

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа учебной дисциплины «Речевая коммуникация» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель:

Метляева Т.В., доцент кафедры Дизайна и технологий

Лехтянская Л.В., доцент кафедры менеджмента и экономики

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Дikusарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Дikusарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Речевая коммуникация» являются подготовка выпускников к сервисной, социокультурной, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса; к овладению технологией речевой коммуникации. Формирование широты мышления будущего бакалавра путем получения наряду с базовыми знаниями необходимых умений в области речевой коммуникации.

В ходе достижения данных целей решаются следующие задачи:

- изучение особенностей речевого общения;
- обучение приемам активного слушания и умению анализировать получаемые сведения, эффективно усваивать прочитанную информацию;
- ознакомление с тактиками и уловками, используемых в речевой коммуникации;
- овладение приемами письменной речи,
- изучение приемов успешной самопрезентации и эффективного общения.

В результате освоения дисциплины студенты приобретут социокультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации процесса коммуникации для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности и формировать положительный образ в личной и деловой жизнедеятельности человека.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Речевая коммуникация», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Речевая коммуникация», является создание методологического и методического оснащения для профессиональной деятельности по формированию успешного взаимодействия с потребителем.

Изучение дисциплины способствует: формированию у студентов целостного представления о процессе речевого общения и его составляющих: ораторского искусства, культуры речи; навыков подготовки и проведения событий и мероприятий делового взаимодействия.

«Речевая коммуникация» включает философские, культурологические, психологические, социологические подходы, помогающие бакалавру в сфере сервиса определять принципы, слагаемые, методы диагностирования поведения и влияния на потребителя, знать теории организации обслуживания, этику сферы сервиса, приемы работы в контактной зоне, как в сфере реализации процесса коммуникации, основы техники чтения; аудирования, ораторского искусства, техники речи, способы взаимодействия и убеждения партнера по общению, механизмы построения речевого имиджа; основы сервисной деятельности в контексте нравственных, профессиональных и культурных традиций в усвоении культуры мышления, целостной системы научных знаний об окружающем мире.

Входными требованиями к изучению дисциплины являются:

- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным;
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценивать свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности;
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь;

- быть готовым к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- быть готовым к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.01 Сервис (БСС)	ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знания:	письменной и устной речи на русском языке
			Умения:	логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь, обосновывать высказанное положение
			Владения	навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи
	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания:	основы делового общения;
			Умения:	логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь, обосновывать высказанное положение
			Владения	навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Входными требованиями к изучению дисциплины являются стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания. Выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Дисциплина «Речевая коммуникация» является вариативной частью основной образовательной программы, связанная с профессиональной спецификой бакалавров сферы сервиса.

Учебный курс «Речевая коммуникация» разработан и читается студентам сервисных направлений с целью получения знаний о процессе построения речевого общения и его составляющих: искусства владения словом и приемов построения монологической речи и убеждения; слагаемых группового общения: приемов взаимодействия с потребителем в сфере услуг, технологий формирования деловых переговоров, процессе подготовки и проведения презентации, полемики, дебатов и деловой беседы.

Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных в процессе изучения ряда дисциплин, таких как: «Сервисная деятельность», «Связи с общественностью», «Сервисология», «Деловая коммуникация в сервисе», «Профессиональная этика и этикет» учебной и производственной практик, а также профессионального практикума.

Приобретаемые в процессе изучения дисциплины знания о сущности, видах, слагаемых речевого общения, об основных подходах формирования процесса ораторского искусства и речевого взаимодействия различных видов (презентации, беседы, дискуссии и др.), служат основой для освоения учебной программы дисциплин: «Технология создания имиджа», «Стратегия профессиональной эффективности». На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины, базируется преддипломная практика выпускника.

4 Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, (60 академических часа, 51 ч. – аудиторных занятий, 17 часов лекционных, 34 часа практические занятия, 9 ч. – промежуточной аттестации). Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, разработку реферативной работы по рекомендуемым темам; составление конспектов по анализу: первоисточников по ораторскому искусству - Аристотель. Риторика; Ломоносов М.В. Краткое руководство по красноречию; Р. Фишер, У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения»; подготовку монологической речи различной направленности; подготовку презентации всех видов; подготовку мероприятий диалоговой формы общения: составление вопросника для интервью, собеседования, деловой беседы, переговоров, дискуссии, дебатов, полемики. Подготовку упражнений для развития коммуникативных навыков и составляет 84 часа.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
				лек		Пр	лаб	ПА	КСР			
Б-СС	ОФО	Б.1.В.04	3	4	60	17	34		9		84	Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Темы лекций

Тема 1. (2ч.) **Введение в предмет. Цели и задачи курса. Виды красноречия. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция (структура).**

Определение понятия риторика (ораторское искусство). Риторика и философия. Риторика и этика. Убедительность и действенность, эффективность и влияние речи. Риторика в странах Европы. Риторика в России. Труды Аристотеля, М.В. Ломоносова. Вклад выдающихся ученых И.С. Рижского, М.М. Сперанского и практиков Д. Карнеги в развитие риторики. Современная риторика.

Основные требования к созданию монологической речи, логическое построение речи с соблюдением требований:

- ясности и определенности;
- последовательности;
- непротиворечивости;
- обоснованности.

Построение композиции (структуры) монологической речи. Изобретение в речи. Расположение, как система рекомендаций (правил) в построении композиции речи. Три составные части монологической речи: вступление, основная часть, заключение. Основные приемы вступления, зачина, предисловия ораторской речи. Построение основной части: приемы подачи фактов, аргументов. Рассмотрение основных методов подачи материала (индукции, дедукции, аналогии, а также освоение ступенчатого, исторического, хронологического и других методов). Приемы заключения речи. Обоснование необходимости применения творческого стилистического усилия, новизны, оригинальности, уместности в развертывании речи. Построение плана речи. Процесс подготовки монологической речи разной целевой направленности.

Тема 2 (2 ч.) **Чтение, аудирование.** Характеристика процесса чтения. Виды, основные алгоритмы чтения. Основные недостатки традиционного чтения. Чтение и понимание читаемого материала, уровень (степень) понимания читаемого текста в зависимости от его содержательной и структурной сложности и приемы достижения полноты понимания:

- 1) использование словарей;
- 2) справочников;
- 3) логический анализ;
- 4) сосредоточение внимания;
- 5) воспитание произвольного и непроизвольного внимания.

