

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-
СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**



**Методические рекомендации
для самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине
«Русский язык и культура речи»
(направление подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность»)**

Иваново 2021

Методические рекомендации по изучению учебной дисциплины «Русский язык и культура речи» для обучающихся (по специальности 20.05.01 «Пожарная безопасность». – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2021.— 53 с.

Методические рекомендации содержат краткое изложение дисциплины «Русский язык и культура речи» в соответствии с требованиями государственного стандарта и рабочей программы курса «Русский язык и культура речи», тестовые задания для самоконтроля по темам курса; рекомендации по работе с литературой; рекомендации по подготовке к зачету.

Предназначено для обучающихся по направлению подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность».

Методические рекомендации рассмотрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций

Протокол № 6 от «23» декабря 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| Методические рекомендации по изучению дисциплины..... | 4 |
| Тема 1. Современный русский литературный язык и культура речи..... | 4 |
| Тема 2. Технологии публичных выступлений по чрезвычайным ситуациям... | 12 |
| Тема 3. Устная деловая речь..... | 19 |
| Тема 4. Письменная деловая речь..... | 33 |
| Тема 5. Ортология (нормы современного русского литературного языка)..... | 46 |
| Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации..... | 50 |

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Современный русский литературный язык и культура речи

Цель: Сформировать представление об основных понятиях культуры речи: *язык, речь, литературный язык*; познакомить с функциями, которые выполняет язык; научить различать жаргонные, диалектные и профессиональные слова; рассмотреть *отличительные черты литературного языка*; углубить и закрепить теоретические знания учащихся о стилистической дифференциации русского литературного языка; объяснить сущность аспектов культуры речи.

Учебные вопросы:

1. Литературный язык, его особенности.
2. Нелитературные формы национального языка.
3. Понятие «культура речи».
4. Аспекты культуры речи.
5. Коммуникативные качества речи.
6. Функциональные стили речи.

Методические рекомендации по изучению темы

Язык – это универсальная естественная система знаков (фонетических, лексических, грамматических средств), которая неразрывно связана с мышлением и является выражением мыслей, чувств, волеизъявлений.

Язык и речь — понятия близкие, но не тождественные. Язык — это средство, инструмент, а речь — то, что выполняется с помощью этого инструмента. Речь материальна, язык абстрактен, то есть существует в нашем представлении. Речь линейна: одно слово следует за другим. Язык иерархичен: слова состоят из морфем, предложения и словосочетания из слов, текст из предложений. Речь индивидуальна, язык — один для всех.

Язык по своей природе *полифункционален*. Он служит средством общения, его главная функция языка – **коммуникативная**. Общение между людьми может преследовать самые разные цели. По этой причине в рамках общей, коммуникативной, функции выделяют целый ряд частных функций.

Прежде всего, люди используют язык для того, чтобы обмениваться информацией, например, об окружающем мире, каких-либо событиях. Эту функцию языка называют **информационной**. Язык используется как средство хранения знаний и их передачи от одного человека другому, из одного поколения в другое. Поэтому вторая важнейшая функция языка – **познавательная** (когнитивная). При помощи языка люди не только обмениваются сообщениями, но и воздействуют на поведение своих собеседников, побуждая их совершить те или иные действия, или, напротив, воздержаться от них. Это дает возможность говорить о функции **воздействия** (или волеизъявительной). Язык может использоваться для выражения эмоций говорящего. Именно этой цели служат

междометия, экспрессивно окрашенные слова и выражения (дочурка, балбес, комнатенка, забулдыга) и, конечно, интонация. В этом случае реализуется **эмотивная** функция языка.

Важная функция языка **аккумулятивная** (или накопительной). Язык накапливает и сохраняет информацию об истории народа, о его традициях, обычаях, верованиях, представлениях, занятиях и т. д. (летописи, произведения художественной литературы, УНТ, мемуары и т. п.). Носителем информации может быть не только текст, но и словосочетание и даже отдельное слово. Особенно в этом отношении интересны фразеологизмы.

Территориальные диалекты – речь ограниченного числа людей, которые живут в определенной местности. **Просторечие** речь малообразованных носителей языка: *шОфер, коидор, ихний, нету, промеж, шибко, мой мозоль, ложи, ляжь, делов* и т. д. **Жаргоны** речь людей, которые объединены общими занятиями, интересами, социальным положением, возрастом (молодежный жаргон, уголовный жаргон, жаргон предпринимателей и др.). Жаргоны, диалекты, просторечия находятся вне пределов литературного языка. Использовать их в речи нежелательно, а в некоторых случаях недопустимо (жаргоны в пределах социальных групп, диалекты в художественных произведениях).

Высшей формой национального языка является **литературный язык**, образцовый, общепонятный, который подчиняется правилам и обслуживает самые разнообразные сферы человеческой деятельности. Это язык образованных людей.

Специфические черты литературного языка

1. Единый для всех говорящих на этом языке. Поэтому литературный язык лучше обеспечивает общение, лучше выполняет коммуникативную функцию. Диалекты, жаргоны затрудняют общение, понимание.
2. Литературный язык имеет две формы: устную и письменную.
3. Обслуживает все стороны жизни: политику, науку, искусство, быт. На литературном языке создаются художественные произведения и научные труды. Это язык театра, школы, газет и журналов, радио и телевидения. В то же время на нем разговаривают дома в семье, на работе, в кругу друзей.
4. Поэтому литературный язык неоднороден, существует в виде функциональных стилей (научный, официально-деловой, публицистический, разговорный). В зависимости от ситуации общения, целей и задач, которые ставятся и решаются в процессе общения, мы отбираем языковые средства того или иного стиля (выступление на научной конференции, деловые переговоры, дружеская встреча, разговор с родителями).
5. Литературный язык – это язык нормированный, т. е. подчиняющийся нормам, правилам.

Культура речи — это 1) *умение говорить правильно* (соблюдая правила современного русского литературного языка); 2) *умение точно, уместно и доступно выразить свою мысль*; 3) *соблюдение правил речевого этикета* (об этом далее будем говорить подробно). Эти три умения в науке принято называть

асpekтами. 1-ый аспект — нормативный, 2-ой — коммуникативный и 3-ий — этический.

Нормативный аспект. Высокая культура речи предполагает, прежде всего, правильность речи, т. е. соблюдение правил или, другими словами, норм литературного языка. Владеющий культурой речи говорит грамотно.

НОРМА – это правила произношения, словоупотребления, словоизменения, построения словосочетаний и предложений.

Коммуникативный аспект. Для того чтобы собеседники вас понимали быстрее и лучше, а общение было эффективнее, нужно знать, что собой представляют функциональные стили речи (чем научный стиль отличается от официально-делового, публицистического и т. п.), в чем различие между устной речью и письменной. И в зависимости от конкретной ситуации общения, в соответствии с целями выбирать и использовать те или иные языковые средства. «Для каждой цели свои средства» – в этом суть коммуникативного аспекта культуры речи.

Культурная речь – это речь точная, понятная, чистая, богатая и выразительная. Точность, понятность, чистоту, богатство и выразительность называют еще коммуникативными качествами речи.

Этический аспект. Высокой культуры речи не может быть без знания речевого этикета. Речевой этикет – это правила речевого поведения, система речевых формул общения (формулы приветствия, просьбы, вопроса, благодарности; обращение на «ты» или «вы», выбор полного или сокращенного имени и т. д.). Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Это может быть юбилей, деловые переговоры, научная конференция. На использование речевого этикета оказывают большое влияние возраст собеседников, их социальный статус, характер отношений между ними (официальный, неофициальный, дружеский), а также национальность, вероисповедание, наконец, время и место общения. РЭ неотделим от вежливости.

Речевой этикет имеет яркую национальную окраску, и бывает подчас непонятен представителям других народов или понимается неправильно. Национальная особенность русского речевого этикета проявляется, например, в обращении по имени-отчеству, которого нет у других народов.

Официальные и неофициальные встречи как знакомых, так и незнакомых людей начинаются с **приветствия**. В русском языке основное приветствие – *здравствуйте*. Здраваясь со знакомым человеком, лучше назвать его по имени – например: «Здравствуйте, Михаил Васильевич», говорят, звучание собственного имени – приятнейшая из всех мелодий для любого человека. Обращение без имени – формальное, обращение по имени – это обращение к личности. Произнося имя (имя и отчество), мы подчеркиваем уважение к человеку, демонстрируем душевное расположение.

Существуют и другие формулы приветствия: *Доброе утро! Рад вас видеть! Сколько лет, сколько зим! Мое почтение!* (говорят пожилые люди). *Здоровья желаю!* (по этому приветствию узнают военных). Приветствие часто

сопровождается рукопожатием, а может быть заменено им. Однако следует знать правила и очередность приветствия.

Большое значение в речевом этикете имеет **обращение**. Обращение – это «больное место» русского речевого этикета, поскольку формулы обращения окончательно не установлены и вызывают разногласия. Обращения *мужчина, женщина, молодой человек, девушка и под.* не являются нейтральными. Они могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, даже оскорбление. Поэтому данные слова в роли обращений нарушают норму РЭ, и говорят о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: *извините..., простите..., будьте добры..., будьте любезны...*

РЭ предусматривает определенные правила **общения по телефону**.

Немаловажным компонентом речевого этикета является **комплимент**. Он поднимает настроение у человека (адресата), настраивает на положительное отношение к собеседнику. Комплимент должен быть тактичным, искренним, сдержанным.

Все мы хорошо знаем поздравительные клише, поскольку часто оказываемся в торжественной ситуации. А вот как вести себя **в скорбной ситуации**, связанной со смертью, гибелью, убийством, стихийными бедствиями, терактами, ограблением и другими событиями, приносящими несчастье и горе. В таких случаях выражается соболезнование. Оно не должно быть сухим, казенным. В скорбной или неприятной ситуации люди нуждаются в сочувствии, утешении. Утешение может выражать сопереживание или сопровождается уверением в благополучном исходе.

Функциональный стиль – это разновидность литературного языка, которая выделяется в зависимости от функции, которую выполняет язык в той или иной ситуации. Выделяют четыре функциональных стиля: разговорный, публицистический, научный, официально-деловой. Каждый функциональный стиль отражает определенную сторону общественной жизни, имеет особую сферу применения, свой круг тем.

Разговорный стиль уместен в сфере бытовых, обиходных и профессиональных неофициальных отношений. Разговорная речь всегда неподготовленная, импровизированная. Для РС характерны: переспросы, перебивы, неполнота, вставки, заполняющие паузы и позволяющие подобрать нужное слово. РС характеризуется своим кругом тем. Это бытовые, обиходные темы. В разговорном стиле преобладают конкретные слова, широко используются слова оценочные, эмоционально окрашенные, разговорные просторечные. Книжная лексика, иноязычные слова, термины редко употребляются в разговорной речи. РР стремится к краткости, экономии речевых усилий, поэтому, например, словосочетания заменяются одним словом (*подсобка*), активно употребляются усеченные слова (*препод*). Своеобразен и синтаксис РС: обычно используются простые предложения, а среди них преобладают неполные.

Публицистический стиль характерен для СМИ, рекламы, политики. Задача публицистики – обсудить наиболее злободневные социальные вопросы и

воздействовать на читателя или слушателя: внушить ему какие-либо идеи, побудить к той или иной деятельности. Отличительной чертой публицистического считается соединение в нем противоположного: документальности, строгой логичности, с одной стороны, и эмоциональности, экспрессии с другой. Это свойство ярче всего проявляется в лексике. Особенности синтаксиса: используются преимущественно простые, короткие предложения. При этом часты восклицательные, вопросительные предложения.

Язык художественной литературы иногда ошибочно называют литературным языком; некоторые ученые считают его одним из функциональных стилей литературного языка (так называемый художественный стиль). Однако в действительности в художественной речи могут использоваться все языковые средства, и не только единицы функциональных разновидностей литературного языка, но и элементы просторечия, социальных и профессиональных жаргонов, диалектов. Отбор и употребление этих средств писатель подчиняет эстетическим целям, которых он стремится достичь созданием своего произведения (вспомним произведения М. Шолохова «Тихий дон» или «Поднятая целина» – диалекты; Д. Гранина «Иду на грозу» – элементы научной речи; А. И. Солженицына «Один день из жизни Ивана Денисовича» – жаргонизмы и т.п.). В художественном тексте разнообразные языковые средства сплавляются в единую систему.

Официально-деловой стиль характерен для международной, государственной, служебной документации. Устная форма официально-деловой речи – это выступления на заседаниях, приемах, собраниях, доклады государственных и общественных деятелей, деловые переговоры между партнерами и т.д. Официально-деловой речи присущи: **точность, однозначность** формулировок, которые не допускают возможности разных толкований; **безличность и сухость** изложения; **стереотипность, стандартность** изложения. Это значит, что в текстах официально-делового стиля используются готовые языковые формулы или клише. Кроме того, документы одного типа, например, заявления, пишутся по одному образцу, стандарту. Язык данного стиля имеет и другие особенности. Слова используются в своих прямых значениях. Образность, эпитеты, метафоры, сравнения отсутствуют. Много слов, отражающих официально-деловые отношения. Преобладают отглагольные существительные. Используются существительные, обозначающие лицо признаку действия или отношения. Большое количество причастных и деепричастных оборотов. Предложения, как правило, сложные, с обособленными оборотами, однородными членами.

