<b>Системный блок</b> AMD ATHLON-2.50 GHz/RAM-256Mb/HDD~80Gb/CDDVD/SVGA/FM~Радио/Модем/Lan/Звук (MSI Barebone Mega PC 400)	10
2	<b>Системный блок</b> Celeron 315-2.26 GHz/RAM-256Mb/HDD-80Gb/FDD/CD-RW/128Mb GF MX4000/Lan/Звук <b>Платформа</b> MSi Barebone Mega PC 865 (S-478,i865G/ICH5, FSB800Mhz, (Dual 2 DDR400, 2Gb). 1 PCI, 1CNR, AGP 8x, onboard Video.ATA-133, SATA, 6 USB 2.0, Modem, Sound 6 Ch, I..AN.E 1394, SPD1F)	5
4	<b>Монитор</b> 17SONY SDM-X73H LCD 0.29 1280x1024 75Hz, (встр. колонки)	7
		4

5	<b>Mount-op 17</b> САМСУНГ 173P+TFT 0.29 1280x1024 75Hz, черный	4
6	<b>Процессор</b> P-IV INTEL 650-3400 MHz (2048kb) 800MNz (S775) EM64T EDB, box	12
7	<b>Материнская плата</b> MB ELITE 661GX/800-M <S-478. SiS661GX+964, 800MHz, AGP8x, SVGA, SATA RAID, DDR. Lan, Sound> mATX	10
8	<b>Вентилятор</b> ТИТАН (для корпуса, 80 x 80, 2500RPM), 8025M12C	6
9	<b>Память</b> DD-RAM 256Mb (pc-400), SAMSUNG (Оригинал)	14
10	<b>ВинчестерШ.</b> 120.Гб SEAGATE ST3120022A Barracuda 7, 7200	

Продолжение табл.

№ п/п	Наименование	Количество
	<b>об\мин</b>	6
11	<b>Видеокарта</b> 128MB, PixelView, GeForce FX6600GT (12Sbit), DDRJH, DVI, TV-вых	5
12	<b>Сканер</b> BENQ/ACER 5550. USB 2.0, (1200 x 2400dpi), A4	6
13	<b>Блок питания</b> InWin FSP-430Вт, ATX (Pentium IV)	10

Для полной загрузки машины до установленной нормы просим добавить комплектующие позиции 5 и 6.

Просим передать по факсу счёт для оплаты, а так же сообщить в течении какого времени после поступления денег на Ваш счёт вы произведёте доставку.

**С уважением**

Президент компьютерной фирмы «Альт»  
Кривчий В. А.

**Задание 11.** Определите жанр служебного письма по приведенным предложениям.

- 1) Просим Вас оказать содействие в транспортировке груза (железнодорожная отправка).
- 2) Считаю необходимым ещё раз напомнить Вам о том, что выставка «Агропромтехника-2005» состоится 13 ноября 2005 г.
- 3) Сообщаем Вам, что комплектующие к упаковочному оборудованию не поступили.
- 4) Убедительно просим выслать прайс-лист на запасные части к машинам и оборудованию.
- 5) Фирма гарантирует качество и своевременность выполнения строительных работ.
- 6) Мы будем признательны Вам за содействие в реализации товаров.

ВАРИАНТ 1

**Задание 1.** Подобрать по пять примеров нарушения лексических, акцентологических, грамматических, синтаксических норм литературного языка. Источник: средства массовой информации, речь окружающих.

**Задание 2.** Выписать из «Словаря иностранных слов» пять слов, имеющих отношение к вашей специальности.

**Задание 3.** Напишите заявление в профсоюзный комитет с просьбой предоставить путевку в дом отдыха.

**Задание 4.** Выберите тему научного выступления, продумайте несколько вариантов начала речи. Выберите лучшее, дав обоснование.

**Задание 5.** Объясните разницу в употреблении слов: искра-искра.

**Задание 6.** Прочитайте текст презентационной речи. Найдите и устраните ошибки. Оцените информационную сторону речи.

Лако-красочный завод ОАО "Семицветик".