Виды чтения в соответствии с его установкой: изучающее чтение, углубленное чтение, ознакомительное чтение, просмотровое (поисковое) чтение, быстрое чтение, сканирование, выборочное чтение, панорамное (быстрое) чтение.

Чтение и пересказ прочитанного. Дифференциальный алгоритм чтения (понятие о ключевых словах, смысловых рядах и доминанты текста). Интегральный алгоритм чтения (выборка из текста полезной информации).

Чтение и конспектирование. Составление аннотации, резюме, реферата.

Определение понятия аудирования. Технические характеристики: активное и пассивное аудирование, быстрота и полнота понимания слышимой речи. Степень понимания, выделение смысловых акцентов речи, способность прогнозирования содержания речи, длительность концентрации внимания на звучащей речи.

Понимание как важнейшая составная часть аудирования. Степень понимания речи на слух: усвоение, интерпретация, причины неправильного понимания речи. Языковая догадка по контексту и ситуации, необходимость ее проверки. Факторы, снижающие качество аудирования: недостаточность практики слушания монологической речи, низкая общая культура и образованность индивида, недостаточная языковая компетентность, недостаточная компетентность в отношении темы речи, не авторитетность субъекта речи.

Факторы, повышающие внимание: заинтересованность в теме или содержании речи; компетентность; тренированность в активном аудировании; авторитетность субъекта речи.

Совмещение аудирования с письмом. Свертывание информации при аудировании, смысловые интерпретации, опорные слова и фразы.

Совмещение аудирования и говорения в устном диалоге: правила слушания собеседника в светской и деловой беседе, речевые формы – просьбы уточнения смысла высказывания партнера, применение правил этикета при аудировании и беседе.

Тема 3 (2 ч.) **Функциональные стили. Выразительность речи оратора. Риторические фигуры.** Общие понятия стиля в риторике. Примеры официально-делового стиля, разговорного, литературно-художественного и публицистического стилей. Украшение речи – средство языковой выразительности. Тропы (эпитет, метафора, сравнение и др.). Фигуры речи (анафора, аллюзия, коммуникация, риторический вопрос, апозиопеза (фигура умолчания), параллелизм, виды иронии и др.). Анализ образцов ораторской речи (развлекательного, агитационного, политического характера, адвокатская речь) по использованию языковой выразительности.

Информационная, производственная, развлекательная, политическая речь. Цели, содержание, стиль речей данного характера. Ознакомление с классическими примерами данной направленности. Анализ выступлений на собраниях, конференциях, совещаниях, на праздничных мероприятиях, которые требует особой подготовки, анализ речи экспромтом. Просмотр и анализ выступлений политических ораторов: оценка по общим правилам ведения речи и компонентам речевого акта: доверие аудитории, философская и жизненная позиция, влияние и эффективность речи, богатство идей, выбор слов, характер произношения. Образ фактора и вывод слушателей о личности говорящего.

Тема 4 (2 ч.) **Особенности подготовки и проведения деловой презентации.** Виды презентации.

Совершенствование речи, преодоление лексического барьера и обогащение словарного запаса необходимого для организации и проведения презентации.

Основные типы презентации: внутренние и внешние.

Виды презентации: публичная, камерная, приватная и их применение в практике. Принципы эффективной презентации. Техника СВ. Избирательность презентуемых свойств. Эмоциональные и логические аспекты, задействованные в процессе проведения презентации. Подготовка визуальных компонентов презентации, организация компьютерной презентации. Элементы успешной презентации.

Структура проведения презентации. Составление плана проведения презентации, её анализ после проведения.

Основные требования к презентации: она должна быть яркой, запоминающейся, интересной по содержанию, оригинальной по форме, побуждающей к активному действию.

Тема 5 (2 ч.) **Стратегии и тактики речевой коммуникации, этика речевого общения.** Речевые тактики и типы речевого поведения говорящего. Использование различных тактик в различных формах общения. Определение стратегии как осознание

ситуации в целом и тактики, в которых реализуется стратегия. Рассматриваются приёмы анализа речи партнера, приёмы реагирования на нее, продуктивной организации собственной речи, как показателя высокого мастерства в ведении делового разговора.

Рассматриваются речевые тактики голландского ученого Т.А. Ван Дейка, успешно применяемые в деловой сфере: приём «обобщение», когда партнёр высказывает общее мнение. «Приведение примера», «усиление», «уступка» – приёмы положительной самопрезентации. «Сдвиг», «контакт», «неожиданность», «провокация» - тактики, приводящие собеседника к конструктивным выводам. Тактики: «апелляция авторитету», «прогнозирование», «внесение элементов неформальности» и юмор, применяемый в речевой коммуникации, помогают достичь положительных результатов на переговорах. Известная тактика Сократа «Да-да-да» – используется для общения при продаже. Рассматриваются и другие тактические приемы (тактика похвалы, угрозы и др.), применяемые в процессе различных видов речевой коммуникации.

Понятие речевого этикета. Культура ведения речевого общения.

Речевой этикет в аспекте говорения: стиль, тон речи. Формулы вежливости в устной речи (в монологе и диалоге). Замечания и комплименты, их стиль, определение их уместности - неуместности. Ситуация общения (речи) и тематические (синонимические) ряды формул этикета. Стереотипы и творчество в речевой этике. Основные морально-нравственные принципы в речевой коммуникации. Соблюдение этических категорий.

Правила дискуссии, ведения спора. Национально-культурная специфика речевого поведения.

Этические нормы письменной речи: формы обращения; категории одушевленности (неодушевленности), выбор нужного залога, употребление вводных слов и оборотов. Местоимение «Я» в деловой переписке, употребления местоимения «Он» в служебном документе.

Этика устной речи. Этика слушания. Этика телефонного разговора.

Тема 6 (2 ч.) **Подготовка и проведение деловой беседы, переговоров.** Диалог как форма деловой коммуникации. Виды диалогов: бытовой разговор, деловая беседа, собеседование, интервью, переговоры. Их сходство и различие.

Классификация деловой беседы: официальная и неофициальная, по сфере применения, по характеру обсуждающих вопросов. Составление плана деловой беседы.

Виды беседы: Собеседование, при увольнении с работы, дисциплинарная, творческая. Беседа с посетителями.