Изучив тему, слушатель должен:

знать:

— содержание и соотношение понятий *язык, речь, литературный язык, нелитературные формы языка, культура речи*;

— языковые особенности, отличительные черты и сферу применения функциональных стилей современного русского литературного языка;

уметь:

— различать разговорную речь, научный, публицистический, официально-деловой стили;

— осуществлять выбор и организацию языковых средств в соответствии с темой, целью, стилем и жанром;

— создавать устный и письменный текст в соответствии с функционально-смысловым типом речи, функциональным стилем и жанром.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «язык»? Что такое «речь»? В чем состоит общность и отличие этих понятий?
2. Перечислите функции языка. Объясните каждую из них.
3. Дайте определение понятия «литературный язык». Как соотносятся понятия «национальный язык» и «литературный язык»? Назовите отличительные черты литературного языка.
4. Что считают нелитературным формами национального языка?
5. Дайте определение понятия «стили речи». Чем обусловлено существование в литературном языке стилей? Какие факторы мы учитываем при выборе того или иного стиля речи?
6. Почему научный, официально-деловой и публицистический стили называют функциональными?
7. Каковы отличительные черты разговорного стиля? Назовите и охарактеризуйте их.
8. Чем язык художественной литературы отличается от стилей литературного языка?
9. Каково значение понятия «культура речи»? Согласны ли вы с тем, что культурная речь — это речь правильная?
10. Назовите и охарактеризуйте аспекты культуры речи.
11. Что такое «коммуникативные качества речи»? Какие коммуникативные качества речи выделяют?
12. Что такое «речевой этикет»? Какие факторы определяют его использование? Приведите примеры известных вам формул речевого этикета — языковых клише, которые применяются в различных речевых ситуациях (формулы приветствия, обращения, вопроса, просьбы, благодарности, совета, соболезнования, комплимента и др.).

Контрольные тесты

- 1) — это универсальная естественная система знаков (звуков, морфем, слов, предложений, словосочетаний), которая связана с мышлением и является выражением мыслей, чувств и волеизъявлений.
- 2) Установите соответствие между терминами и определениями (например, 1-1).

- | | |
|---------|---|
| 1. Речь | 1. Универсальная, естественная система знаков, которая служит для выражения мыслей, чувств, волеизъявлений. |
| 2. Язык | 2. Конкретное говорение, протекающее во времени и облеченное в звуковую форму или письменную, процесс, в котором используются разные средства (слова, словосочетания, предложения). |

3) Литературный язык — это...

- Язык художественной литературы.
- Язык, общепонятный, использующихся в разных сферах жизни и деятельности человека, подчиняющихся нормам.
- Язык русской нации.

4) Установите соответствие между терминами и определениями (например, 1-3 и т.д.).

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Просторечие | 1. Разновидность языка, свойственная определенной социальной группе людей, объединенных общими интересами, возрастом, социальным положением. |
| 2. Профессионализм | 2. Речь малообразованных людей, не знающих нормы литературного языка |
| 3. Литературный язык | 3. Форма языка, характерная для жителей определенного региона. |
| 4. Диалект | 4. Высшая форма национального языка, которая используется во всех сферах деятельности человека, существует в виде функциональных стилей и подчиняется правилам (нормам). |
| 5. Жаргон | 5. Слово или словосочетание, употребляемое людьми одной профессии. |

5) Культура речи — это...

- Наука о говорении, слушании и написании.
- Умение правильно говорить, точно, уместно и доступно передать свои мысли и соблюдение речевого этикета.
- Правильность речи.

6) ... — это правила произношения слов, их употребления, образования и написания, правила построения словосочетаний и предложений (например, лексические, грамматические и т.д.).

7) Продолжите предложение.

Язык выполняет следующие функции: общения, ...

8) Традиционно выделяется...?

- всего 3 функциональных стиля
- всего 4 функциональных стиля
- всего 5 функциональных стилей

9) Точность, логичность, объективность и обобщенность свойственны...

Научному стилю

Разговорному стилю

Художественному стилю

Официально-деловому стилю

10) Выберите пункты, содержащие характеристику официально-делового стиля:

точность

сухость

безличность

наличие разговорных слов, выразительных средств (эпитетов, метафор, сравнений)

большая эмоциональность

использование языковых стандартов

11) Соотнесите номера левого и правого столбцов, определив необходимый стиль речи (например, 1-3 и т.д.).

1. рассказ или повесть

2. выступление на митинге

3. чтение научного доклада

4. рапорт

5. беседа с приятелями

1. художественный

2. научный

3. официально-деловой

4. публицистический

5. разговорный

12) Отметьте предложения, выдержанные в научном стиле:

Цель данного исследования — построение теории слова как имманентно системной языковой единицы.

Прежде, чем включить прибор в сеть, убедитесь в наличии защитных средств.

Карстовые пещеры образуются в областях, почва которых состоит из крупнозернистых пород.

В интерьере комнаты преобладают светлые тона.

13) Отметьте предложения, выдержанные в публицистическом стиле:
Лидеры некоторых партий пытаются на трагедии народа нажить политический капитал.

Недавно появились объявления о приеме на работу рабочих.

Урал, кладовая полезных ископаемых, стал кузницей Великой Победы.

Не позволим коварному врагу хозяйничать на нашей земле!

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2,3].

Дополнительная [1,3,4].

Тема 2. Технологии публичных выступлений по чрезвычайным ситуациям.....

Цель: Познакомить с методикой проведения деловых бесед и совещаний, требованиями к ведению деловых телефонных разговоров; развивать коммуникативные умения — умения уместно и эффективно пользоваться средствами языка в различных ситуациях общения; рассмотреть правила подготовки публичной речи, ее композицию, способы словесного оформления материала выступления; изучить приемы поддержания внимания слушателей, которые используют ораторы в ходе публичного выступления; требования к поведению оратора в аудитории.

Учебные вопросы:

1. Общие этикетные требования к деловому общению по телефону. Правила общения по мобильному телефону.
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
3. Служебное совещание: виды, правила подготовки и проведения.
4. Культура речи сотрудников МЧС в деловом общении с гражданами (получение объяснения, прием сообщения о преступлении, проведение инструктажа).
5. Виды публичных выступлений.
6. Композиция выступления: начало, завершение, развертывание речи.
7. Ораторские приемы поддержания внимания слушателей.
8. Способы словесного оформления публичного выступления.
9. Оратор и его аудитория.
10. Практика комментирования фотоматериалов о ЧС.
11. Практика озвучивания видеосюжета о ЧС.
12. Особенности подготовки и структуры информирования (официального заявления).
13. Особенности подготовки и структуры пресс-конференции.
14. Особенности подготовки и структуры интервью.

Методические рекомендации по изучению темы

Один из важных моментов, без которого не может быть высокой культуры речи, — это знание речевого этикета. РЭ предусматривает определенные правила общения по телефону. Следовать этим правилам очень важно. Ведь собеседник не может оценить ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других аспектов, которые помогают составить мнение о вас. Судить он может только по тому, как вы общаетесь. Главное требование общения по телефону – говорить кратко, четко, ясно, без больших пауз и лишних слов. Не менее важные требования, предъявляемые к разговору по телефону:

- лаконичность
- логичность
- информативность
- отсутствие повторов и длиннот
- дружелюбный тон
- четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел
- средний темп речи
- обычная громкость голоса.

Основные элементы композиции разговора по телефону:

1. Взаимные представления (20сек).
2. Введение собеседника в курс дела (40 сек).
3. Обсуждение ситуаций (100 сек).
4. Необходимо иметь тщательно продуманный перечень главных и второстепенных вопросов, требующих короткого и конкретного ответа.
5. Заключительное слово (20 сек).

Кроме того:

— Считается неэтичным звонить на квартиру после 22 часов вечера и до 9 часов утра.

— Не принято звонить домой незнакомым людям. В случае необходимости такого звонка следует объяснить, откуда у вас их номер телефона, по чьей рекомендации вы обращаетесь.

— Если вы ошибочно «не туда попали», извинитесь, а не вешайте молча трубку.

— Если к телефону просят другого человека (особенно вашего коллегу), нехорошо выяснять, кто его спрашивает.

— Грубейшее нарушение – не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности.

— Обращаться к собеседнику нужно вежливо, внимательно слушать его, не перебивать, не обрывать на полуслове, не грубить, не давать волю своим эмоциям.

Деловая беседа – это форма межличностного общения, предполагающая обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленная на решение той или иной проблемы.

Структура деловой беседы:

- 1) начало беседы (установление контакта, создание благоприятного для беседы климата отношений);
- 2) изложение своей позиции и обоснование её;
- 3) выяснение позиции собеседника;
- 4) совместный анализ проблемы (устранение сомнений собеседника, опровержение его замечаний, поиск вариантов решения и т.д.);
- 5) принятие решений.

При проведении беседы её участники нередко допускают различного рода ошибки. Назовём наиболее типичные из них:

- проявляют авторитарность;
- игнорируют состояние собеседника;
- не учитывают мотивы поведения собеседника;
- не проявляют интереса к проблеме собеседника;
- не слушают собеседника;
- перебивают говорящих;
- говорят, не будучи уверенными, слушают ли их;
- говорят долго;
- ограничиваются одним предложением (не используют всего банка идей).

Несмотря на имеющиеся национальные особенности **кодекс делового общения** признаётся деловыми людьми разных стран. Рассмотрим его основные **принципы**:

- 1) доминирующим фактором делового общения должны быть интересы дела;
- 2) в деловом общении необходимо быть партнёрами, соблюдать принцип равенства: «Поступай по отношению к своему партнёру так, как хотел бы, чтобы он поступил с тобой»;
- 3) деловое общение требует учитывать индивидуальность партнёра, чтобы использовать знание его индивидуальности в интересах дела – «Старайся сконцентрироваться на человеке, который говорит с тобой; обращай внимание не только на слова, но и на звук голоса, мимику, жесты, позу»; Иногда необходимо понять и отразить чувства говорящего (*Мне кажется, что вы чувствуете...; Вы вероятно расстроены...; Не чувствуете ли вы себя несколько*);
- 4) информации, которую вы предоставляете партнёру, должно быть достаточно, не больше, но и не меньше, чем требуют интересы дела; если информации меньше, чем требуется, трудно будет найти оптимальный вариант решения проблемы; если информации больше, чем требуется, партнёр может получить преимущества и использовать их в свою пользу;
- 5) информация в деловом общении должна быть целенаправленной, нельзя отклоняться от темы, предмета общения, это экономит ваше время и время вашего партнёра;
- 6) информация не должна содержать советов и оценок. Психологи утверждают, что оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказывания.

7) информация должна быть отчётливо подана партнёру, необходимо толково объяснить свою позицию и суметь выслушать партнёра – «Покажи говорящему, что ты его понимаешь». Можно обратиться к говорящему за уточнениями (*Я вас не понял; Не повторите ли вы ещё раз?; Что вы имеете в виду?*). Целесообразно сформулировать мысли говорящего своими словами, чтобы уточнить сообщение (*Как я вас понял...; По вашему мнению...; Другими словами, Вы считаете...*). Можно использовать и так называемый приём резюмирования. Слушающий подытоживает основные идеи и чувства говорящего (*То, что вы сказали, может означать...; Вашими основными идеями, как я понял являются...; Если теперь обобщить сказанное вами, то...*).

Существует несколько типов речи (информационная, убеждающая, агитационная, развлекательная). Тип речи зависит от цели, которую ставит оратор перед своим выступлением. Обычно выступление состоит из трех частей: вступление, главная часть, заключение. Каждая часть имеет свои особенности, которые необходимо учитывать во время подготовки к ораторской речи. Успех выступления во многом зависит от того, как оратор начал говорить. Неудачное начало снижает интерес слушателей к теме, рассеивает их внимание. Во вступлении подчеркивается актуальность темы, значение ее для данной аудитории, формулируется цель выступления. Задача оратора – подготовить слушателей к восприятию данной темы. Во введении особое внимание уделяется началу речи, первым фразам, так называемому зачину. Опытные ораторы рекомендуют начинать выступление с интересного примера, юмористического замечания. Во вступлении может быть использована цитата, которая заставляет слушателей задуматься. Побуждает интерес к выступлению рассказ о каких-нибудь значительных событиях. Первые слова должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны и интересны, они должны «зацепить» внимание слушателей.

Важной композиционной частью любого выступления является заключение. Конец речи должен закруглить ее, то есть связать с началом. Убедительное и яркое заключение запоминается слушателям. Напротив, неудачное заключение губит порой неплохую речь. Случается, что выступающий не уложившись в регламент, просто обрывает выступление, не произносит заключительных слов.

Учитывая действие «закона края», в заключении следует повторить основную мысль, ради которой произносится речь, суммировать наиболее важные положения. В заключении подводятся итоги сказанного, делаются выводы.

Наиболее ответственной является главная часть выступления.

В ней излагается основной материал, последовательно разъясняются выдвинутые положения, доказываются их правильность. Здесь важно соблюдать одно правило – материал нужно излагать логично и стройно.

Способы изложения материала:

Индуктивный метод – изложение материала от частного к общему. Выступающий начинает речь с частного случая, а затем подводит слушателей к

обобщениям и выводам. Этот метод нередко используется в агитационных выступлениях.

Дедуктивный метод – изложение материала от общего к частному. Оратор в начале речи выдвигает какие-то положения, а потом разъясняет их смысл на конкретных примерах, фактах.

Ступенчатый метод – последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев какую-либо проблему выступающий уже больше не возвращается к ней.

Исторический метод – изложение материала в хронологической последовательности, описываются изменения, которые произошли с кем-то или чем-то с течением времени.

В одном и том же выступлении можно использовать несколько методов.

Как бы ни интересно было выступление, внимание слушателей со временем притупляется и человек перестает слушать. Поэтому выступающему необходимо знать **приемы поддержания внимания у слушателей**.

