Институт управления, бизнеса и технологий

Контрольная работа

по учебной дисциплине: "Русский язык и культура речи"

Выполнила: студентка 1 курса, гр. Б-11

Устинова Алёна Андреевна

Проверил: преподаватель

Косогорова Людмила Алексеевна

Калуга 2009

## Вопрос 1. Деловая беседа

*Деловая беседа* - это специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач. В отличие от деловых переговоров, деловая беседа не предлагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений и чаще происходит между представителями одной организации. Она может предварять переговоры или быть их составной частью.

К числу *целей, требующих проведения деловой беседы,* можно отнести, во-первых, стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияния на другого, с тем, чтобы изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения между участниками беседы; во-вторых, необходимость выработки руководителем соответствующих решений на основании анализа мнений и высказывании сотрудников.

В сравнении с другими видами речевой коммуникации *деловая беседа обладает следующими преимуществами:*

Быстротой реагирования на высказывания собеседников;

Повышением компетентности руководителя благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей;

Возможностью более гибкого подхода к предмету обсуждения;

Беседа не монолог, а диалог, т.е. двустороннее общение, поэтому необходимо так формулировать вопросы, определения, оценки, чтобы они прямо или косвенно приглашали собеседника высказать свое отношение к изложенному мнению.

Принято выделять в качестве самостоятельных *видов следующие деловые* *беседы:* собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы.

*Беседа при приеме на работу* носит характер "приемного" интервью, основная цель которого оценить деловые качества поступающего на работу. В сущности, оно сводится к нескольким базовым вопросам и соответствующим ответам на них. Форма вопросов может меняться, но их содержание можно сгруппировать в следующие блоки:

Что представляет собой человек;

Почему он ищет работу;

Каковы его сильные и слабые стороны;

Каково его представление о хорошем начальнике;

Какие свои достижения он считает наиболее весомыми;

На какую зарплату он рассчитывает;

В свою очередь от соискателя также ожидают вопросов. Поступающим на работу рекомендуется выяснить следующее:

Является ли рабочее место новым или вакантным?

Почему возникла необходимость кадрового обновления?

Причины увольнения или перехода на другую работу предшественника?

Кто принимает решение о назначении на должность?

Как примерно будет выглядеть рабочий день?

В чем конкретно будут заключаться обязанности?

Как и кем будет оцениваться работа?

Возможности для обучения, роста, продвижения?

Дополнительные компенсации (обеды, транспорт).

*Беседа при увольнении с работы* имеет две разновидности: по собственному желанию, и когда работника приходится увольнять или сокращать.

В первом случае необходимо выяснить истинную причину увольнения, его мотивы: вызвано оно неудовлетворенностью производственным процессом, невниманием, обидой или какими-либо другими причинами. Проведение беседы в этом случае обусловлено заботой руководителя об улучшении управленческой деятельности на различных уровнях производства. Следует узнать, что не нравилось сотруднику в его работе и, напротив, что доставляло удовлетворение.

По-другому протекают беседы с работником, которого приходится увольнять. Процедура увольнения по решению руководства крайне трудна для всех, кто принимает в ней участие. Эта процедура опирается на знание специфики такого разговора и на владении техникой его проведения. Если руководителю предстоит упрекать работника в нарушении дисциплины или говорить о других нарушениях, то он должен быть точным и корректным в изложении фактов и не дать увольняемому оснований сомневаться в справедливости высказанных упреков.

*Проблемные и дисциплинарные беседы* вызваны либо возникновением сбоев в деятельности сотрудника, либо фактами нарушения дисциплины. При этом существуют некоторые правила, позволяющие провести их с конструктивными результатами. Для этого следует:

Получить необходимые сведения о сотруднике и его работе;

Построить беседу, соблюдая следующую очередность в сообщении информации: сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника; сообщение критического характера; сообщение похвально-поучительного характера;

Быть конкретным и избегать неясностей;

Критиковать выполнение задания, а не личность;

Соблюдение этих правил помогает создать положительный эмоциональный фон, который позволит провести неприятную часть разговора конструктивно, не вызывая ненужной враждебности со стороны сотрудника. При проведении проблемной беседы важно выяснить: не является ли возникшая проблема средством привлечения внимания? Не вызваны ли нарушения личными затруднениями (семейным конфликтом, болезнью близких и т.п.)? Не связна ли проблема с недостатком квалификации, помощи, обучения? Может быть работнику нужна большая самостоятельность? Или дело в том, что он не приемлет стиль руководства? Ответы на эти вопросы позволят принять решение о возможных организационных мероприятиях, которые могут стать программой по преодолению возникшей ситуации.