Основные характерные особенности проведения деловой беседы. Рекомендации П. Мицича по ведению деловой беседы. Применение специальных коммуникативных приемов, способствующих восприятию информации.

Освоение навыков переговоров, проходящих: по определенному поводу, при определенных обстоятельствах, с определенной целью, по определенным вопросам – имеют единую обобщенную структуру.

Основные недостатки в стратегии проведения переговоров, рассматриваемые О. Эрнстом в книге «Слово предоставлено вам», «Холодный запуск», «Отсутствие программы», «Главное, чтобы меня это устраивало!», «Пускать все на самотек», «Коммуникативные заморыши», анализ которых поможет добиться эффективности на переговорах.

Анализ книги Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения» как путь к взаимодействию на переговорах. Рассматриваются четыре основных положения, которых необходимо придерживаться при проведении переговоров: личность, интересы, варианты, критерии и подробно разбираются на конкретных примерах.

Тема 7 (2 ч.) **Особенности подготовки и проведения интервью. Телефонный разговор.** Общая характеристика интервью. Изучение и анализ профессиональных навыков, которыми должен обладать интервьюер. Виды, цели, темы интервью.

Выбор собеседника и место проведения интервью.

Подготовка к интервью; изучение предмета интервью.

Составление скорректированного вопросника по теме – «шахматный прогноз».

Проведение интервью. Фазы речевого общения. Речевая культура интервьюирования. Схема оценки проведения интервью.

Изучение и анализ профессиональных умений ведения телефонного разговора. Упорядочение телефонных звонков, планирование телефонных разговоров в течение дня. Структура ведения телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору если:

Инициатор телефонного разговора – вы

Инициатор телефонного разговора – ваш собеседник.

Тема 8 (2 ч.) **Культура ведения полемики, дискуссии, дебатов.** Виды спора. Общая характеристика спора, полемики, дискуссии, дебатов. Умение четко определять предмет спора. Порядок ведения спора. Особенности полемической, убеждающей речи. Выступление оппонентов. План проведения спора, дискуссии, дебатов.

Принципы, правила и тактики ведения спора. Основные формально-логические законы и полемические приемы. Уловки в споре и способы защиты от них. Умения отвечать на обвинения.

Планирование, подготовка и проведение спора различной направленности: дискуссии, полемики, дебатов.

5.2. Темы практических занятий

Тема 1. (2ч. – в форме интерактивной игры) **Анализ образцов ораторской речи** (речь Аристотеля, Сократа, М.В. Ломоносова, Н.Ф. Плевако, А.Ф. Кони и др.). **Речевые портреты.** Чтение отрывков с описанием литературного героя.

Тема 2. (2ч. – в форме интерактивной игры) **Подготовка и произнесение рассказа по предложенным темам:** «Моя биография», «Моё любимое животное», «Мы и наши соседи». Подготовка и произнесение речи информационной направленности. Обсуждение, анализ.

Тема 3. (2ч. – в форме тренинга) **Упражнения, развивающие навыки скорочтения.** Работа с текстом из газетной и журнальной статьи по дифференциальному и интегральному алгоритму чтения. **Составление аннотации, реферата-резюме.**

Тема 4. (2ч. – в форме интерактивной игры) **Упражнение для развития умений и навыков аудирования.** Упражнение на развитие внимания, сосредоточения при восприятии речи партнера, на развитие полноты и точности восприятия информации при аудировании. Развитие умений хорошо воспринимать и понимать информацию монологической речи, производимой в быстром темпе.

Тема 5. (2ч. – в форме интерактивной игры) **Анализ выступлений политических деятелей** В. Путина, Д. Медведева, Р. Рейгана, В. Жириновского, В. Матвиенко, Ю. Тимошенко и др. Анализ речи ведущих развлекательных программ (А. Малахова, А. Гордона, Т. Канделаки, Т. Лазаревой и др.) (на выбор).

Тема 6. (2ч. – в форме тренинга) **Проведение тренинга по следующим направлениям:**

а) артикуляционная гимнастика;

б) дыхательная гимнастика, работа со стихами;

в) работа над дикцией: (произношение сложно выговариваемых сочетаний букв, тренировка выразительности речи – долготы, высоты, громкости). Произнесение образцовых речей, классиков ораторского мастерства

Тема 7. (2ч. – в форме интерактивной игры) **Подготовка и произнесение речи развлекательной направленности:** дипломатической, защитительной речи (на выбор). Обсуждение, анализ.

Тема 8. (2ч. – в форме деловой игры с использованием метода «Кейс-стади») **Деловые игры с анализом речевого поведения по психологическим типам, и по приоритетным каналам восприятия:** «Биржа труда – рынок профессий», «Предвыборная компания», «Создание фирмы», «Детектив».

Тема 9. (2ч. – в форме презентаций с использованием визуальных компонентов) **Составления кодекса речевого поведения:** специалиста тур. фирмы, организатора выставки, менеджера гостиницы, офис- менеджера, имиджмейкера, администратора фитнес клуба и др. сервисный специальностей.

Проигрывание ситуаций с применением правил речевого этикета: просьбы, благодарности, отказа, несогласия, поздравления.

Тема 10. (2ч. – в форме деловой игры) **Деловые игры с применением различных стратегий и тактик речевого поведения:** «Начальник – подчиненный», «Менеджер-клиент», «Точка зрения», «Принятие решения», «Желание», «Выбор тактики».

Тема 11. (2ч. – в форме презентаций с использованием визуальных компонентов) **Подготовка и проведение презентации различной направленности** (массовая, камерная, приватная) товара, услуги, организации.

Тема 12. (2ч. – в форме деловой игры) **Подготовка и проведение собеседования.** Правило составления резюме и эссе. Деловые игры на тему: «Прием на работу», «Собеседование при увольнении».

Подготовка и проведение деловой беседы. Ролевые игры: «На приеме у начальника», «В кабинете у заведующей ателье», «Разговор с директором фирмы, давшим объявление о наборе рекламных агентов», «Разговор с ректором института с просьбой разрешить вам перейти на другой факультет».

Тема 13. (2ч. – в форме деловой игры) **Подготовка и проведение переговоров:** анализ формул коммуникации Р. Фишера и У. Юри («Путь к согласию или переговоры без поражения», «Подготовка к переговорам», «Как избежать отказа»).