Прямое требование внимания от слушателей, *обращение к слушателям с неожиданным вопросом*. Для привлечения внимания слушателей можно *прервать речь и выдержать паузу*. Одним из интересных ораторских приемов является так называемая *тайна занимательности*. Чтобы активизировать внимание слушателей, можно использовать *вопросно-ответный ход*. Оживляют выступление примеры из художественной литературы, пословицы, поговорки. Можно включить в серьезную по содержанию речь элементы юмора.

Один из важных вопросов, возникающих при подготовке публичного выступления, обязательно или нет предварительно составлять письменный текст речи? Очень многие ораторы считают, что речь нужно написать. Написанная речь легче запоминается и дольше удерживается в памяти, нежели не оформленный в окончательном виде материал. Оратор в этом случае может избежать повторений, оговорок, заминок, его речь будет более уверенной.

Как работать с текстом? Лучше выступать с опорой на текст. Написанный текст следует хорошо осмыслить, выделить основные смысловые части, продумать связь между ними, несколько раз перечитать текст, произнести его вслух. Целесообразно как-то разметить текст: что-то подчеркнуть, выделить. В этом случае достаточно опустить глаза на страницу, чтобы восстановить ход изложения мыслей, найти нужный материал.

Выступающему нужна хорошая психологическая подготовка. Нужно уметь настроить себя перед выступлением, научиться управлять своими чувствами и эмоциями; чтобы меньше волноваться, надо лучше готовиться к выступлению. Только тогда будешь уверен в себе.

Эффективной публичная речь будет только тогда, когда есть контакт со слушателями. Нужно учитывать несколько моментов.

1. Рассматриваемый вопрос, тема должны быть актуальны. Или если тема не нова, то необходимо рассказать что-то новое, интересное, неизвестное.

2. Важно учитывать особенности аудитории, перед которой вы выступаете.

3. Слушатели предъявляют оратору особые требования: они предоставили ему в процессе общения главную роль и хотят, чтобы он оправдал ее. Поэтому важно, чтобы слушатели почувствовали уверенность в поведении оратора, увидели спокойствие и достоинство на его лице, услышали твердость и решительность в голосе.

4. Лишние, механические движения выступающего отвлекают внимание слушателей, становятся предметом обсуждения аудитории. Обращают внимание слушатели и на позу лектора. Кто-то ложится на трибуну, раскачивается из стороны в сторону. Все это отрицательно действует на слушателей.

5. Слушателям небезразлично, куда смотрит оратор. Нередко можно наблюдать такую картину: делает человек доклад, и время от времени посматривает в окно, окидывает взглядом стены, опускает глаза на пол, поднимает их к потолку, рассматривает свои руки, то есть смотрит куда угодно только не на слушателей.

Бывает еще хуже: выступающий смотрит на аудиторию, как в пустое пространство, смотрит отсутствующим взглядом. Можно ли в таком случае говорить о подлинном взаимопонимании между оратором и аудиторией? Конечно, нет. Во время речи медленно переводить взгляд с одной части аудитории на другую, то можно создать впечатление хорошего зрительного контакта со слушателями.

6. Выступающий должен относиться к аудитории доброжелательно и профессионально. Если аудитория настроена агрессивно, не стоит обижаться и вступать в конфликтные отношения с слушателями. Нужно выполнять свое дело и сдерживать эмоции, чувства и отношения.

Изучив тему, слушатель *должен*:

знать:

- правила устного общения в деловой среде (деловая беседа, совещание, деловой телефонный разговор);
- основы риторики;
- особенностей подготовки и структуры пресс-конференции; правила ее проведения;
- особенностей подготовки и структуры интервью; правила его проведения;
- правил комментирования фотоматериалов о чрезвычайных ситуациях;
- правил озвучивания видеосюжета о чрезвычайных ситуациях;

уметь:

- проводить совещания, деловые беседы, вести телефонный разговор с учетом правил устного общения в деловой среде;
- последовательно излагать свои мысли, аргументировать свою точку зрения.
- уместно и эффективно пользоваться средствами языка в различных ситуациях общения;
- подготовить и провести интервью;

- подготовить и провести пресс-конференцию;
- комментировать фотоматериалы о чрезвычайных ситуациях;
- озвучивать видеосюжет о чрезвычайных ситуациях.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите отличительные черты устной формы речи.
2. Каковы особенности делового общения?
3. Назовите основные этапы проведения деловой беседы.
4. Какие типы вопросов используют в деловой беседе (закрытые, открытые, конкретизирующие и др.)? Приведите примеры.
5. Укажите основные правила проведения дисциплинарной беседы.
6. Назовите виды служебных совещаний.
7. Какие рекомендации необходимо учитывать для того, чтобы успешно провести совещание?
8. Перечислите ошибки, которых следует избегать организатору совещаний.
9. В чем отличие телефонного разговора от очной беседы?
10. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
11. Какие существуют приемы для привлечения внимания слушателей?

Контрольные тесты

- I. Тип речи зависит от цели, которую ставит оратор перед своим выступлением.

Укажите цель

— информационной речи:

— убеждающей речи:

— агитационной речи:

II. Обычно выступление состоит из 3-х частей. Каких?

III. Как следует начать речь, чтобы сразу заинтересовать слушателей, «зацепить» их внимание?

IV. Закончите предложение. *Лучше всего усваивается и запоминается то, что дается в начале или в конце сообщения, поэтому в Заключение выступления (речи) нужно...*

V. Аргумент — это.....

VI. Продолжите ряды:

Рациональные аргументы: факт, ...

Психологические аргументы: апелляция (или обращение) к чувствам и эмоциям человека;

VII. Выберите верные варианты ответа.

Если аудитория отвлекается, не слушает оратора, он может...:

- 1) сделать паузу;
- 2) сделать выводы;
- 3) использовать прием «тайна занимательности»;
- 4) использовать «закон края»;
- 5) потребовать внимания;
- 6) задать вопрос всей аудитории или одному из слушателей;
- 7) извиниться перед слушателями;
- 8) привести пример из литературы;
- 9) пошутить;
- 10) закончить выступление.

VIII. Как должен вести себя оратор, выступая перед слушателями с речью (чтобы был контакт с аудиторией)?

IX. Поставьте в правильной логической последовательности основные элементы композиции делового разговора по телефону (например, 1,3,2,4):

1. Обсуждение ситуаций
2. Заключительное слово
3. Взаимные представления
4. Введение собеседника в курс дела

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2,3].

Дополнительная [1,4]

Тема 3. Устная деловая речь

Цель: сформировать представление об информационной политике МЧС России, её основополагающих принципах, а также технологиях профессионально ориентированных публичных выступлений.

Краткое содержание темы:

Динамично развивающаяся сфера интернет-коммуникаций является одним из ключевых факторов формирования концепций информационной политики как государственных, так и частных корпораций, чье интернет-присутствие выступает в роли эффективного коммуникационного инструмента. Так МЧС России было реализовано три Концепции информационной политики, последняя из которых утверждена 16 сентября 2016 года. В официальном заявлении П.П. Мостинского (начальника отдела по работе с интернет-ресурсами и социальными сетями МЧС РФ) определена задача отдела, основанная на основных принципах, изложенных в Концепции пропаганда ценностей безопасного образа жизни посредством предоставления актуального и вирального (вызывающего интерес и стремление поделиться распространить)

контента, отвечающего запросам целевой аудитории. Согласно этому источнику PR-службы управления кризисными ситуациями формируют контентную политику интернет-присутствия МЧС России в социальных сетях, активно используя модели управления информацией в медиа-дискурсе при помощи таких инструментов как обратная связь и глобальный мониторинг.

Одна из первых широко используемых теорий о кризисе принадлежит Чарльзу Герману, который определяет кризис как неожиданную или непредвиденную для организации угрозу, ответ на которую должен быть дан в ограниченное количество времени: «Для того, чтобы негативное событие достигло уровня кризиса, оно должно было стать неожиданностью, представлять собой серьезный уровень угрозы для организации и его необходимо немедленно устранить». Эту точку зрения разделяют Р. Улмер Т. Селлноу и М. Сигер, развивая идею Ч. Германа о том, что кризис является неожиданным явлением и создает серьезную угрозу для репутации организации. Они подчеркивают, что кризис - это не просто негативное событие, а уникальное поэтому он не может быть разрешен обычными процедурами и требует чрезвычайных мер. Кризисы порождают неопределенность как в причинах, так и в следствиях это «конкретное неожиданное нештатное событие или серия событий, которые создают высокий уровень неопределенности и угрожают или воспринимаются как угрожающие». К. Хэй утверждает, что кризис - это не «объективное свойство системы субъективно переживаемый и перцептивно опосредованный момент действия и вмешательство, при котором сама система решительно перестраивается». О.Ю. Голуб определяет кризис как результат нарушения информационных связей. Стремительное развитие общественных сетей создает новый медиа-ландшафт, в котором участникам уже не отводится второстепенная роль «глотателей новостей» сами социальные медиа все чаще становятся для традиционных СМИ первоисточником информации.

Традиционные медиа отслеживают аккаунты Twitter, YouTube, Instagram и другие платформы для сбора информации из первых рук и оценки реакции на основные события по мере их развития. Крупнейший новостной медиахолдинг «Россия24» также уже несколько лет поддерживает рубрику «Мобильный репортер» с теми же установками. Социальные медиа - это децентрализованная сеть, позволяющая размещать обменивать и связывать массивные потоки информации. Кризисные явления в медиасфере могут разрастаться до крупномасштабных в течение нескольких дней часов или даже минут. Тем не менее такие ресурсы обладают высоким потенциалом координации действий большого числа участников при условии грамотного управления информацией, именно поэтому социальные медиа называют «новым фронтиром в управлении чрезвычайными ситуациями». Актуальной становится работа не столько со статистически оцениваемыми людскими массами, сколько с «персонами», каждая из которых является уникальной личностью с собственной жизненной стратегией».

Многие модели управления информацией в кризисных ситуациях были разработаны в эпоху традиционных моделей коммуникаций, построенных на одностороннем линейном нисходящем потоке информации, который включает в

себя однородные сообщения, передаваемые от одного коммуникатора к массовой аудитории. В условиях роста влияния социальных медиа-платформ (Facebook, Twitter, YouTube и многие другие) подобные модели теряют свою эффективность, а такие коммуникативные стратегии как отрицание и минимизация, игнорирование проблемы, отключение потока информации могут стать опасными для репутации корпорации в долгосрочной перспективе. Сейчас активно формируется новая «экология коммуникации», принципами которой становится пользовательский контент, интерактивность, двусторонний поток коммуникации, обширные и мгновенные связи политика, корпоративной открытости. Социальные медиа ещё больше увеличили скорость, с которой может распространяться точная и неточная информация, кроме того, социальные сети позволяют публиковать любую информацию без требования правдивости, что предоставляет возможности для распространения дезинформации. Определяющее значение в медиасреде приобретает двусторонняя симметричная модель общественных отношений. В Концепции информационной политики сформулированы «новые цели и задачи информационной работы МЧС России» в связи со «скоротечностью изменения информационного пространства, постоянного расширения спектра функций и развития структуры МЧС России, а также создания новых технологий современных форм, методов и скорости распространения информации и ее форматов». Таким образом, стратегическими задачами информационной политики становятся «обеспечение безопасности и профилактика чрезвычайных ситуаций, а также пропаганда культуры безопасности». Ставится задача закрепления за МЧС России инициативы в создании «среды безопасной жизни», в обществе предлагается «ответственность за результат распределить между всеми участниками этого процесса, в первую очередь разделив ее с гражданским обществом - наиболее заинтересованным адресатом».

Согласно Положению о Департаменте информационной политики Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий приоритетными направлениями деятельности Департамента являются: формирование единой информационной политики МЧС России, подготовка и распространение официальных заявлений и сообщений, а также иных информационных материалов в средствах массовой информации и по иным каналам связи, формирование положительного общественного мнения о деятельности МЧС России, популяризация профессий МЧС России, координация деятельности подразделений системы МЧС России по вопросам информирования населения о возникших и прогнозируемых чрезвычайных ситуациях, ходе ликвидации их последствий, принимаемых мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, а также вопросам безопасности жизнедеятельности, ведение, наполнение и контроль интернет-ресурсов МЧС России официальных аккаунтов в социальных сетях, а также их совершенствование и развитие.

В правовых документах Российской Федерации под средством массовой информации понимаются периодическое печатное издание, сетевое издание,

телеканал, радиоканал, а также телепрограмма, радиопрограмма, видеопрограмма, кинохроникальная программа, иная форма периодического распространения массовой информации под постоянным наименованием (названием).

Главное: периодичность, информирование, товарный вид (наличие некой «упаковки»: название, объем, хронометраж, цвет, рубрикация, отбивки).

Следовательно, средства массовой информации (СМИ) – система органов публичной передачи информации с помощью технических средств; основанная на повседневном сборе, обработке и распространении сообщений массовой аудитории.

Термин информация:

Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) "О средствах массовой информации": под массовой информацией понимаются предназначенные для неограниченного круга лиц печатные, аудио-, аудиовизуальные и иные сообщения и материалы;

«Словарь русского языка Ожегова» (М., 1985) содержит такое определение: Информация — 1. Сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемые человеком или специальными устройствами. 2. Сообщения, освещающие о положении дел, о состоянии чего-нибудь.

В словаре «Культурология. XX век» (СПб., 1997) имеется некоторая конкретизация. Информацией называются: 1. Любые сведения, данные, сообщения, передаваемые посредством сигналов; 2) Уменьшение неопределенности в результате передачи сведений, данных, сообщений.

В учебнике Г. В. Лазутиной «Основы творческой деятельности журналиста» (М., 2004): информация – это проявление сигнальной связи управляющего характера, которая объективно существует между ...предметами реального мира и ... расшифровывается получателем сигнала как сведения, диктующие... изменение поведения».