Я рад приветствовать вас в этом зале, уважаемые дамы и господа. Нам очень приятно видеть, что сообщение об открытии нашего предприятия вызвало такой интерес у жителей города. Я могу с полной уверенностью заявить, что сегодняшний день начнёт новую главу в истории взаимоотношения химии и человека.

Не секрет, что химические производства оказывали и продолжают оказывать негативное влияние на экологию нашей планеты в целом и здоровье жителей нашего города в частности. Это происходило как вследствие несовершенных технологических процессов, так и по халатности самого человека. Сегодня же, я с уверенностью могу вам заявить: пришло время безвредных производств. В дальнейшем вы сможете убедиться, что мои слова не просто пустой звук.

В любом производстве очень важным показателем его рациональности является степень использования сырья. Соответственно, чем этот показатель выше, тем более грамотно устроен технологический процесс. Наше предприятие является дочерним предприятием ОАО "Пигмент". Специалистами завода была разработана и воплощена в жизнь технология, дающая потенциал для создания замкнутого производственного цикла. Таким образом мы получили теоретическую возможность создания безотходного производства, или, что более верно, свели к минимуму выбросы побочных продуктов реакций процесса в окружающую среду. Это и даёт нам полное право утверждать, что наше предприятие полностью экологически нейтрально, т.е. его деятельность никоим образом не может сказаться негативно на здоровье человека или на состоянии экосистемы земли.

Так что же конкретно будет выпускать, наш завод? В первую очередь мы наполним отечественный рынок качественными красками нового типа, аналогов которых ещё пока не производит никто в мире. Однозначно можно сказать, что по себестоимости наши изделия будут на несколько порядков дешевле, а по качеству им просто не найдется аналогов как у отечественных, так и у зарубежных производителей. На сегодняшний день мы первыми получили возможность создания устойчивой к внешним воздействиям краски, которая не теряет своих качеств в течении огромного промежутка времени после нанесения. Цветовая палитра наших изделий может быть ограничена только вашей фантазией. Но долговечность краски от ОАО "Семицветик" это ещё не самое главное из её неповторимых свойств.

Наверное, каждому из нас хоть раз в жизни приходилось использовать краску старого образца. Не каждый способен выносить ее ужасный запах, но с выходом на рынок нашей продукции всё изменится. Приоткрою Вам маленькую тайну: наша краска не нуждается в разбавлении не одним из существующих растворителей, кроме воды, хотя по своим свойствам она и очень сильно разнится с водо-эмульсионной краской, напоминая скорее эмаль.

Разумеется, ассортимент выпускаемой нами продукции будет включать в себя не только краску. Не менее интересными особенностями обладают и наши лаки. Разработанная и запатентованная ОАО "П-

игмент" технология позволяет создавать лаки, обладающие способностью пропускать воздух, задерживая при этом влагу, что позволяет сохранить древесину на долгие годы.

Отличительной чертой производства является то, что при его организации было использовано не одно "ноу -хау", а сама организация абсолютно не типична для предприятий такого типа. Широко была использована автоматизация: все вредные для организма человека процессы были возложены на машины, хотя это не исключает необходимости присутствия людей в качестве контролирующей ступени. В заключение своей речи мне хотелось бы отметить, что создание предприятий такого типа не просто актуально в данный момент времени, а жизненно необходимо хотя бы для частичного восстановления гармонии между человеком и окружающей средой. Прошло то время, когда человек бездумно тратил природные ресурсы, нарушал баланс в окружающей среде, нанося урон своей необдуманной деятельностью, прежде всего самому себе. Хочется верить, что создание нашего предприятия – не последний из шагов человечества в верном направлении, и нашим опытом воспользуются и другие производства по всему миру.

Более подробно о выпускаемом нами ассортименте товаров вы сможете узнать в ходе нашей рекламной компании, которую наше предприятие развернёт в ближайшее время. Спасибо за внимание.

## ВАРИАНТ 2

**Задание 1.** Подобрать по пять примеров нарушения лексических, акцентологических, грамматических, синтаксических норм литературного языка. Источник: средства массовой информации, речь окружающих.