Темы: «Продолжение существующих соглашений», «Нормализация отношений», «Достижение перераспределительного соглашения».

Тема 14. (2ч. – в форме деловой игры) **Подготовка и проведение интервью.** (Подготовка скорректированного вопросника; ведения интервью; прослушивание отработанного материала; анализ). Подготовка и проведение деловой игры на тему: «Разговор по телефону», «Справочная аэропорта», «Справочная торговой компании», «Офис-менеджер с представителями другой фирмы» и т.д.

Тема 15. (2ч. – в форме деловой игры) **Проведение дискуссии** на тему «С чего начинать свое дело» по следующей схеме: дать рекламу, найти сырье, разработать технологию изготовления товара, найти помещение для работы, заключить договор на поставку сырья, изучить потребность населения в этом товаре, получить лицензию на эту деятельность. Подготовка и проведение дебатов, спора, дискуссии по предложенной теме: о необходимости высшего образования, «Мобильный телефон – помеха человеческому общению», «Не имей сто рублей, а имей сто друзей» и др.

Тема 16. (2ч. – в форме презентаций с использованием визуальных компонентов) **Составление и оформление делового письма:** просьбы, приглашения, отказа, предложения, коммерческого. **Составление договора** по предложенным темам: о проведении экскурсии, о проведении мероприятия, о продаже товара, о займе, о сдаче в аренду квартиры и др.

Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины предусматривает использование при изучении теоретического материала презентационного материала, содержащего основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении каждой темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание

теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, студенты осваивают методы групповой работы, составляя план организации определенного события по пройденным темам, проводят дискуссии, разбор конкретных ситуаций в сфере сервиса, разрабатывают программу взаимодействия с клиентом, содержащую определенные барьеры, осваивают психодиагностические методики исследования мотивационно-потребностной сферы человека. В рамках практических занятий и отчетных конференций по практикам встречаются с представителями сервисных компаний, демонстрируют в виде презентаций результаты практик, осуществляют социокультурные проекты, обсуждают проблемные ситуации в сфере современного российского сервиса.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Тематика конспекта:

- «Риторика» Аристотеля;
- «Риторика» Платона;
- «Руководство к красноречию» М.В. Ломоносова;
- «Теория аргументации» А. Ивин;
- Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения»;

Тематика индивидуальных заданий:

1. Подготовить рассказ, экскурсию по предложенной теме.
2. Подготовить выступление:
 - публицистического характера;
 - информационного характера;
 - политического характера,
 - агитационного характера.
3. Составить перечень часто употребляемых слов и их правильное произношение, используя орфографический словарь Ожегова, Даля.
4. Провести анализ газетных, журнальных статей по основным алгоритмам чтения; фигурам речи.
5. Подготовить упражнения по технике речи.
6. Составить кодекс поведения сотрудника сервисной организации.
7. Разработать план проведения презентаций различного характера.
8. Составить перечень вопросов собеседования при приёме на работу.
9. Подготовить план проведения беседы.
10. Подготовить план проведения переговоров с составлением договора.
11. Подготовить план проведения дебатов, дискуссии и др. форм спора.
12. Подготовить текст делового письма различной направленности.

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Перечислите основные требования логики к устному выступлению.
2. С помощью каких языковых средств можно сделать речь выразительной? Приведите пример из газетной статьи или книги.
3. Как следует понимать выражение «культура речи»?
4. Расставьте правильно ударение в следующих словах: каталог, квартал, красивее, аристократия, задолго, эксперт, феномен, обеспечение, оптовые цены, валовой продукт, безудержный, газопровод, хозяева, звонит, ходатай, ходатайствовать, одновременные, торты, договоры.
5. Сравните глаголы «надеть» и «одеть».

6. Проспрягайте глаголы: понять, начать, принять в прошедшем времени, глагол «хотеть» в настоящем (я, ты, он, она, оно, они, мы).
7. Исправьте выражения: «говорить про жизнь», «ходить по дорогах», «иду с Толем».
8. Просклоняйте существительное «выборы»
9. Отредактируйте:
 «Мое мнение к нему как к человеку неплохое».
 «Николай ждал меня на фирме».
 «На встрече присутствовал и представитель с завода».
10. Что такое главная идея выступления и как ее определить? Определите цель и главную идею выступления на тему «Организация рабочего времени – необходимое средство повышения производительности труда»:
 а) в студенческой группе;
 б) с бизнесменами.
11. Определите цель и главную идею выступления на тему: «Учебное заведение, которое я закончил»
 а) рассказ в молодежной компании;
 б) беседа с директором фирмы, в которой вы хотите работать.
12. Перечислите элементы построения композиционного рисунка монологической речи
13. Как работать над текстом выступления?
14. Как усвоить материал, чтобы успешно выступить?
15. Перечислите основные требования к монологической речи информационного характера.
16. Дайте характеристику монологической речи убеждающего характера (на примере вашей агитационной речи).
17. В чем заключается мастерство устного публичного выступления?
18. Видоизмените следующие словосочетания:
- | | | |
|---|--|----------------------------|
| Говорят | | надо говорить |
| - это не играет значения... | | - это не имеет значения... |
| - он выполняет роль | | - ... |
| - уязвлять интересы партнеров... | | - ... |
| - он присвоил львиную часть дохода... | | - ... |
| - качество продукции желает много лучшего | | - ... |
| - не только..., а также... | | - ... |
| - как..., а также... | | - ... |
19. Как употреблять правильно приведенные ниже слова – паронимы:
- | | | |
|-------------|---|--------------|
| представить | и | предоставить |
| желанный | и | желательный |
| эффектный | и | эффективный |
| цельный | и | целый |
| невежда | и | невежа |
| понятный | и | понятливый |
20. Исправьте ошибки в словоупотреблении:
 – «За работу принялся умело, то показать всех способностей не успел».
 – «Сотрудники внесли конкретные замечания в проект решения».
21. Какие способы убеждения знаете? Приведите пример
22. Приведите пример рассказа о недавно прочитанной вами книге, телепередаче, интересной встрече и т.д.
23. Что способствует установлению контакта со слушателями?

24. Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?
25. От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания?
26. Что дает самоанализ выступления?
27. Какие коммуникационные эффекты вы знаете?
28. Как составить текст речи политического характера?
29. Что необходимо учитывать при составлении текста речи для выступления руководителя на совещании перед деловыми партнерами.
30. Как составить текст речи для выступления руководителя на совещании перед подчиненными.
31. Выделите составные элементы текста митинговой речи по случаю празднования дня независимости РФ.
32. Перечислите все составные элементы интегрального алгоритма чтения. В чем его отличие от дифференциального алгоритма?
33. Как составить аннотацию?
34. Какие компоненты необходимо учитывать, составляя реферат-резюме?
35. Охарактеризуйте основные упражнения формирующие навыки эффективного слушания.
36. От чего зависит восприятие и понимание партнера по общению?
37. Назовите основные приоритетные каналы восприятия и дайте им характеристику.
38. Какие основные психологические типы собеседника вы знаете? Охарактеризуйте их?
39. По каким признакам можно распознать психологическую позицию, в которой находится партнер?
40. Какова связь между социальной и психологической позицией человека?
41. Почему язык телодвижений неоднозначен? Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
42. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров? Назовите другие зоны общения?
43. Как «читать» партнера по деловому общению?
44. Дайте характеристику понятиям «стратегия» и «тактика» речевой коммуникации. Перечислите основные тактические приемы, применяемые в процессе общения.
45. В чем сходство и различие бытового разговора, деловой беседы, переговоров, интервью?
46. От какого фактора зависит ритмика диалога? Прокомментируйте высказывание П. Мицича о том, что правильное поведение бесед способствует производительности труда.
47. Назовите основную структуру проведения презентации.
48. Охарактеризуйте основные виды презентации.
49. Перечислите основные элементы успешной презентации.
50. Классифицируйте основные виды беседы.
51. Как продуктивно подготовиться к собеседованию?
52. Назовите основные недостатки проведения переговоров (охарактеризуйте их).
53. Раскройте: основные пути достижения согласия на переговорах. Приведите примеры.
54. Назовите основные этапы подготовке к интервью. Составьте скорректированный вопросник (на примере своего интервью).
55. Перечислите основные виды спора. Что нужно для того, чтобы в споре рождалась истина?
56. В чем разница между полемическими уловками и приемами?
57. Как оградить себя от запрещенных приемов в споре?
58. Сколько частей содержит текст делового письма? Составьте текст делового письма, назовите его разновидность.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Методические рекомендации по организации СРС

- Выполнение конспекта позволяет студенту расширить кругозор, ознакомиться со специальной литературой; способствует приобретению навыков самостоятельного, творческого мышления, умению анализировать первоисточники и грамотно выполнять конспект.

- Структура конспекта предполагает деление его на две части, в первой из которых проводится анализ первоисточника, а во второй прописываются собственные выводы. После чего необходимо привести примеры силлогизмов, энтимемы анализируя учебник Аристотеля «Риторика».

- Подготовка к конкретному выступлению предполагает определение вида ораторской речи, темы выступления, цели и задач, состава аудитории и т.д. При подготовке к выступлению следует учитывать некоторые общие методические указания:

- при определении темы очень важно учитывать общественный интерес;
- при определении цели выступления, говорящий должен представлять для чего, с какой целью он произносит речь. Он должен устанавливать примат цели над содержанием и формой;

- при подготовке текста речи используется специальная литература, откуда можно заимствовать новые идеи, сведения, факты, примеры, иллюстрации. А также статьи из газет и журналов, передач радио и телевидения, результаты социологических опросов, личные контакты, беседы, интервью, размышления, наблюдения;

- При подготовки монологической речи важное место необходимо отводить осмыслению и записи прочитанного, выработке собственной позиции.

Наряду с этим, в процессе практического овладения материалом при выступлении с опорой на текст и выступлении без записей, экспромтом большое внимание следует уделять отработке навыков по технике речи: дыханию, артикуляции, дикции.

После выступления необходимо сделать анализ вашей монологической речи по следующей схеме:

- место и время выступления;
- тема;
- уложился ли в отведенное время;
- удачное в проведении выступления;
- почему я считаю это удачным;
- недостатки в проведении выступления;
- почему возникли?
- выводы (соотношение удач и недостатков);
- реакция аудитории; реплики слушателей. Выводы;
- вопросы;
- мои ответы;
- мой ответ, который может мне пригодиться в дальнейшем;
- как бы я сейчас ответил на вопрос, с которым не справился в аудитории;
- оценка выступления в целом;
- мое настроение после выступления. А сейчас?
- что мне следует делать, чтобы следующее выступление было еще лучше.

Придумать аргументы и построить их так, чтобы основной тезис выступления: «Наша фирма самая конкурентоспособная» был доказан. (Используя конкретные факты, а также некоторые приемы такие как: ссыла на собственный опыт, апелляция к авторитету, высказывание, примеры и др.).

Придумать основную часть монологической речи на тему «Без социальной среды бизнес не возможен». Продумать логическую цепочку построения данного материала и каким методом нужно его излагать.

Придумать оригинальное начало и завершение речи на тему презентации недавно прочитанной вами книги.

Анализ газетной и журнальной статьи по дифференциальному и интегральному алгоритмам чтения предполагает развитие умения отбора только нужной, необходимой информации;

Умение составить кодекс поведения сотрудника сервисной организации развивает организаторские способности;

Подбор видео материала к презентации способствует её эффективному проведению;

Составление перечня вопросов для проведения собеседования при приёме на работу помогает специалисту не только самому подготовиться для самопрезентации, но и умению распознавать профессиональные качества кандидата на определённую должность;

Подготовка плана предстоящего делового общения помогает успешному проведению беседы, переговоров, интервью, дебатов;

Написание текста делового письма, договора формирует навыки делопроизводства.

Методические указания по работе с литературой

В процессе изучения дисциплины «Речевая коммуникация», прежде всего, необходимо подробное изучение истории риторики, поэтому рекомендуется изучение следующих учебников: **Аристотель. Риторика.** – СПб.: Азбука, 2006. 315с.; **Ломоносов М.В. Краткое руководство по красноречию.** Полное собрание сочинения т.7. М. «Новое знание» 2005. 397с.; **Аннушкин В.И. Риторика.** Вводный курс. Учебное пособие для студентов вузов. М: Флинта: Наука, 2008. 296с.

В учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика.** М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. 512с. Представлены упражнения по технике речи.