Журналистику интересует не любая информация, а массовая, т.е. та, которая 1) возникает и циркулирует в обществе, 2) предназначена для всех социальных групп (социально ориентированная); 3) выполняет роль моста между представителями разных социокультурных общностей.

Все журналистские тексты делятся на 3 разновидности:

- 1) Информационные,
- 2) Аналитические,
- 3) Публицистические

У информационных жанров предмет – это событие, метод – поиск ответов на шесть вопросов: Кто? Что? Где? Когда? Почему? Каким образом? (Это так называемая «жесткая новость» – ничего лишнего, поэтому и вопросов может быть меньше при недостатке информации). Функция – объективный рассказ о событии с большим или меньшим количеством подробностей.

У жанров аналитической журналистики предметом является связь события с другими событиями, его причины и возможные последствия, методом - логический анализ, функцией -вписывание уже известного события в контекст других событий. У жанров публицистики в роли предмета выступает человек,

который выходит на первый план, тогда как событие отходит на второй, методом является описание людей в драматических ситуациях, а функция эмоциональной публицистики - вызвать эмоциональную реакцию читателей, дать им возможность пережить то, что пережили герои материала.

Новости - это:

- информация, которой широкая публика не знала до ее публикации;
- информация, необходимая людям для принятия решения, которое касается их жизни;
- отклонения от естественного хода событий.
- Ощутимая современность происшествий или высказанных мнений.

Новости – это событие со словом «сегодня». Их явная близость аудитории (когда «чужое» узнаваемо и может восприниматься как часть собственной жизни). Связь с «человеческими интересом» (так называемыми «общечеловеческими темами, всегда цепляющими внимание, — например, жизнь — смерть, любовь, дети, здоровье и т.д.). Масштабность происшествий (новость для многих) либо эффект «эмоционального толчка» (нечто экстраординарное, ошеломляющее).

Для новостного материала необходим оперативный повод. Он связан с «сиюминутностью» события, происшедшего в ближайшие часы, дни, недели, либо с памятной датой. Для новостного материала необходим информативный повод. Им может стать само происшествие или шаги, предпринятые журналистом: встреча, телефонный звонок, поиск под «маской», или напоминание о хорошо известном факте, который в течение какого-то времени остается «важным» в сознании читателя.

Требования к качеству новостей:

1. Для читателя психологически важен эффект точности и достоверности: ссылки, свидетельства, цитаты.
2. Важна объективность и сбалансированность. Имеется в виду порядочность в изложении фактов и человеческая беспристрастность.
3. Приветствуется компактность. Однако краткость и лаконизм не самоцель.
4. Ясность придают уточнения, свидетельства нескольких очевидцев, комментарии специалиста, опора на собственный опыт.
5. Наглядность. Ценятся факты и детали, сильные своей очевидностью.
6. Острота уместна не только в полемической статье или «горячем» репортаже, но и портретном очерке, отчете, авторской колонке.
7. Новостные материалы должны оказывать воздействие на аудиторию. Необходимо иметь в виду, привлечет ли информация читателя, окажет ли эта тема влияние на формирование суждений или эмоций, затронет ли новость его насущные интересы и повседневную жизнь, созвучна ли она его делам и заботам, соответствует ли она настроениям в обществе, каков может быть резонанс в мире.

Композиционные принципы

В зависимости от акцента (на важность результата, «известного лица», трагизма или комизма ситуации) журналист располагает их по «убывающему

интересу», начиная с самого важного. В результате получается композиционная конструкция, известная как «пирамида».

Принцип «перевернутой пирамиды» используется в «жестких новостях». Смысл заключается в том, чтобы вынести в начала ответы на ключевые вопросы и соответствующие акценты: Кто? (человек) Что? (событие) Где? (место действия) Когда? (время происшествия). Факт берется узко, а потом расширяется, комментируется, обрастая подробностями, обстоятельствами, оценками, комментариями.

Прием «прямой пирамиды» употребляется в «мягких новостях».

В зависимости от информационного повода различают новость-факт, новость-событие и новость-цитату.

Новость-факт - сообщение о ситуации, например о принятии нового закона, о решении суда, о результатах переговоров. Заметка начинается с самого важного аспекта этой ситуации.

Новость-событие - сообщение о действии, например о покорении горной вершины или об ограблении банка. При этом соблюдать хронологию действия не нужно. Заметка начинается с результата этого действия или его кульминационной точки.

Новость-цитата - это сообщение о выступлении какого-то важного человека. Обычно новости-цитаты располагаются в разделах политики и экономики и посвящены тому, что политические лидеры и бизнесмены что-то обещают, к чему-то призывают или чего-то не исключают. Начинается такая заметка с центрального высказывания и ни в коем случае не с упоминания о том, что кто-то где-то держал речь.

Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение.

Любой звонок в ЕДДС реализуется по стандартной схеме: абонент сообщает диспетчеру информацию о случившемся, а диспетчер, получив ее, предпринимает дальнейшие действия по вызову служб, направленных на ликвидацию возникшей ситуации. Между диспетчером и абонентом происходит взаимодействие, осуществляемое посредством общения. Общение - это процесс установления контакта между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, необходимой для сотрудничества. Общение диспетчера с абонентами имеет специфические особенности: по форме оно является формальным, по содержанию - направленным на получение конкретной информации о произошедшем, по способу осуществления - опосредованным через телефонный аппарат (без реально видимого собеседника).

Выделяют три компонента общения:

Вербальный компонент - это передача информации посредством произносимых слов.

Невербальный компонент - это неречевая форма общения, которая включает в себя жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения.

Паравербальный компонент - это передача информации через тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов.

В деятельности сотрудников ЕДДС взаимодействие осуществляется посредством телефонной связи, что определяет его специфику: присутствует

вербальный и паравербальный компоненты и полностью отсутствует невербальный. Считается, что половина информации передается благодаря невербальным проявлениям, $1/3$ – благодаря паравербальным и всего лишь $1/6$ – благодаря вербальным проявлениям. Поэтому отсутствие невербального компонента во многом усложняет процесс восприятия информации.

Когда мы взаимодействуем с человеком, то поступающая от него информация мгновенно нами считывается благодаря участию трех каналов восприятия: мы его видим (его мимику, жесты, позу, походку), мы его слышим (что он говорит и как он говорит), мы его ощущаем (его запах, тепло, прикосновения). На основе этого формируется целостный образ, помогающий воспринять информацию, которую нам преподносит человек. В телефонной коммуникации этот образ формируется на основе информации, получаемой через один канал восприятия. С одной стороны, это облегчает восприятие, так как сужает количество воздействующих стимулов и информация идет направленно по одному каналу. С другой стороны, повышается риск искажения воспринимаемой информации за счет содержательного аспекта сообщения и высокого влияния паравербальных особенностей речи. Например, в случае если звонит абонент с речевыми дефектами и говорит в быстром темпе, диспетчеру приходится прикладывать больше усилий для того, чтобы воспринимать содержание информации.

В процессе обмена информацией участвуют двое: тот, кто предоставляет информацию, и тот, кто ее принимает. Причем на разных этапах взаимодействия эти роли чередуются: один и тот же участник выступает как в роли информирующего, так и в роли информируемого. Таким образом, отслеживание параметров взаимодействия касается обоих участников общения.

Отметим основные факторы, влияющие на успешность телефонного взаимодействия.

1. Отслеживание паравербальных характеристик речи.

Содержание информации передается через вербальный компонент общения. При этом паравербальные характеристики создают изначальный фон для восприятия информации, который может оказать влияние на полноту получаемой и передаваемой информации. Соответствие паравербального фона вербальному содержанию информации способствует ее восприятию в полной мере. В ином случае для этого необходимо больше усилий со стороны слушающего.

Таким образом, чем точнее паравербальное сопровождение соответствует содержанию и форме вербальных высказываний, тем эффективнее осуществляется процесс обмена информацией. Паравербальные характеристики зависят как от объективных физиологических особенностей человека (особенностей построения связок, особенностей дикции), так и от состояния (психического и физического), в котором он находится в момент взаимодействия.

Паравербальные характеристики отражаются в манере речи. Они включают в себя:

- темп речи,
- громкость речи,

- интонацию,
- артикуляцию,
- силу голоса,
- тембр голоса,
- наличие пауз.

Рассмотрим подробнее каждую характеристику. Темп речи и ее громкость могут зависеть как от индивидуальных особенностей человека, так и от его актуального состояния. Для наилучшего восприятия информации темп и громкость должны быть адекватными возникшей ситуации: слишком быстрый или медленный темп речи, слишком громкий или тихий голос снижают эффективность восприятия информации. Поэтому со своей стороны диспетчеру необходимо учитывать эти особенности и отслеживать их у себя, для того чтобы не создавать звонящему человеку лишних сложностей.

Спокойная и размеренная речь является залогом успеха.

Желательно подстраиваться под темп и громкость речи абонента. Совершая подобное действие, диспетчер становится для абонента «более понятным», что помогает установить с ним контакт. Важно, чтобы такая «настройка» была частичной – не нужно полностью копировать особенности речи абонента. Например, если абонент говорит быстро, то диспетчеру следует слегка ускорить свой темп речи, тем самым, демонстрируя абоненту, что он «понимает» его. Далее, постепенно замедляя скорость своей речи, он косвенно влияет на темп речи абонента.

Следующей характеристикой речи является интонация. Вы наверняка согласитесь с тем, что эта характеристика в наибольшей степени влияет на восприятие информации. Одна и та же фраза, произнесенная с разной интонационной окраской, может коренным образом изменить смысл услышанного. Например, фраза «Я могу вам помочь» может прозвучать и как убеждение, в случае, если она произнесена уверенным, спокойным тоном, и как издевательство, в случае саркастического тона или излишнего высокомерия, апломба в голосе.

Артикуляция и ритм речи также оказывают влияние на эффективность общения: хорошо артикулируемая и ритмичная речь ускоряет процесс восприятия и обработки информации абонентом, что является одним из важных факторов быстрого взаимодействия без потери времени. К тому же, четкая артикуляция слов создает впечатление уверенности и силы, что вызывает доверие со стороны абонента и становится косвенным мобилизирующим фактором для него.

Четкость произнесения слов во многом зависит от активности работы губ. Активная артикуляция при умеренном напряжении губ позволяет легко справляться с произнесением даже самых сложных слов. Из-за напряжения, которое возникает тогда, когда человек находится в стрессовом состоянии, он может сделать досадные оговорки, например, в произнесении имени и отчества человека. Иногда сочетания имени и отчества становятся особенно труднопроизносимыми.

Паузы в телефонном разговоре также являются важным паравербальным элементом, который несет в себе гораздо больше информации, чем кажется на первый взгляд. Увеличение в речи объема и количества пауз может происходить

по разным причинам. Например, в случаях, когда человек испытывает сильное эмоциональное волнение, усложняющее процесс формулирования собственных мыслей. Частным случаем являются ситуации, в которых увеличение количества пауз связано с сопротивлением человека озвучивать информацию в связи с тем, что любые воспоминания о случившемся вызывают чрезмерное переживание.

Следующей причиной увеличения количества пауз в речи является переход с одного стиля речи на другой. Было установлено, что при переходе к официальной речи объем пауз возрастает в полтора раза. Причиной этого является существенное расхождение между длительностью процесса формулировки мысли в обычном разговоре и деловом, в котором есть своя специфика употребляемых слов, построения фраз. Проиллюстрируем данное утверждение примером из опыта деятельности диспетчера ЕДДС: Пожилая женщина звонит в ЕДДС. На вопрос «Что случилось?» отвечает одно-два слова и умолкает, чувствуется напряжение и создается ощущение, что она не может высказаться. Потом она набирается смелости и говорит: «Ну милоч, я не знаю как тут говорить-то надо...».

Встречаются ситуации, когда человек осознанно делает паузу, для того чтобы собраться с мыслями и четко сформулировать необходимую информацию.

Таким образом, паузы являются «говорящими». Во взаимодействии «диспетчер – абонент», паузы могут указать диспетчеру на состояние абонента, и этим подсказать, как наиболее эффективно построить взаимодействие с ним. В подобных случаях, диспетчеру важно взять на себя активную роль, без суеты задавать абоненту точные вопросы, которые помогут ему легче сформулировать свои мысли.

2. Отслеживание вербальных особенностей речи.

В деятельности диспетчерских служб общение с абонентом направлено на решение конкретной проблемы с получением определенных результатов. То, насколько конструктивным будет это взаимодействие, зависит от содержания разговора, изложение которого в условиях телефонной коммуникации имеет следующие этапы: 1. Установление контакта

2. Прояснение запроса.

3. Разрешение запроса.

4. Конец разговора.

На каждом этапе взаимодействия существуют свои особенности ведения диалога. Они во многом определяются целью телефонного взаимодействия, а также общими правилами ведения эффективного телефонного разговора.

На этапе установления контакта важным является приветствие абонента и уточнение информации о качестве связи. При этом необходимо, чтобы речь была вежливой и располагающей к взаимодействию (тут мы непосредственно возвращаемся к паравербальным характеристикам речи): важно, чтобы абонент чувствовал интерес к своей проблеме и был уверенным, что ему хотят помочь. Следует иметь в виду, что в зависимости от состояния звонящего человека, контакт с ним может устанавливаться по-разному.

На втором этапе диспетчеру предъявляется основной запрос (содержание) звонка, то есть то, в чем заключается проблема. У него формируется

представление о случившемся, исходя из которого, он предпринимает дальнейшие действия. Обычно на этом этапе в течение 20-30 секунд абонент предоставляет наиболее ценную информацию, поэтому важно дать ему возможность высказаться и не прерывать его сообщение.