Если в ходе проблемной беседы нужно сообщить работнику о мерах дисциплинарного характера, решение о наказании следует выражать просто, четко, делая акцент на понимании и правильной оценке случившегося.

Например: "*Выговора вам не избежать. Понимаю, что это наказание радости вам не прибавит, но иначе поступить не могу".*

*Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов*: подготовительный этап; начало беседы; обсуждение проблемы; принятие решения; завершение беседы.

*Подготовительный этап.* В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы.

*Начало беседы.* Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждение интереса к разговору.

*Основная часть* беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.

В деловом русском языке можно выделить *ряд устойчивых речевых* *оборотов*, которые позволяют собеседникам управлять ходом беседы на этапе обсуждения проблемы и принятии решения. Приведу примеры:

Уточнение темы, цели, предмета разговора:

*Давайте уточним детали*

*Если я вас правильно поняла….*

*Введите меня в курс дела*

*Есть ли у вас конкретные предложения?*

Убеждение партнера:

*Я в этом совершенно уверен*

*Нет причин для опасений*

*Вы, конечно, согласитесь, что….*

*Вне всякого сомнения…*

Неполное согласие:

*Это требует дополнительного обсуждения*

*Вряд ли мы можем игнорировать то, что...*

*По мере возможности мы постараемся...*

*Может быть рассмотрим иные условия?*

4) Несогласие:

*К сожалению...*

*Было бы нежелательно...*

*Вряд ли это возможно...*

*Я понимаю вас. Однако...*

5) Оценка ситуации:

*Я разделяю вашу точку зрения*

*К сожалению, приходится возразить*

*На самом деле...*

*Вызывает определенные сомнения...*

6) Вывод:

*Вывод состоит в том, что...*

*Отсюда следует, что...*

*Очевидно, можно утверждать, что...*

*Как было доказано...*

*Заключительная часть* беседы служит своеобразной общей ее оценкой. Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченных целей.

Важно отделить завершение беседы от других фаз; для этого используются выражения типа "*Давайте подведем итоги"* или "*Мы подошли к концу нашей беседы".*

Таким образом, деловая беседа может быть рассмотрена как особый вид межличностного взаимодействия в организационной среде.

## Вопрос 2. Аттестационная работа по русскому языку и культуре речи

Отметьте номера слов, в которых ударение падает на первый слог:

1) красивее 6) щавель

2) феномен 7) положить

3) цемент 8) уведомить

4) эксперт 9) звонит

5) аналог 10) двоюродный

2. Значение какого слова определено неверно?

Сувенир - подарок, изделие на память о городе, стране

Торец - боковая сторона дома

Уникальный - единственный в своем роде

**Заурядный -** обращающий на себя внимание.

3. Укажите примеры с ошибками в образовании форм слова:

**1) свыше четыре тысячи двести метров**

2) новые паспорта

**3) килограмм яблок**

**4) более нужнее**

5) поезжай домой

4. Выберите грамматически правильное продолжение предложения.

**Храня память о прошлом,**

1) Учёным понадобилось много времени на изучение старинных летописей.

**2) Монастыри стали неотъемлемой частью русской истории.**

3) Изучение истории имеет большое значение.

4) Это помогает лучше понять историю

5. В каком слове на месте пропуска пишется буква Ё? 1) упавший **ж…лудь**

2) умелый ж…нглёр

3) затяжной прыж…к

4) в чуж…м краю

6. В каком ряду в обоих случаях на месте пропуска пишется Ь?

1) запрёш…ся в комнате, промокший плащ…

2) исполнить тушь…, ветер свеж…

3) отвлеч…ся от дела

**4) несёш…ся с горы, озимая рож….**

7. В каком слове на месте пропуска пишется НН?

1) вощё…ый блестящий пол

2) офицеры контуже…ы

3) ледя…ой взгляд

4) **необоснова…ый** вывод

8. В каком предложении НЕ со словом пишется раздельно?

1) Герой, (не) навидя рабство, пытается изменить отношения между людьми.

2) (Не) понятное нам правило трудно запомнить.

3) Ещё видны остатки (не) растаявшего снега**.**

**4) так и (не) появившийся на сцене ревизор тревожит всех обывателей**

9. В каком варианте ответа правильно указаны все цифры, на месте которых в предложении должны стоять запятые?

**Темное небо над освещённой улицей (1) казалось (2) чёрным, тяжёлым пологом.**

**Солнце и (3) казалось (4) само небо пряталось за скалами.**

1) 1,2,3,4

2) 1,2

**3) 3,4**

4) 2,4