О.Я. Гойхман в учебнике «Речевая коммуникация» М. Инфра-М. 2004. 262с. дает основные рекомендации по совершенствованию навыков устной речи, а в учебнике «Теория и практика референтской деятельности» М. Инфра-М 2004. 272с. основные навыки спичрайтерства..

В учебном пособии для студ. вузов **Алтунин А.Г. Анализ политических текстов.** М. Логос. 2009. 384с. представлены тексты речей политической, направленности, а также защитительные адвокатские речи.

Для изучения темы «Логика речевого общения» рекомендуется использовать методику, изложенную в книге: **Ивина А.А. Теория аргументации: Учебник для вузов.** М.: Инфра М., 2010. 348с. Данная методика наиболее полно раскрывает подход в подготовке аргументов в речевом высказывании. Кроме того, информация по этой теме представлена в учебнике для ВУЗов: **Стернина И.А. Практическая риторика.** 2-ое изд. М.: Академия, 2009. - 272с. В указанной литературе подробно изложены методы построения убеждающей речи в деловом общении.

Тема «Психология речевой коммуникации» очень подробно изложена в курсе лекций: **Метляева Т.В.: Речевая коммуникация. - Владивосток.:** Изд-во ВГУЭС, 2004. 121с.

В ней рассмотрены основные психологические типы коммуникабельности людей, приоритетные каналы восприятия и компоненты их распознавания, различные эго-состояния, предложенные Э. Берном (я-родитель, я-взрослый, я-ребёнок), в которых человек находится в отдельных жизненных обстоятельствах.

Подробные примеры по темам *деловой беседы, переговоров* рассматриваются в учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика.** М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2012. 512с. **Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика.** М. ИКАР, 2013. 480с. **Рождественский Ю.В. Принципы современной риторики.** М. Флинта. 2013. 176с. В данных изданиях приведены основные

методы и приемы построения речевого процесса, и отличительные особенности каждого вида речевой коммуникации.

Виды, типы, а также процесс построения презентационного события рассматривается в учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. 512с.**, а также в практическом пособии для бизнес-консультантов **Ребрика С.Б. Презентация. М. Эксмо, 2009. 200с.**

Искусство спора, процесс построения дискуссии подробно анализируется в учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. 512с.**, в практическом руководстве **Бредермайера К. Искусство словесной атаки. М Альпина Бизнес Букс, 2005. 352с.**

При использовании литературы необходимо придерживаться общего плана лекций и заданий для практических работ.

Примеры оформления списка литературы:

ЛИТЕРАТУРА:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика./Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова М., Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. – 512с.
2. Sampson, E. The image Factor. A Guide to Effective Self – presentation for Career Enhancement. London, 2008. 338 p.

Справочные издания:

3. Даль В.И. // Толковый словарь Живого Великорусского языка./В.И. Даль. - М.: Изд-во Terra, 1995. - 800 с.

Электронные ресурсы:

4. К типологии речевых образов [Электронный каталог УБД Красноярского края] / В.П. Москвин // Известия РАН. Серия литературы и языка. – 2009. – Том 63, N2. – С. 33-41. URL: <http://www.ebiblioteka.ru/sources/article.jsp?id=6345846>

Работая с литературой в дальнейшем необходимо обратить внимание на оглавление книги, выбрать те разделы, которые касаются темы реферативной работы, изучить их. Познакомившись с рядом источников по исследуемой проблеме, студенту необходимо проанализировать материал, выявить сходные и различные взгляды ученых на проблему и систематизировать материал. В заключении сделать самостоятельные выводы и затем расположить список литературы.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Виды контроля и отчётности по дисциплине

Текущий контроль осуществляется на практических занятиях и направлен на выявление приобретённых навыков речевой коммуникации: скорочтения, аудирования, умение наблюдать, анализировать поведение партнера по общению, умение убеждать, презентовать товар, услугу, организацию, составлять скорректированный вопросник. Тестировать, обучать клиента приемам ораторского мастерства, проводить тренинг по технике речи и развитию навыков коммуникации.

Промежуточный контроль осуществляется контрольные вопросы и задания для практических занятий, представленные студентами в виде творческого показа или выступления перед группой; конспекты и задания, выполненные в виде рефератов.

Курс завершается экзаменом в форме тестирования.

Формы работы	Оценочные средства	Формы контроля
Письменные работы с развернутыми ответами и устный опрос	- письменный и устный анализ специальной литературы - доклады на семинарах - защиты проектов (имидж-карты)	баллы, входящие в рейтинг

	- дискуссии; выступления	
Рольевые игры на профессиональные темы	- устный анализ выступлений с обсуждением; - творческие разработки презентационного события;	- рубежный контроль. - рейтинг - экзамен
Задания при работе с базами данных	- доклад с презентацией результатов поиска информации. - выбор литературных источников. - работа с компьютерными базами данных при подготовке мероприятий различной направленности (переговоры, презентация и др.). - обработка и систематизация полученных собственных результатов	обработка и представление компьютерной презентации по всем заданиям учебной дисциплины
деловые игры (имитация профессиональных ситуаций)	доклады на конференциях, - деловые игры «Переговоры», «Дискуссия» и др., участие в дебатах и «круглых столах»	включение в рейтинг по дисциплине
оформление самостоятельных работ, составление конспекта первоисточников, правильное оформление библиографических ссылок в реферативных работах.	реферат, конспект, творческий дневник	включение в общий рейтинг дисциплины

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

Храмченко, В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Е. Храмченко. - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>

Культура научной и деловой речи. Часть I. Нормативный аспект [Электронный ресурс]: учебное пособие / Новосибирск: НГТУ, 2013. - 76 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228788>

Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 125 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-9916-9676-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/423DF29B-6DC9-4C19-A24B-9CA7BE661C5A.