На третьем этапе наибольшее значение имеет умение точно задавать вопросы – здесь раскрывается «диспетчерский талант». Вопросы несут не только разъяснительную функцию, они также являются качественной «обратной связью» для абонента, который может удостовериться в том, что его сообщение понято правильно. Отмечено, что с нарастанием опыта деятельности диспетчера, количество вопросов, которые требуют односложного ответа от абонентов, увеличивается, так как диспетчер способен с максимальной точностью предугадать и мысленно смоделировать ситуацию и, таким образом, задавать четкие вопросы, требующие лишь подтверждения или отрицания.

Последний этап включает в себя некое обобщение ситуации, получение «обратной связи» от абонента (все ли он сказал; остались ли у него вопросы; правильно ли он понял, каковы будут дальнейшие действия диспетчера и как ему самому следует себя вести в случае необходимости), этичное завершение разговора.

Обобщение выполняет очень важную задачу - оно позволяет уяснить недостающие важные детали, которые могут появляться в течение разговора, особенно если он касается быстро изменяющихся ситуаций (например, увеличение численности количества пострадавших, необходимость дополнительной помощи с привлечением разных структур экстренного реагирования). Также в процессе обобщения уточняются и проверяются предъявленные данные, например, адрес, номер телефона и др. Абонент по ошибке может предоставить не те данные, которые относятся к случившемуся, а те, которые устойчиво закрепились в его памяти. Например, на просьбу диспетчера назвать адрес, где произошло происшествие, абонент автоматически называет свой домашний адрес, несмотря на то, что происшествие имеет место в другом месте.

Иногда случается, что на этапе «Конец разговора» меняется содержание взаимодействия, так как выясняется, что описанная абонентом ситуация не отражает истинной причины его звонка.

Рассмотрим еще один аспект последнего этапа конструктивного взаимодействия. Решение о завершении разговора должно исходить от абонента - по правилам диспетчер не имеет право заканчивать разговор принудительно (за исключением отдельных случаев). Но состояние абонента бывает разным: иногда он не может самостоятельно прекратить разговор, в других случаях он не знает, как это правильно сделать. В таких ситуациях, вступают в силу специально проработанные фразы, помогающие этично завершить разговор. Например, «Простите, у Вас больше **нет** вопросов? Спасибо, от Вас я получил достаточно информации, чтобы сделать все возможное для оказания помощи Вам». Встречаются случаи, когда абоненту необходима помощь специалистов-психологов, и тогда подобные фразы могут не оказать воздействия. В таких случаях можно предложить абоненту связаться с телефонной службой

психологической помощи. Здесь важно суметь правильно предложить абоненту подобный вариант, объяснив ему, что специалисты данной службы действительно могут помочь ему в возникшей ситуации.

Независимо от того, как проходит этот этап, основная задача - сформировать у абонента ощущение, что он услышан и помощь будет оказана.

Таким образом, правильно построенный разговор с учетом содержательного аспекта каждого этапа в разы повышает эффективность взаимодействия с абонентом и снижает психическое напряжение диспетчера, который знает как вести разговор и готов к различным его исходам.

Форма вербального сообщения также влияет на успешность взаимодействия. Специфика ЕДДС требует от диспетчера четкости формулировки вопросов, лаконичности изложения, но при этом без излишней краткости – диспетчеру следует расположить абонента к себе и настроить на нужный характер взаимодействия, помочь ему выделять действительно важную информацию. При этом важно говорить на языке, доступном для абонента.

При взаимодействии с абонентом следует избегать в речи часто повторяемых слов, слов-паразитов (например: как бы, ну, вот, это самое, так сказать), которые перегружают слуховое восприятие, а также профессионально-специфических выражений, которые могут быть незнакомы абоненту. Кроме этого существуют определенные слова и фразы, произнесение которых может быть неуместно или вызвать неоднозначную реакцию со стороны абонента. Примером такого слова может быть слово «нет». Естественно, что в определенных ситуациях произнесение слова «нет» необходимо, например, в случае, когда диспетчер предостерегает абонента от чего-либо («нет, вам не следует этого делать»). Но стоит учитывать, что частое произнесение этого слова во время разговора не способствует установлению эффективного взаимодействия и может вызвать порой парадоксальные реакции у абонента.

Примером могут стать фразы по типу «мы не можем этого сделать» или «я не знаю». Если такие фразы прозвучали без предложения абоненту вариантов, куда ему следует обратиться в подобном случае, то дальнейшие его действия становятся непредсказуемыми и потенциально неблагоприятными для него или его окружения. Поэтому при разговоре с абонентом стоит избегать слов и не злоупотреблять фразами, которые могут быть неверно восприняты и вызывать негативные реакции с его стороны.

В целом неизменными являются следующие правила:

- доброжелательность по отношению к абоненту;
- отслеживание вербальных и паравербальных особенностей речи;
- отслеживание в ходе разговора собственного эмоционального состояния.

Вопросы для самоконтроля

1. Информационная политика МЧС России.
2. Особенности подготовки и структуры информирования (официального заявления) о чрезвычайных ситуациях.
3. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
4. Правила конструктивной критики.

5. Особенности речевого сопровождения фото- и видеоматериала о чрезвычайных ситуациях.
6. Особенности подготовки информационного сообщения для СМИ о чрезвычайных ситуациях.
7. Правила подготовки научного сообщения.

Тесты для самоконтроля

1. В каком из приведённых ниже предложений верно передана главная информация, содержащаяся в тексте?

В отличие от животных, человек действует не инстинктивно, а сознательно. Он заранее определяет цель, обдумывает способ и средства её достижения, подбирает необходимый материал, намечает последовательность операций, то есть разрабатывает проект того, что ему нужно, а проектирование – уже творчество, сознательное созидание того, чего в природе ещё не существовало. На такие действия не способно ни одно животное.

1. Проектирование – это сознательное созидание того, чего в природе ещё не существовало, это творческий процесс.
2. Для удовлетворения своих потребностей человек действует сознательно, используя орудия труда.
3. Человек, в отличие от животных, действует сознательно, проявляя при этом свойственную только людям способность к творчеству.
4. Ещё до того, как приступить к изготовлению предмета, человек создаёт образ этого предмета в мыслях, то есть разрабатывает проект того, что ему нужно.

2. В каком из приведённых ниже предложений верно передана главная информация, содержащаяся в тексте?

Огромной заслугой Архимеда перед всем человечеством является разработка математических методов решения многих технических проблем. Но сам он, как и многие другие учёные того времени, считал, что практическое применение полученных им теоретических решений вовсе не заслуживает такого же внимания, как научные разработки. А потому из всех трудов Архимеда лишь единственный посвящён описанию одного из его технических изобретений.

3. В каком из приведённых ниже предложений верно передана главная информация, содержащаяся в тексте?

1. Архимед, как и многие другие учёные того времени, считал важным как научные разработки, так и практическое применение полученных им теоретических решений.
2. Архимед разработал математические методы решения многих технических проблем, но описал лишь одно из своих изобретений, так как ценил прежде всего научные разработки.
3. Из всех трудов Архимеда лишь единственный посвящён описанию одного из его технических изобретений.
4. Огромной заслугой Архимеда перед всем человечеством является описание его технических изобретений.

5. В каком из приведённых ниже предложений верно передана главная информация, содержащаяся в тексте?

Организм становится невосприимчивым к инфекции вследствие иммунизации, также известной как вакцинация. Целью вакцинации является предотвращение отдельных инфекций за счёт искусственно вызываемого формирования антител против конкретной болезни. Современной медициной созданы вакцины от самых опасных болезней, что привело к существенному снижению смертности населения нашей планеты.

1. Вакцинация – это устойчивая невосприимчивость организма человека к инфекции после соприкосновения с ней или же вследствие иммунизации.
2. Вакцинация делает организм человека невосприимчивым к отдельной инфекции вследствие формирования антител, что существенно снижает смертность населения.

3. Организм может стать невосприимчивым к инфекции за счёт искусственно вызываемого формирования антител против конкретной болезни или в результате болезни.
4. Чтобы существенно снизить смертность населения нашей планеты от различных инфекций, современная медицина должна работать над созданием вакцин от самых опасных болезней.
5. Укажите два предложения, в которых верно передана главная информация, содержащаяся в тексте.

Постоянный рост средней температуры на поверхности Земли фиксируется с 1861 года, когда впервые стали производиться замеры. Ряд учёных считает, что это в значительной мере обусловлено промышленными выбросами в атмосферу углекислого газа и метана, усиливающими «парниковый эффект», который и может привести к изменению климата. Поэтому в 1997 году был принят международный договор, известный под названием «Киотский протокол», в котором предусматриваются ограничения на выброс промышленных газов.

1. С 1861 года, когда впервые стали производиться замеры, средняя температура на поверхности Земли не перестаёт расти, однако научные данные пока не позволяют судить о глобальном потеплении и «парниковом эффекте» столь категорично.
2. Непрерывный рост средней температуры на поверхности Земли ряд учёных связывает с усилением «парникового эффекта», способного привести к изменению климата, поэтому был принят международный договор «Киотский протокол», ограничивающий выброс промышленных газов.
3. Международный договор «Киотский протокол», в котором предусматриваются ограничения на выброс промышленных газов, был принят в рамках борьбы с «парниковым эффектом», приводящим, по мнению ряда учёных, к изменению климата на Земле, о чём свидетельствует и постоянный рост средней температуры на поверхности Земли.
4. Согласно международному договору, известному под названием «Киотский протокол», следует уменьшить выбросы в атмосферу «парниковых» газов, большое скопление которых может привести к понижению температуры на Земле.
5. Проводимые с 1861 года измерения средней температуры на поверхности Земли свидетельствуют о том, что Земле угрожает глобальное потепление климата, вызванное, по мнению ряда специалистов, не только «парниковым эффектом», но и другими, не изученными пока причинами.

6. В каком порядке должны следовать предложения, чтобы получился текст?
(например, 1,2,3,4 или 4,2,3,1)

1. Известно, что Ампер и Фарадей не получили специального образования, Джоуль был пивоваром, Коперник и Майер – юристами...
2. Но не нужно забывать, что все перечисленные «дилетанты» достигали успеха, только став образованнейшими в новой для себя области специалистами.
3. Действительно, для того чтобы стать профессионалом, не обязательно иметь диплом об окончании университета; единственное неукоснительное требование – профессиональная грамотность, независимо от способа её приобретения.

7. Укажите тип речи текста.

Наука не только устанавливает границы возможного, но и безжалостно отделяет догадки, пусть даже правдоподобные, от доказанных утверждений. Если бы не это ограничительное правило, наука потонула бы в море суеверий и шатких предположений. Отделяя правдоподобное от доказанного, наука выясняет, какие утверждения требуют дальнейших исследований.

1. Описание

2. Повествование

3. Рассуждение

4. Описание с элементами рассуждения

8. Выберите жанры, свойственные научному стилю речи.

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. монография | 4. дипломный проект |
| 2. газетная статья | 5. приказ |
| 3. доклад на конференции | |

9. Укажите, какие из приведенных особенностей не характерны для научного стиля?

1. научная фразеология;
2. широкое использование лексики и фразеологии других стилей;
3. преимущественное употребление существительных вместо глаголов;
4. логическая последовательность изложения;
5. широко употребительны конструкции с причастными и деепричастными оборотами.

10. Какой из указанных жанров не относится к научному стилю?

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1. реферат; | 2. очерк; |
| 2. диссертация; | 3. аннотация. |
| | 4. доклад. |
| 4. аннотация; | |
| 5. диссертация. | |

Практические задания для самостоятельного выполнения

1. Подготовьте устное информационное сообщение для СМИ о чрезвычайной ситуации.
2. Подготовьте ответ заявителю.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Основы конструктивной критики.
2. Типичные ошибки в ответах заявителю.

Темы докладов и рефератов:

1. Знаменитые нобелевские речи (конкретная формулировка обсуждается предварительно с преподавателем).

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Москвин, В. П. Риторика и теория аргументации : учебник для вузов / В. П. Москвин. — 3-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 725 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

б) дополнительная литература:

2. Войтик Н. В. Речевая коммуникация: учеб. пособие для вузов. М. : Издательство Юрайт, 2017.
3. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. – М.: Издательство Юрайт, 2017.
4. Океанская Ж.Л. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для обучающихся по специальности 20.03.01 «Пожарная безопасность». – Иваново, Иваново. ООНИ ИПСА ГПС МЧС России. 2020.
5. Коноваленко Е.П., Океанская Ж.Л., Волкова Т.Н., Лазарев А.А. Коммуникативное взаимодействие в надзорно-профилактической деятельности МЧС России: Учебное пособие. Иваново. ООНИ ИПСА ГПС МЧС России. 2019. (ГРИФ УМО МЧС России).

Тема 4. Письменная деловая речь.

Цель: Познакомить 1) с особенностями письменной деловой речи и правилами написания служебных документов; 2) особенностями письменной научной речи; правилами написания вторичных научных текстов (аннотации, реферата); стандартами библиографического описания. Развить умение составлять служебные документы, в частности рапорт, объяснительную и докладную записки в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Учебные вопросы:

1. Понятие «служебный документ».
2. Особенности языка служебных документов.
3. Рапорт, объяснительная и докладная записка: понятие и требования к составлению.

4. Сфера применения, отличительные черты и языковые особенности письменной научной речи.
5. Аннотирование.
6. Реферирование.
7. Правила оформления библиографии.

Методические рекомендации по изучению темы

Составление служебных документов — трудный и сложный процесс, который занимает много времени работников и сотрудников различных организаций. Что же такое документ?

Документ – это материальный объект с закреплённой в нём информацией для передачи её во времени и в пространстве.