**Задание 2.** Выписать из «Словаря иностранных слов» пять слов, имеющих отношение к вашей специальности.

**Задание 3.** Напишите заявление в профсоюзный комитет с просьбой предоставить путёвку в дом отдыха.

**Задание 4.** Выберите тему научного выступления. Сформулируйте несколько вариантов названия. Выберите лучший, дав обоснование.

**Задание 5.** Объясните разницу в употреблении слов: *доверчивый* – *доверительный*.

**Задание 6.** Прочитайте текст. Докажите его принадлежность к научному стилю. Составьте тезисы (на выбор) разных видов: глагольного строя или номинативного.

Статья И.Н. Алейникова посвящена современным проблемам пищевой промышленности. Предметом анализа является создание высокоэффективного оборудования для быстрого охлаждения продукции при минимальных капитальных и эксплуатационных затратах.

Актуальность темы обусловлена необходимостью нового нетрадиционного подхода к организации процессов гидроаэрозольного испарительного охлаждения. Поэтому в статье обосновано на первый план выдвигается вопрос о применении технологий импульсной электрогазогидродинамики сильноточных электрических зарядов, благодаря которым (технологиям) достигается физико-технический эффект.

Убедительно звучит тезис о том, что нетрадиционный подход к организации процессов гидроаэрозольного испарительного охлаждения заключается в следующем: необходим переход на импульсный режим формирования динамического гидроаэрозольного факела. За счет чего интенсифицируется процесс испарения на той поверхности, на которую направлен гидроаэрозольный факел.

Видимо, точка зрения автора, конечно же, пока и представляет собой один из подходов к решению проблемы. Безусловно, что признает и сам автор, переход на импульсивный режим формирования динамического гидроаэрозольного фактора обеспечивает создание нового варианта оборудования для технологии охлаждения продукции.



Деловое письмо – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между юридическими, физическими лицами.

В деловых письмах различных видов употребляются закрытые речевые клише – стереотипные формулы.

<i>Служебное письмо</i>	
инициативное	ответное
письмо-запрос	ответ на вопрос
письмо-предложение	ответ на извещение
письмо-приглашение	ответ на подтверждение
письмо-рекламация	ответ на отказ
письмо-напоминание	
письмо-рекомендация	
гарантийное письмо	
благодарственное письмо	
сопроводительное письмо	

*Письмо-запрос* – коммерческий документ, представляющий собой обращение с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах т.п.) и направить предложение на поставку товара.

*Письмо-предложение* – документ, адресованный другому предприятию о готовности заключить с ним договор на определённых условиях.

*Письмо-приглашение* – письмо адресуется конкретному лицу или нескольким лицам и служит основанием для их участия в планируемом мероприятии.

*Письмо-рекламация* – заявление об обнаружении недостатка, дефектов в полученной продукции или в выполненной работе.

*Письмо-напоминание* – письмо, вторично содержащее информацию о каком – либо факте.

*Сопроводительное письмо* – письмо, указывающее на факт отправки приложенных к письму документов и других материальных ценностей.

Гарантийное письмо – письмо, выражающее гарантию.

*Письмо-извещение* – письмо, в котором что-либо сообщается или утверждается. Обычно письма-извещения являются ответом на запрос и начинаются со слов: Сообщаем (Извещаем). Доводим до Вашего сведения. Ставим Вас в известность.

*Письмо-подтверждение* – письмо, в котором подтверждается факт отправки документов и т.д.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Русский язык и культура речи / Под ред. В.Д. Черняк. М.: Высш. шк.; С.-Пб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. 509 с.

2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. Ростов на Дону: Изд-во «Феникс», 2002. 544 с.

3. Голуб И.Б., Розенталь Д.Э. Книга о хорошей речи. М.: Культура и спорт: Юнити, 1997. 268 с.

4. Васюкова И.А. Словарь иностранных слов / Под ред. И.К. Сазоновой. М.: АСТ-ПРЕСС, 1999. 350 с.

5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. М.: ОАО НПО «Экономика», 2000. 271 с.

6. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум. М.: Флинта. Наука, 2001. 315 с.

7. Культура русской речи. Учебник для вузов / Под ред. М.К. Граудиной, Е.Н. Ширяева. М.: Норма, 2004. 320 с.