1. Анохина Т.Я. Стилистика и культура русской речи. / под ред. Т.Я. Анохиной.-М.: Форум, 2013
2. Машина О.Ю. Русский язык и культура речи.-М.: Риор, 2012
3. Глазунова О.И. Русский язык и культура речи.-М.: Кнорус, 2012
4. Граудина.Л.К. Ширяев .Е.Н. Культура русской речи. - М.: Инфра-М , 2013
5. Максимов В.И., Голубева А.В. Русский язык и культура речи. / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой.-М.: Юрайт, 2013
6. Гойхман О.Я. Русский язык и культура речи.-М.:Инфра-М, 2013
7. Гойхман О.Я. Надеина Т.М. Речевая коммуникация.-М.: Инфр-М, 2013

8. Сурикова.Т.И. Русский язык: повторительный курс.-М.:-Альфа-М, Инфра-М, 2011

Дополнительная литература

Деловое общение : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов .— 5-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2013 .— Библиогр.: с. 467 <http://rucont.ru/efd/212276?children=0>

1. Антонова Е.С. Русский язык: пособие для подготовки к ЕГЭ.-М.: Академия, 2012
2. Антонова Е.С., Воителева Т.М. Русский язык.-М.:Академия, 2013
3. Губернская Т.В. Русский язык и культура речи. Практикум.-М.: Форум, 2012
4. Ковадло Л.Я. Культура письменной и устной русской речи. Деловое письмо.-М.: Форум, 2012
5. Кузнецова Н.В. Русский язык и культура речи.-М.: Форум: Инфра-М, 2013
6. Новикова Л.И., Соловьева Н.Ю. Русский язык. Орфография.-М.: Риор: Инфра-М, 2012
7. Новикова Л.И., Соловьева Н.Ю. Русский язык. Пунктуация.-М.: Риор: Инфра-М, 2013
8. Руднев В.Н. Русский язык и культура речи.-М.: Кнорус, 2013
9. Федосюк М.Ю. Синтаксис современного русского языка.- М.: Инфра-М, 2013

10,11,12 Полнотекстовые базы данных и интернет ресурсы. Электронная поддержка дисциплины (модуля)

Полнотекстовые базы данных и интернет ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента»;
2. ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>
3. ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>
4. ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>
5. "GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова. <https://grebennikon.ru/>

13 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Техническое и лабораторное обеспечение дисциплины: занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.
2. Персональный компьютер – 1 шт.
3. Усилитель – 2 шт.
4. База для радиомикрофона - 1шт.

14 Словарь основных терминов

Авторитарный — основанный на беспрекословном подчинении, диктаторский или (обобщенно) стремящийся утвердить свой авторитет, властный (напр., *авторитарное правление, авторитарный строй, авторитарные замашки*).

Адекватный – тождественный, соответствующий.

Адресант – говорящий, отправитель сообщения, порождающий высказывание, партнер коммуникации.

Адресат – получатель речи, рецептор, слушающий (слушатель), собеседник, аудитория, интерпретатор.

Аллюзия (лат. «ссылка, намек») – включение в речь изречений, пословиц, цитат.

Анафора (греч. «несение назад») – повторение слова (словосочетания) в начале ряда предложение или их частей.

Антитеза (греч. «противоположение») – противопоставление двух противоположных мнений или образов. Вид контраста.

Апанадиплозис (греч. «удвоение») – фигура речи, состоящая в повторении слова, находящегося в конце одной части высказывания и в начале его второй части.

Брифинг — краткое, оперативное совещание представителей печати, радио, телевидения, на котором излагается позиция правительства по определенному вопросу в ходе происходящих международных переговоров, заседаний, конференций. Не смешивать со словом *пресс-конференция*.

Брокер — официальный посредник, специализирующийся на биржевых операциях по заключению сделок между покупателями и продавцами товаров, ценных бумаг, валюты.

Будировать – высказывать дурное расположение духа, проявлять недовольство.

Валютный клиринг — межправительственное соглашение о взаимном зачете встречных требований и обязательств, вытекающих из стоимостного равенства товарных поставок и оказываемых услуг.

Волюнтаризм — 1) направление в философии, считающее волю высшим принципом бытия; 2) признание воли решающим фактором психической жизни в психологии; 3) политика, определяемая субъективной волей и произволом правителей.

Вотум — выражение мнения голосованием.

Вотум доверия — одобрение деятельности должностного лица.

Вотум недоверия — выражение неодобрения деятельности.

Геноцид — истребление отдельных групп людей по расовым, религиозным и другим признакам.

Гиперинфляция — инфляция, превышающая норму.

Гипотипоз (греч. «отпечаток перед, впечатление перед») – живое описание, словесное изображение предмета, события так, чтобы слушатели представили его в своем воображении.

Гипербола (греч. «бросание сверху») – нарочитое преувеличение в характеристике чего-либо, кого-либо.

Градация (лат. «подъем по ступеням») – повышение силы выражения от слова к слову – членов синонимического ряда, тематической группы.

Дайджест — 1) краткое изложение, резюме; 2) сборник материалов; 3) периодическое издание, кратко или выборочно излагающее материалы других изданий. Напр., *дайджест советской прессы*.

Дебитор — юридическое или физическое лицо, имеющее задолженность предприятию или организации.

Дедукция – логическое умозаключение от общего к частному.

Демарш ([дэ]) — заявление с целью воздействовать на какой-либо правительственный орган или государство.

Демпинг ([дэ]) — бросовый экспорт — вывоз товаров за границу по низким ценам.

Депортация – адм.-суд. изгнание, высылка из государства или из мест исторического проживания. Ср. также: *депортировать, депортированный* и т.п.

Дефляция – изъятие из обращения части избыточной денежной массы, выпущенной в период инфляции.

Диверсификация — разностороннее развитие.

Диверсификация производства — одновременное развитие многих, не связанных друг с другом производств, расширение ассортимента производимых изделий.

Дивиденд – доход, ежегодно выплачиваемый акционерам на каждую акцию из прибыли акционерного общества.

Дилемма – необходимость выбора из двух взаимоисключающих и в равной степени нежелательных возможностей. Не следует употреблять в знач. «задача, проблема вообще». Неправильна конструкция «перед ним стоит дилемма трудоустройства».

Дилер – лицо (фирма), осуществляющее посредничество за свой счет и от своего имени.

Дифференцировать – различать, разграничивать.

Доминанта – главенствующая идея, важнейшая составная часть чего-либо.

Индукция – умозаключение от частного к общему (против дедукции).

Императивный — повелительный; *юр.* не допускающий выбора.

Императивный мандат — наказ, которому избранное лицо или орган обязаны следовать.

Импичмент — особый порядок привлечения к ответственности высших должностных лиц; процедура привлечения высших должностных лиц государства к суду парламента.

Индексация — система условных (цифровых, буквенных или смешанных) обозначений; обозначение чего-либо с помощью этой системы (напр., *индексация доходов населения, индексация цен*).