Важнейшей функцией документа является **информационная**. В документе фиксируются факты, события, явления деятельности человека. Документ обладает **организационной** функцией. Документы помогают координировать деятельность людей. **Коммуникативная** функция документов обеспечивает внешние связи предприятий и организаций. Документ выполняет и **юридическую** функцию, поскольку его содержание используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных вопросов между людьми, предприятиями, государствами и т.д., не говоря уж об органах следствия, суда и прокуратуры.

Документы делятся на несколько больших групп по своему функциональному значению: личные (заявление, доверенность, резюме), распорядительные (приказы, указания, распоряжения, постановления, решения), справочно-информационные (докладные и объяснительные записки, справки, акты, отчеты, служебные письма, телеграммы), организационные (контракт, договор, устав организации, штатное расписание, должностные инструкции, правила внутреннего распорядка) и т.д.

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются **реквизитами**. Различные документы состоят из разного набора реквизитов. Число реквизитов определяется целями создания документа, его назначением, требованиями к содержанию и форме данного документа.

Для того чтобы документ отвечал своему назначению и имел юридическую силу, он должен быть оформлен в соответствии с формуляром, который установлен для данного типа документа. Формуляр – это обязательный набор реквизитов, расположенных в определенной последовательности.

Назовем некоторые из реквизитов документов (ГОСТом установлено 29 наименований):

- *наименование организации
- *наименование вида документа
- *дата документа
- *адресат
- *гриф утверждения документа

*текст документа

*подпись

*печать и т.д.

При подготовке документов необходимо учитывать требования, предъявляемые стандартом к оформлению каждого реквизита документа.

Реквизит «Адресат»

1. Документ можно адресовать на имя организации или структурного подразделения, при этом наименование организации и структурного подразделения указываются в именительном падеже.

*Фабрика «Красная талка»
Отдел снабжения и сбыта*

2. При направлении документа должностному лицу название организации указывается в именительном падеже, а должность и фамилия адресата – в дательном.

*Фабрика «Красная талка»
Плановый отдел
Старшему экономисту
Сухаревой Т. М.*

*или Генеральному директору издательства
«Бизнес и компьютер»
Матвееву И. П.*

3. Если документ адресован физическому лицу, указывают сначала почтовый адрес, затем фамилию и инициалы адресата.

*129128, Москва,
ул. Бажова, д. 15, кв. 43
Вознесенской Е. К.*

Реквизит располагается в правом верхнем углу документа. Составные части реквизита печатаются на отдельных строках.

Реквизит «наименование вида документа»

Наименование вида документа – обязательный реквизит при оформлении всех документов, кроме письма. Этот реквизит располагают на бланке документа за реквизитом, указывающим наименование организации. Оформляют реквизит прописными буквами (РАПОРТ, ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА, ПРИКАЗ, ДОГОВОР).

Реквизит «Дата документа»

Дата документа – обязательный реквизит всех видов документов и один из реквизитов, обеспечивающих юридическую силу документа. Датой документа является дата его подписания (приказ), утверждения (инструкции, программы), самого события, которое зафиксировано в документе (акт, протокол). Дата проставляется должностным лицом, подписывающим документ. Как оформляются даты? День и месяц пишутся двумя парами арабских цифр, разделенными точкой. Год – четырьмя арабскими цифрами: 01.11.2005. Допускается словесно-цифровой способ оформления даты: 1 октября 2005 г.

Реквизит «Подпись»

Подпись – обязательный реквизит любого документа, обеспечивающий его юридическую силу. Управленческие документы (приказы, распоряжения, инструкции, положения) подписывают руководители организаций или их заместители. Справки, докладные записки и др. справочно-информационные документы могут быть подписаны автором документа. Несколько подписей ставят на документах в том случае, если за содержание документа ответственность лежит на нескольких должностных лицах. Например, финансовые документы подписывают и руководитель организации, и главный бухгалтер. Реквизит состоит из названия должности, личной подписи и ее расшифровки (инициалы и фамилия). Подпись располагают после текста и отметки о наличии приложений. Расшифровку печатают на уровне последней строки наименования должности.

Начальник курса «Квант»

В. М. Куликов

Особенности языка служебных документов.

Текст – главный реквизит, ради которого составляется и оформляется весь документ. В практике документирования сложились общие требования, предъявляемые к текстам документов.

Информация, изложенная в тексте, должна быть достоверной и аргументированной. Ее излагают в краткой форме. Необходимо избегать повторения и излишних подробностей. Каждое слово в тексте документа должно нести смысловую нагрузку.

При выборе слов и терминов для текста служебного документа следует руководствоваться следующими правилами.

- Слово в тексте документа должно употребляться в том значении, в котором оно употребляется в общелитературном языке.

- Слова в документах не могут иметь неопределенное, двоякое толкование, они должны употребляться только в прямом значении.

- В тексте документов не употребляются разговорные и устаревшие слова. Следует избегать употребления неологизмов, терминов, профессионализмов, иностранных слов. При необходимости их употребления следует в скобках дать их объяснение.

- В тексте документов встречаются сокращения. Они должны быть понятны адресату, поэтому необходимо употреблять общепринятые сокращения или дать в скобках их расшифровку.

При построении словосочетаний следует иметь в виду, что не все слова сочетаются друг с другом так, как нам удобно. В русском языке вообще и в деловой речи в частности существуют нормы сочетаемости. Например: *акт – составлять, подписывать, утверждать, совершать; заявка – делать, подавать, выполнять, принимать, отклонять, удовлетворять*. Следует обратить внимание на такие сочетания: «иметь значение», «играть роль», «выполнять функцию» и никогда не менять местами их компоненты.

▪Существительные, называющие должности и звания, употребляются в деловой речи только в форме мужского рода (*свидетель Федорова, работник милиции Савельева, профессор Емельянова*).

▪Для текстов документов характерно преобладание пассивных конструкций: *УПО разработаны программы* (вм. *УПО разработало программы*), *Нами рассмотрены ваши предложения*; и безличных предложений: *Предложения рассматриваются*. Использование пассивных и безличных конструкций придает тексту *большую официальность*. Подчеркивается сам факт осуществления действия вне зависимости от того, кто его произвел.

▪Тон текста документов должен быть нейтральным. Форма изложения текстов в документах может быть разной. В распорядительных документах текст излагается от первого лица (*Приказываю. Обязываю. Считаю необходимым. Прошу*). Так же пишутся объяснительные и докладные записки, заявления, доверенности и т.п. В распорядительных документах, издаваемых на принципах коллегиальности, текст излагается от третьего лица единственного числа (*Правление решило, Совет постановляет*). Текст протоколов излагается от первого лица множественного числа (*Присутствовали, Слушали, Выступили, Постановили*) и т.д.

Общие замечания по оформлению документов

1) Размеры бумаги.

Все виды документов оформляются на бумаге определенных размеров – форматов. Для оформления большей части документов используется бумага формата А4 (размеры 210×297) и А5 (148×210).

2) Размеры полей.

Научные отчеты, рефераты, курсовые и дипломные работы, диссертации следует оформлять, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм. Левое поле предназначено для подшивки документа, правое и нижнее оставляют на случай износа бумаги, верхнее – для указания страниц в многостраничных документах.

3) Как нумеруют страницы.

В соответствии со сложившейся практикой установился следующий порядок нумерации страниц для документов. Все страницы, кроме первой нумеруются. Если текст документа печатается с обеих сторон листа, то лицевые стороны нумеруются нечетными цифрами, а оборотные – четными. Номер страницы наносится на верхнем поле листа посередине, на расстоянии не менее 10 мм от верхнего обреза. Номер страницы пишется арабскими цифрами без знаков препинания (точки, черточек), без указания слова «страница» или его сокращенных вариантов «стр.», «с.».

4) Какие сокращения слов допускаются в документах?

Приведем примеры наиболее распространенных сокращений. Сокращаются:

▪слова при географических названиях: *город – г., село – с., поселок – п., поселок городского типа – пгт*. Буква «г» не ставится перед городами, в названиях

которых имеется слово «город» (Новгород, Волгоград), иногда перед указанием городов Москва и Санкт-Петербург.

▪ слова при фамилиях: *господин – г-н, профессор – проф., доцент – доц., начальник – нач.* и т.д.

▪ слова, называющие денежные единицы: *рубль – р., тысяча рублей – тыс. р.*

▪ слова, употребляемые при цифрах: *пункт 3 – п. 3, рисунок 5 – рис. 5, раздел 2 – разд. 2.*

▪ слова, сокращение которых пишется через дефис: *завод – з-д, министерство – м-во, район – р-н, хозяйство – хоз-во, количество – кол-во* и т.п.

Допускается сокращение словосочетаний: и так далее, и тому подобное, и другие. Не допускаются сокращения *напр. – например, т.о. – таким образом, т.н. – так называемый.*

Использование в документах стандартных синтаксических моделей с отыменными предложениями вполне закономерно, так как облегчает процесс составления типовых текстов. Краткость изложения достигается путем замены сложных предложений простыми, а также посредством устранения причастных и деепричастных оборотов и употребления общепринятых сокращений. Стандартизированные обороты требуют минимального умственного напряжения и ускоряют процесс составления документов. По данным психологии, стандартизированные обороты воспринимаются в 8-10 раз быстрее.

Рапорт – документ, содержащий просьбу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения.

1. Расположение частей рапорта:

- 1) в правом верхнем углу указывается адресат. Название должностного лица – в дательном;
- 2) наименование документа (рапорт) пишется в центре строки, после слова «рапорт» точка не ставится.
- 3) текст рапорта пишется с красной строки;
- 4) название должности, специальное звание — слева, по центру — подпись, справа — расшифровка (инициалы, фамилия).
- 5) дата ставится слева.

2. Конструкции, использующиеся:

для выражения просьбы: прошу + инфинитив (*разрешить, допустить* и т.п.); прошу Вашего разрешения (согласия) + на что? (*на зачисление, на выезд* и т.п.);

для ввода аргументации: *ввиду того что...; в связи с тем, что...; на основании того, что...; так как...; учитывая (что?)...*

Объяснительная записка – это документ, объясняющий причину какого-то события, факта, поступка. Расположение частей объяснительной записки:

- 1) в правом верхнем углу указывается адресат. Название должностного лица, его фамилия, инициалы – в дательном падеже.
- 2) название документа (*Объяснительная записка*) - в центре строки, после названия точка не ставится.

3) *текст* объяснительной записки пишется с красной строки.

4) слева в центре справа
название должности, подпись *расшифровка*
специального звания *(инициалы, фамилия)*

5) *Дата* написания рапорта *слева*.

Текст объяснительной записки:

В I части – информация о событии или поступке, послужившем поводом для написания объяснительной записки (*когда – точная дата, иногда время, где и что совершили*).

Во II части – причина поступка или события.

Докладная записка – это документ, адресованный руководству, информирующий о сложившейся ситуации, случившемся факте, о выполненной работе (I часть текста), содержащий выводы и предложения составителя (II часть текста).

Резюме – это представление самого себя. Его основная задача заключается в том, чтобы дать краткую информацию о себе, о своем образовании, об опыте работы и должности, на которую вы претендуете.

В какой-то мере это самореклама, позволяющая руководству организации предварительно ознакомиться с соискателями.

Каковы же основные правила написания резюме? Во-первых, оно должно содержать такую информацию о себе, которая непосредственно относится к искомой должности, причем эта информация должна быть правдивой, во-вторых, резюме должно быть правильно оформлено и иметь объем не более одной страницы.

Резюме имеет определенную структуру. В первом разделе указывается личная информация для контактов: фамилия, имя и отчество (полностью), дата рождения, адрес проживания, телефон, электронный адрес. Во втором разделе формулируется цель резюме, указывается предполагаемая сфера деятельности (или должность). Следующий раздел содержит информацию об образовании: уровень образования, название учебного заведения, год поступления и окончания, факультет, специальность. Этот раздел может содержать сведения о дополнительном образовании, о наградах и премиях, полученных за успехи в сфере образования.

Особенно тщательно следует отбирать информацию для четвертого раздела резюме, где указывается опыт работы. Здесь перечисляются должности, которые занимали в различных организациях, фирмах, и даты пребывания в них. При этом необходимо точно называть должности, перечислить круг основных обязанностей. Как правило, учреждения, в которых вы работали, указываются в обратной хронологической последовательности.

В пятом разделе содержатся такие дополнительные сведения о себе, которые могли бы заинтересовать работодателя, например, владение языками, компьютером. Затем в резюме перечисляются ваши личные деловые качества, например, такие, как высокая работоспособность, ответственность,

коммуникабельность, неконфликтность. Резюме можно завершить информацией о наличии у вас рекомендаций, которые по требованию будущего работодателя могут быть представлены.

Обратите внимание на то, что слово «резюме» в данном документе не пишется. Как правило, вверху страницы пишут Curriculum vitae (лат. – жизненный круг) или сокращенно CV. Резюме принято отправлять вместе с сопроводительным письмом, хотя работодатели это требуют не всегда. В сопроводительном письме дается краткая информация о себе (фамилия, имя, отчество, адрес, дата отправления письма), указывается, в какую организацию адресовано письмо. Вначале вы кратко излагаете причину, по которой написано письмо, затем указываете, что можете предложить работодателю, и что вас интересует в данной организации, должности, в заключение сообщаете ваши планы на будущее, например – попасть на собеседование к работодателю. После текста обращения пишется «Приложение: Резюме».

Автобиография – краткое описание основных этапов жизни и трудовой деятельности работника. Автобиография состоит из следующих реквизитов: наименование вида документа (в центре строки с прописной буквы), текста, даты (слева) и подписи (справа). В тексте автобиографии указывают фамилию, имя, отчество, дату и место рождения. Затем в хронологической последовательности сообщают о полученном образовании (когда и в каких учебных заведениях), и о месте работы (где, когда, на какой должности, причины перехода). Приводят сведения о семейном положении.

Научный стиль речи – это совокупность ресурсов общелитературного языка, функциональное значение которых обслуживать научную деятельность людей;

–основной целью научного стиля является сообщение объективной информации, доказательство истинности научного знания;

–адресатами произведений научного стиля преимущественно являются специалисты, подготовленные читатели.

Главные черты научного стиля: отвлеченность и обобщенность, подчеркнутая логичность, терминологичность. Второстепенные черты: смысловая точность, однозначность, объективность, стандартность, краткость, ясность, строгость, безличность, некатегоричность, оценочность, образность и др.

Главное достояние научного языка – ясность. Другое достоинство научного языка – легкость, краткость, свобода переходов от предложения к предложению, простота. Придаточных предложений должно быть мало. Фразы должны быть короткие, переход от одной фразы к другой – логическим и естественным, «незамеченным». Каждую написанную фразу следует проверять на слух, надо прочитать написанное вслух для себя. Следует поменьше употреблять местоимения, заставляющие думать, к чему они относятся, что ими заменено. Не следует бояться повторений, механически от них избавляться. То или иное понятие должно называться одним словом (слово в научном тексте всегда термин). Избегайте только тех повторений, которые приходят от бедности языка.

Избегайте слов-паразитов, слов мусорных, ничего не добавляющих к мысли. Однако важная мысль должна быть выражена не «походя», а с некоторой остановкой на ней. Важная мысль достойна того, чтобы на ней автор и читатель взаимно помедлили. Она должна варьироваться под пером автора. Обращайте внимание на «качество» слов. Сказать напротив лучше, чем наоборот, различие лучше, чем разница. Вообще, будьте осторожны со словами, которые так и лезут под перо, – словами-«новоделами».

Языковые особенности научного стиля речи проявляются на разных уровнях:

1. Лексический уровень:

- абстрактная лексика;
- специальные лексические единицы (обычно, обыкновенно);
- терминологичность, понятийная точность – доминанта научного стиля, поэтому используется системно организованная в каждой отрасли научного знания терминология;

2. Грамматический уровень:

- специальные грамматические средства (неопределённо-личные предложения, пассивные конструкции: берут, наблюдаем, остаётся);
- ослабленное лексико-грамматическое значение времени, лица, числа у глаголов;
- лицо – наиболее отвлечённое – 3л.;
- число – тоже с ослабленным грамматическим значением, как несчитаемое, отвлечённое значение;
- вид глагола – отвлечённость и обобщённость значения;
- повышенная употребительность слов среднего рода (количество, движение, развитие);
- краткие прилагательные для выражения не временного, а постоянного свойства предмета (клетки бедны кислородом);

3. Синтаксический уровень научной речи:

- Связь предложений при помощи повторяющихся существительных;
- Вводные слова, которые выражают отношения между частями высказывания;
- Наречия в связующей функции (поэтому, тогда, отсюда);
- Конструкции и обороты связи для связности и логичности изложения (теперь перейдём к вопросу..., необходимо отметить...);
- Ссылочные обороты (по Менделееву);
- Однообразие предложений по цели высказывания (повествовательные);
- Именной характер предложений (преобладание имён).

Аннотация – это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги, статьи, сборника.

Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название, место и время издания) в номинативной форме. Эти данные можно включить и в первую часть аннотации.

Аннотация обычно состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема книги, статьи. Перечисляются (называются) основные положения. Во второй – указывается адресат текста (для кого предназначена). Может быть еще

одна часть (она не обязательная, факультативная) – композиция, структура описываемого текста (книги, статьи).

Каждая часть аннотации оформляется с помощью языковых стереотипов (стереотип – образец, стандарт, клише, шаблонная фраза).

Конструкции, используемые в первой части: *В статье (книге) рассматривается... Статья (книга) посвящена... В книге изложены... В статье даются (представлены)... Автор останавливается на следующих вопросах... Автор затрагивает проблему...*

Для второй части типичны следующие конструкции: *Статья предназначена для (кого)... рекомендуется (кому)... Сборник рассчитан на... Предназначается широкому кругу читателей... Для студентов, аспирантов... Книга интересует...*

Конструкции третьей части: *Книга состоит из ... глав (частей)... Статья делится на ... части... (Но! если это важно).*

Реферат – обобщённое изложение содержания первоисточника (статьи, ряда статей, монографии). Должен раскрывать основные концепции исходного текста. Реферат – это не конспект, разбавленный «скрепами» типа *далее автор отмечает...* Обильное цитирование превращает реферат в конспект. Реферат может содержать оценочные элементы (*нельзя не согласиться, автор удачно иллюстрирует*).

Реферат состоит из трёх частей:

- I. Библиографическое описание (выходные данные, формулировка темы).
- II. Собственно реферативный текст.
- III. Выводы референта.

Виды рефератов

Репродуктивные

продуктивные

Реферат-конспект реферат-резюме
доклад

реферат-обзор реферат-

Реферат-конспект – содержит в обобщённом виде фактографическую информацию, иллюстративный материал, сведения о методах исследования, о полученных результатах и возможностях применения.

Реферат-резюме – приводит только основные положения, тесно связанные с темой текста.

Реферат-обзор – охватывает несколько первичных текстов, даёт сопоставление разных точек зрения по конкретному вопросу

Реферат-доклад – даёт анализ информации, приведённой в первоисточниках, и объективную оценку состояния проблемы.

Информация, размещенная на странице в Интернете, является электронным ресурсом удаленного доступа. Описание электронных ресурсов локального и удаленного доступа регулируется ГОСТ 7.82 — 2001 «Библиографическая запись.

Библиографическое описание электронных ресурсов». Вот выдержки из документа.

Схема описания электронного ресурса.

Основное заглавие является главным заглавием электронного ресурса и воспроизводится в том виде, в каком оно приведено в источнике информации, например: Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия

Общее обозначение материала: [Электронный ресурс]

Параллельное заглавие — эквивалент основного заглавия на ином языке, например: Императорские дворцово-парковые ансамбли Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] = The Imperial palace and park ensembles of St. Petersburg

Сведения, относящиеся к заглавию — информация, раскрывающая и поясняющая основное заглавие. Им предшествует двоеточие, например: : состояние, проблемы, перспективы

Сведения об ответственности могут состоять из имен лиц и наименований организаций с сопроводительными словами или коротким текстом, уточняющим их роль в создании электронного ресурса, либо без таковых слов и текста, например: / авт. курса, А. Сигалов или / Рос. гос. гуманитар. ун-т

Сведения об издании — сведения об изменениях и (или) особенностях данного издания по отношению к предыдущему изданию того же документа, например: Изд. 3-е, испр. и доп.

Обозначение вида ресурса, например: Электрон. журн., Электрон. текстовые дан. и т.п.

Объем ресурса пишется в скобках например: (33 файла)

Место издания, имя издателя, дата издания, например: М.: Интерсофт, 1999. Если сведений о месте издания или дате нет в документе, но они известны, их приводят в квадратных скобках, например: — [Новосибирск]. Если приводится предполагаемое место издания, оно указывается в квадратных скобках со знаком вопроса, например: — [Курск?]. Если нельзя установить дату, то в квадратных скобках она дается приблизительно, например: [199-?]

Примечание о режиме доступа (обязательно) — здесь указывается полный адрес интернет-страницы и условия доступа (свободный или платный).

Примечание об источнике основного заглавия (обязательно), например: — Загл. с экрана, Загл. с домашней страницы Интернета и т.п.

Примечание о языке произведения (необязательно), например: — Нем., — Текст на экране фр., англ. и т.п.

Отдельные элементы описания могут опускаться.

Примеры ссылок

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. — Электрон. дан. — М. : Рос. гос. б-ка, 1997 — Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. —

Электрон. дан. (5 файлов, 178 тыс. записей). — М., [199-?]. — Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. — Загл. с экрана.

Русский орфографический словарь РАН [Электронный ресурс] / Под ред. В. В. Лопатина — Электрон. дан. — М.: Справочно-информационный интернет-портал ГРАМОТА.РУ, 2005. — Режим доступа: <http://www.slovari.gramota.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- лингвистические особенности деловой письменной речи;
- требования к оформлению ряда личных и служебных документов;
- жанров письменного информационного сообщения для СМИ (пресс-релиз, сводка, статья, Интернет-сообщение и т. д.);
- правил изложения материала в письменном информационном сообщении для СМИ;
- элементов административного речевого этикета;

уметь:

- составлять служебные документы, в частности рапорт, объяснительную и докладную записки в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- подготовить письменное информационное сообщение для СМИ (пресс-релиз, сводка, статья, Интернет-сообщение и т. д.);
- писать типовые вторичные научные тексты (аннотацию и реферат);
- грамотно оформлять библиографическое описание в соответствии с ГОСТами.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы особенности лексики, морфологии (существительное, глагол и т.п.), синтаксиса письменной деловой речи?
2. Дайте определение термина «документ»? Какого его назначение (функции)?
3. Что называют формуляром документа? Что такое реквизиты?
4. Приведите примеры реквизитов документа, расскажите о правилах написания некоторых из них (например. даты, названия вида документа, адресата, подписи и др). Набор каких реквизитов является обязательным при оформлении бумаг личного характера (рапорта, объяснительной и докладной записки, резюме, доверенности и т.п)?
5. На какие виды условно можно разделить все документы?
6. Что такое рапорт? Из каких реквизитов состоит рапорт? Каковы правила их оформления? Назовите конструкции, использующиеся в тексте рапорта.
7. Что такое объяснительная (и докладная) записка? Из каких реквизитов состоит объяснительная (и докладная) записка? Каковы правила их оформления? Назовите конструкции, использующиеся в тексте объяснительной (и докладной) записки.
8. Где применяется научный стиль? Каковы его цель, основные черты и языковые особенности?

9. Чем реферат отличается от конспекта? Охарактеризуйте структуру и содержание типового реферата.

10 Что такое аннотация? Каковы ее содержание и структура?

Контрольные тесты

I. Укажите номера слов, которые относятся к официально-деловому стилю:

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. жульничать | 4. чуть-чуть |
| 2. истец | 5. инвентаризация |
| 3. нижеизложенный | 6. немножко |

II. Подберите к существительным глаголы, с которыми они сочетаются в деловой речи (например, 3-1).

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. претензия | 1. осуществлять |
| 2. выговор | 2. составить |
| 3. служебное письмо | 3. объявить |
| 4. контроль | 4. направить |
| 5. акт | 5. предъявить |

III. Письменный текст (бумага), имеющий юридическую силу (например, рапорт, приказ, характеристика) называется ...

IV. Укажите принадлежность документа (левая колонка) к группе документов (правая колонка). Например, 1-3.

- | | |
|------------------|------------------------------------|
| 1. приказ | 1. организационно-распорядительные |
| 2. отчет | |
| 3. автобиография | 2. информационно-справочные |
| 4. доверенность | |
| 5. справка | 3. частные деловые |
| 6. устав | |

V. Соотнесите номера левого и правого столбцов, выбрав правильное определение документа (например, 1-3 и т.д.)

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Резюме | 1. Документ, содержащий просьбу какого-либо человека и адресованный должностному лицу. |
| 2. Рапорт | 2. Документ, представляющий потенциальному работодателю анкетные данные, профессиональные и личные качества и возможности претендента на какую-либо должность |
| 3. Объяснительная записка | 3. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях |

4. Протокол

4. документ, излагающий должностному лицу причины нарушения трудовой (учебной) дисциплины

VI. *Поставьте в правильной последовательности логические части документа — рапорта (например, 1,3,2,4):*

1. текст документа
2. подпись
3. название вида документа
4. адресат

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2,3].

Тема 5. Ортология (нормы современного русского литературного языка).

Цель: Познакомить с понятием «письменная научная речь»; Способствовать развитию языковой компетенции — практического владения русским языком, то есть соблюдения в письменных высказываниях языковых норм.

Учебные вопросы:

1. Сфера применения, отличительные черты и языковые особенности письменной научной речи.
2. Аннотирование.
3. Реферирование.
4. Правила оформления библиографии.

Методические рекомендации по изучению темы

Литературный язык – это язык нормированный, т. е. подчиняющийся нормам, правилам.

Норма – это правила произношения, словоупотребления, словоизменения, построения словосочетаний и предложений.

Нормы помогают литературному языку сохранять свою целостность и общепонятность, защищают литературный язык от потока диалектной речи, социальных и профессиональных жаргонов, просторечия. Языковые нормы не выдумываются учеными. Они отражают процессы и явления, происходящие в языке, поддерживаются речевой практикой. Основными источниками языковой нормы являются: произведения писателей, язык СМИ, общепринятое современное употребление, данные опросов, научные исследования лингвистов. Нормы литературного языка кодифицированы, т.е. зафиксированы словарями, грамматиками, риториками. Почему именно такое произношение или написание будет нормой решается не просто так. Норма всегда осмыслена. Приведу пример.

До 1984 г. была единственная норма *договОр*. В орфоэпическом словаре, который вышел в 1984 г. появляется допустимый вариант *дОговор*. Почему? Орфоэпический словарь (как любой другой словарь) создавался много лет. В те годы, что шла работа над словарем, генеральным секретарем был Л. И. Брежнев. Он говорил: *дОговор*. Поместить в словаре слово *договОр* как единственно правильное значило показать, что у власти стоят неграмотные люди. Лингвисты сочли это невозможным и добавили в словарь еще один вариант.