Инжиниринг — выполнение проектно-изыскательных работ по заказам.

Инновация — 1) новообразование (см. *новация*); 2) нововведение как результат творческой деятельности, направленной на разработку и распространение новых видов изделий, технологий, новых организационных форм.

Инфляция — обесценивание бумажных денег вследствие их чрезмерного выпуска; общее длительное повышение цен (см. *гиперинфляция*).

Инфраструктура — составные части устройства экономической или политической жизни, носящие вспомогательный характер и обеспечивающие нормальную деятельность экономической и политической системы.

Истеблишмент ([тэ]) — правящие и привилегированные группы общества; система власти и управления, с помощью которой они осуществляют свое господство; власть имущих.

Кадастр — систематизированный свод сведений.

Кворум — число присутствующих, необходимое по положению для признания правомочности собрания (напр., *собрать кворум; нет кворума* и т.п.). Неправильны конструкции: «иметь полный кворум», «кворум не явился», «кворум не пришел» и т.п.

Легитимный — соответствующий закону, действующему законодательству, юридически правомочный, узаконенный. Однокоренные образования: *легитимизм, легитимист, легитимность*.

Лизинг — долгосрочная аренда оборудования, машин, сооружений производственного назначения.

Маклер — посредник при заключении сделок на фондовых, товарных и валютных биржах. В последнее время все большую популярность приобретает слово *брокер* как синоним слова *маклер*.

Маргинал — находящийся на «обочине» общества; ограниченный в своих интересах; отдаленный от животрепещущих проблем современности. Слова того же корня: *маргинальный, маргинализм* и др.

Ноу-хау — совокупность знаний и опыта для разработки и реализации конкурентоспособной продукции, носящей конфиденциальный характер.

Нувориш — человек, разбогатевший на спекуляциях, богач-выскочка.

Обструкция — род протеста, метод борьбы, преимущественно парламентской, направленной на срыв заседания, собрания и т.п. путем создания шума, произнесения длинных, не относящихся к делу речей и т.п.

Ортодоксальный — неуклонно придерживающийся какого-либо направления, учения, мировоззрения; последовательный.

Панацея — средство, помогающее во всех случаях жизни (первоначально — универсальное лекарство от всех болезней, которое пытались изобрести алхимики). Употребляется как без зависимых слов (напр., *найти панацею; это решение не панацея*), так и в оборотах (напр., *«панацея от всех бед»* и *«панацея от всех зол»*). Нередко слово *панацея* используется иронически — по отношению к тому, в чем неправомерно видят

универсальное средство, способное предотвратить неблагоприятные последствия или улучшить существующее положение дел.

Паритет — принцип равного представительства сторон (напр., *валютный паритет* — соотношение между валютами разных стран).

Пасквиль — сочинение, содержащее резкие, грубые, издевательские нападки (напр., *злой пасквиль на кого/что-либо; шуточный пасквиль*). *Мн.* пасквили, *род.* пасквилей.

Педантичный — свойственный педанту, исполненный педантизма (напр., *педантичное отношение, педантичный человек*).

Плебисцит — всенародное голосование, референдум.

Плюрализм — множественность чего-либо (напр., *плюрализм взглядов, мнений* и т.д.).

Преамбула — вводная часть законодательного акта или международного договора (напр., *преамбула к конституции*). Не следует употреблять это слово расширительно по отношению к введению любого текста.

Превалировать — преобладать, иметь перевес, преимущество. Превалировать над чем-то и без дополнения.

Превентивный — предупреждающий, предохранительный, опережающий действия противной стороны (напр., *превентивные действия фракции*).

Прерогатива — исключительное право органа, учреждения или лица в осуществлении чего-либо (напр., *законотворчество — прерогатива парламента*). Не смешивать со словом *приоритет*.

Пресс-конференция — встреча политических, общественных, научных и т.п. деятелей с представителями средств массовой информации для беседы по вопросам, представляющим большой общественный интерес. Не смешивать со словом *брифинг*.

Пресс-релиз — специальные бюллетени для работников органов массовой информации, содержащие материалы для срочной публикации.

Преференции — преимущества, льготы (напр., *торговые преференции*, предоставляемые по международным договорам в целях расширения торговли между странами).

Прецедент — 1) факт, имевший место в прошлом и служащий примером или оправданием для последующих случаев такого рода (напр., *исторический прецедент*); 2) *юр.* решение суда или другого государственного органа, принимаемое за образец при разрешении сходных вопросов (напр., *парламентский прецедент*).

Пролонгация — продление срока действия договора, соглашения, займа и т.п.

Промульгация — официальная публикация, обнародование какого-либо закона.

Пророгация — отсрочка заседаний парламента по решению главы государства.

Просперити — процветание.

Протекционизм — 1) экономическая политика государства, имеющая целью оградить национальное хозяйство от иностранной конкуренции путем введения высоких пошлин на ввозимые в страну товары, ограничения или полного запрещения ввоза определенных товаров, а также с помощью ряда других мер; 2) система протекций, покровительства при устройстве чьих-либо дел.

Раут — торжественный званый вечер, прием. Не смешивать со словом *раунд*.

Ревальвация (валоризация, ревалоризация) — увеличение золотого содержания денежной единицы или повышение ее курса по отношению к валютам других стран, осуществляемое государством в официальном порядке (антоним — *девальвация*).

Ротация — периодическое обновление в кадровом составе какой-либо организации. Слова того же корня: *ротировать, ротированные* и т.п.

Сепаратизм — стремление к отделению, обособлению.

Спичрайтер (англ. Speech; write – речь, writer – писатель, автор). Человек, который составляет речи, доклад, отчет и выполняет другие более творческие работы довольно большого объема для кого-либо.

Эвфемизм - слово или выражение, отягчающее или заменяющее оборот, который по каким-либо причинам не может быть употреблен.

Энтимема (греч. «в уме») – мысль, выводимая из противоположных мыслей; заключение, вывод из несовместимых противоположностей, когда одно из них используется так, чтобы четко доказать другое.

Эпифора (греч. «несение после») – повторение слова или словосочетания в конце каждой части высказывания или после каждого из нескольких высказываний.

Языковая норма – совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отображенных и закрепленных в процессе общественной коммуникации (произношения, ударения, словообразования).