Языковая норма – **явление историческое**, т. е. со временем нормы меняются. То, что было нормой 15 – 20 лет назад, сегодня может стать отклонением от нее. Раньше нормой считалось произношение *булошная, закусошная, игрушеиный, сливоиный, яблоиный*, а сейчас рекомендуется говорить *закусочная, игрушечный, яблочный, сливочный*. Или другой пример. В 30 – 40 гг. употреблялись слова *дипломник* и *дипломант* для выражения одного и того же понятия ‘студент, выполняющий дипломную работу’. Слово *дипломник* было разговорным вариантом слова *дипломант*. В литературной норме 50 – 60 гг. произошло разграничение в употреблении этих слов: прежде разговорное *дипломник* теперь обозначает студента в период защиты дипломной работы. Словом *дипломант* стали называть преимущественно победителей конкурсов, призеров смотров, получивших дипломы (*дипломант Международного конкурса пианистов*).

Норма чаще всего существует в виде одного варианта. Но возможны случаи, когда норма представлена двумя вариантами. Например, варианты произносительных норм: *термин т[э]рмин, баржа баржа*; грамматических норм: *волчица волчиха, достигнуть – достичь; черный кофе – черное кофе; ехать на поезде – ехать поездом*.

Следует сказать, что варианты бывают разные. Одни равноправные, т. е. одинаково правильные. Например, если в словаре слова соединены союзом И (*токари и токаря; индУстрия и индустрИя*), значит, это равноправные варианты. Есть варианты неравноправные, один из которых признается основным, предпочтительным, а другой оценивается как менее желательный, но допустимый. В словаре снабжается пометой «допустимо». Примеры: *твориОг* и доп. *твориОг*, *кулинария* и доп. *кулинария*. В словари иногда включаются варианты, находящиеся за пределами литературной нормы. Для них используются запретительные пометы: *подрОстковый*, «не рекомендуется» *подросткОвый*; *украиНцы*, «не рекомендуется» *украАинцы*; *кУхонный*, «неправильно» *кухОнный*.

Акцентологические нормы – нормы ударения. Владеющий нормой литературного языка знает, что правильно говорить: *я звонЮ, ты звонИшь, он звонИт; начался, началась, началИсь; догово'р, каталОг, красИвее, тОрты, жалюзИ, завИдно*.

Орфоэпические нормы – это произносительные нормы устной речи. Например, в русском языке обязательно оглушение согласных на конце слова: *снег [к], сад [т], лег [к], хлеб [п]*. В соответствии с произносительными нормами нужно произносить *афера, сервис, шинель, крем* и т. д.

Лексические нормы – это правила употребления слов в речи. Например, о глазах можно сказать только *карие*, никак не коричневые.

Грамматические нормы – правила использования грамматических форм разных частей речи, синтаксических конструкций. Согласно грамматическим нормам, следует говорить *рекламируемый шампунь, красивый тюль, большая мозоль. Мне свойственно, но для меня характерно. Заплатить за что-то, но оплатить что-то.*

Стилистические нормы. Без специального намерения нельзя совмещать языковые средства разных стилей: *беззаветный* (высок.) и *работяга* (разг.).

Резкие и немотивированные отступления от литературной нормы – имеются в виду неправильные написания слов, погрешности в произношении, образования, противоречащие грамматическим и лексическим законам языка – квалифицируются как **ошибки**. Выделяются орфографические и пунктуационные ошибки, появляющиеся в результате нарушения правил правописания. Рекомендации правильного написания даются орфографическими словарями. Ошибки, наблюдающиеся в произношении и ударении слов, – орфоэпические ошибки. Некоторые люди, имея в виду часть города, ограниченную четырьмя пересекающимися улицами, говорят *квартАл*, а для названия трех месяцев года используют это же слово с ударением на 1-ом слоге – *квАртал*. Это неправильно. В обоих значениях – *квартАл*. Так же *афёра* вместо правильного *афера*, *обеспечЕние* вместо *обеспЕчение*. Орфоэпические ошибки можно исправить в соответствии с рекомендациями орфоэпического словаря. Грамматические ошибки – это ошибки в образовании форм слов, в построении словосочетаний и предложений. Можно услышать: *я купил килограмм помидор*. А нужно: *помидоров*, как и *апельсинов, баклажанов*, но *яблок*. Или: *приехал с района, пришел со школы*. В этих случаях должен быть использован предлог **из** (*приехал из района, пришел из школы*). Ярким примером грамматической ошибки является неправильное склонение числительных: *Прибыл поезд с 237 (двумястами тридцатью семью) экскурсантами*. Эти ошибки преодолеваются с помощью грамматических словарей. Лексические – неправильности или неточности в употреблении слов. Например: *В целях экономики семейного бюджета; Многие институты увеличили выпуск экономистов. Я испытываю тягу к техническим предметам таким, как физика*. Для уточнения лексических норм современного русского языка рекомендуется брать толковые словари. Лексико-фразеологические обусловлены неправильным употреблением слов во фразеологии: *глас вопящего в пустыне, жить как Христос за пазухой, брать быков за рога*. Избежать таких ошибок помогут фразеологические словари.

Изучив тему, слушатель **должен:**
знать:

— нормы русского литературного языка: орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические;
уметь:

— осуществлять речевую деятельность с учетом норм современного русского литературного языка;

— оценивать речь с точки зрения соблюдения норм современного русского литературного языка.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятия «норма литературного языка». Что понимают под изменчивостью и вариативностью нормы? Какие виды норм выделяют?
2. Что такое орфоэпия? Какие правила орфоэпии называют основными и почему? Приведите 2-3 примера частных правил орфоэпии.
3. Какие нормы литературного языка называют акцентологическими? Каковы особенности русского ударения?
4. Дайте определение понятия «лексические нормы литературного языка». Что такое «лексическая ошибка»? Каковы причины появления лексических ошибок? Назовите основные типы лексических ошибок.
5. Что понимают под «грамматическими нормами литературного языка»? Охарактеризуйте основные виды грамматических ошибок.

Контрольные тесты

- I. В каком слове ударение падает на третий слог?
1) форзац 2) жалюзи 3) щавель 4) асимметрия
- II. В каком слове выделенная буква обозначает твердый согласный?
1) крем 2) компресс 3) сессия 4) сервис
- III. Какое слово имеет значение «содержащий похвалу, одобрение, делающий честь кому-либо или чему-либо»?
1) лстивый 2) лестный 3) хвастливый 4) честолубивый
- IV. В каком предложении вместо слова **ЗЛОЙ** нужно употребить слово **ЗЛОСТНЫЙ**?
1) Здесь было так неуютно и страшно, как в заколдованном царстве, где все уснуло по чарам и колдовству ЗЛОЙ феи.
2) Не по ЗЛОЙ воле он допускал промахи и ошибки.
3) Имейте в виду, что ЗЛЫЕ браконьеры, являющиеся уголовными преступниками, будут непременно наказаны.
4) Человек он был ЗЛОЙ: ему непременно нужно было кого-то мучить.
- V. Выберите грамматически правильное продолжение предложения.
Отдохнув несколько дней,
1) я вернулся к обычной работе.
2) мною была прочитана книга.
3) часто забываются все дела.
4) у нас появились новые силы.
- VI. Укажите предложение без грамматических ошибок.
1) Я наблюдал за группой ребят, подошедшими к остановке.
2) Ряд статей о загадках океана напечатан в журнале «Природе».
3) Все, кто работал на кафедре, жили в поселке за рекой.

4) Приехав в столицу, первой моей задачей было найти работу.

VII. В каком ряду все существительные в форме именительного падежа множественного числа имеют окончание **-ы (-и)**?

- 1) доктор, мичман
- 2) адрес, бухгалтер
- 3) трактор, взвод
- 4) профессор, снег

Рекомендуемая литература

Основная [1,2].

Дополнительная [3].

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Критерии оценки устного опроса

Отметка «5» ставится, если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, приводит примеры, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, не допускает ошибок.

Отметка «4» ставится, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных ошибок в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, допускает неточности в ответе.

Отметка «3» ставится, если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, не совсем правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «2» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценки тестовых и самостоятельных работ

Отметка «5» ставится, если обучающийся выполнил все задания верно.

Отметка «4» ставится, если обучающийся выполнил правильно не менее 3/4 заданий.

Отметка «3» ставится, если обучающийся выполнил не менее половины заданий.

Отметка «2» ставится, если обучающийся выполнил менее половины заданий.

Критерии оценки доклада

Под докладом подразумевается итог самостоятельной исследовательской работы обучающегося. Чтобы его подготовить, необходимо не только познакомиться с определенной научной литературой, но и выдвинуть свою гипотезу, провести сбор эмпирического материала, используя самостоятельные наблюдения, применяя устные опросы, анкеты, тесты, изучить необходимые документы и т.д., проверить гипотезу, прийти к обоснованным выводам, доказать правильность собственного решения проблемы и оформить полученные результаты в виде письменной работы. Максимальное количество баллов – 5. При выставлении оценки за доклад должны учитываться следующие критерии:

- полное раскрытие темы и соблюдение логичности изложения – 2 балла;
- наличие собственных выводов и предложений, обобщений, критического анализа - 1 балл;
- использование широкой информационной базы, правильность оформления, соблюдение правил цитирования - 1 балл;
- качество устного выступления: умение говорить публично, заинтересовать слушателей, владение речью, ясность, образность, живость речи - 1 балл.

По сумме баллов и степени реализации каждого из критериев выставляется отметка за доклад.

Перечень вопросов к зачету

1. Язык как универсальная знаковая система. Единицы языка.
2. Основные уровни языка. Общая характеристика разделов языкознания.
3. Язык и речь. Основные функции языка.
4. Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи.
5. Речевой этикет. Формулы речевого этикета.
6. Понятие функционально-смысловых типов речи. Описание.
7. Понятие функционально-смысловых типов речи. Повествование.
8. Понятие функционально-смысловых типов речи. Рассуждение.
9. Функциональные стили речи. Стилеобразующие факторы, учитываемые при выборе того или иного стиля.
10. Научный стиль речи (сфера употребления, цель высказывания, отличительные черты, языковые особенности).
11. Официально-деловой стиль речи (сфера употребления, цель высказывания, отличительные черты, языковые особенности).
12. Публицистический стиль речи (сфера употребления, цель высказывания, отличительные черты, языковые особенности).
13. Разговорный стиль речи (сфера употребления, цель высказывания, отличительные черты, языковые особенности).
14. Вопрос о художественном стиле речи.

15. Литературный язык как высшая форма национального языка, его отличительные черты.
16. Нелитературные варианты национального русского языка.
17. Общая характеристика форм речи. Особенности устной разновидности литературного языка.
18. Общая характеристика форм речи. Особенности письменной разновидности литературного языка.
19. Диалог, его особенности, структура, основные типы. Монолог, его особенности, основные типы.
20. Ораторская речь. Условия успешного взаимодействия с аудиторией.
21. Правила построения ораторской речи.
22. Выступление как разновидность ораторской прозы. Приемы речевой разработки текста выступления.
23. Понятие деловой беседы, виды деловых бесед, этапы проведения беседы.
24. Деловой телефонный этикет.
25. Деловое совещание, виды, рекомендации успешного проведения делового совещания.
26. Письменная деловая речь. Документ, его функции, виды документов.
27. Основные типы служебных документов. Редактирование служебных документов.
28. Деловое письмо. Структура, правила создания, особенности языка деловых писем.
29. Понятие нормы современного русского литературного языка. Виды норм.
30. Орфоэпические нормы современного русского литературного языка и их типичные нарушения.
31. Лексические и стилистические нормы современного русского литературного языка. Основные типы лексических и стилистических ошибок.
32. Грамматические нормы современного русского литературного языка. Морфологические нормы современного русского языка. Типичные нарушения морфологических норм.
33. Грамматические нормы современного русского литературного языка. Синтаксические нормы, их типичные нарушения.

Рекомендуемая литература:

а) основная литература

1. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. – М.: Издательство Юрайт, 2017.
2. Войтик Н. В. Речевая коммуникация: учеб. пособие для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2017.
3. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. – М.: Издательство Юрайт, 2017.

4. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / Под ред. В.И.Максимова, А.В. Голубевой. — М., 2012.

5. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учебник для вузов. — Ростов-на-Дону, 2012.

6. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и культура речи: учебник для вузов. — Ростов-на-Дону, 2011.

б) дополнительная литература

7. Океанская Ж.Л. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для обучающихся по специальности 20.03.01 «Пожарная безопасность». — Иваново, Иваново. ООНИ ИПСА ГПС МЧС России. 2020.

8. Коноваленко Е.П., Океанская Ж.Л., Волкова Т.Н., Лазарев А.А. Коммуникативное взаимодействие в надзорно-профилактической деятельности МЧС России: Учебное пособие. Иваново. ООНИ ИПСА ГПС МЧС России. 2019 (ГРИФ)

10. Ершова С.Е., Крюкова Н.А. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно-технического профиля по дисциплине «Русский язык и культура речи» для курсантов, студентов и слушателей, обучающихся по специальности 280705.65 Пожарная безопасность, направлению подготовки 280700 Техносферная безопасность (профили подготовки 280706.62 Пожарная безопасность, 280707.62 Защита в ЧС). — Иваново, 2012.

11. Ершова С.Е. Русский язык и культура речи: методические указания по изучению дисциплины для 1 курса ФЗО специальности 280705 Пожарная безопасность. - Иваново, 2011.

12. Крюкова Н.А. Русский язык и культура речи: Методические указания к практическим занятиям для обучающихся по специальности 280104.65 «Пожарная безопасность». — Иваново, 2011.

13. Стернин И.А. Практическая риторика: учебное пособие для студентов учреждений высш. проф. образования. — М., 2012.

в) базы данных, поисковые системы, электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронные образовательные ресурсы:

в) нормативная литература

14. Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

г) базы данных, поисковые системы, электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронные образовательные ресурсы:

15. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45

16. ЭБС «Юрайт»

17. Национальная электронная библиотека

18. Цифровая среда академии