Содержание

1. Происхождение русского языка. Значение русского языка в современном мире 3

2. Фонетические нормы в культуре речевого общения 5

3. Дикция и выразительное чтение в культуре речевого общения 6

4. Грамматические нормы в культуре речевого общения 8

5. Особенности устной и письменной формы речи в современном русском языке 9

6. Фунционально-смысловые типы речи (описание, повествование, рассуждение) в речевой коммуникации 10

7. Вербальные и невербальные средства общения 11

8. Логика, этика, эстетика речи в речевой коммуникации 12

9. Подготовка речи: выбор темы, цель, содержание и структура речи 14

10. Выступление как разновидность ораторской речи 15

11. Способы словесного оформления публичного выступления 16

12. Научный и официально-деловой стили: характеристики, особенности использования в профессиональной деятельности 17

13. Служебная документация: реквизиты и основные виды управленческих документов. 18

14. Работа с документами для внешнего пользования: простые деловые письма и контрактные документы 20

15. Культура делового письма 21

16. Аннотирование и реферирование в письменной речи современного русского языка. 22

17. Спор. Логические и психологические аспекты полемики 23

18. Культура ведения диалога и монолога 25

19. Публицистический и художественный стили: характеристики и возможность использования в процессе профессиональной деятельности 27

20. Разговорно-обиходный стиль в процессе речевой коммуникации 27

21. Деловое совещание. Особенности служебного делового общения 28

22. Деловая беседа. Структурная организация беседы 30

23. Особенности телефонной коммуникации 31

24. Особенности речевой коммуникации в деловых переговорах 32

25. Технические средства информации в коммуникации (телефакс, факс-модем, электронная почта и т.д.) 33

26. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой 34

27. Литературное произношение: стили, правила произношения гласных и согласных звуков, литературные ударения 36

## 1. Происхождение русского языка. Значение русского языка в современном мире

Современный русский язык по происхождению связан с общеславянским, который выделился из индоевропейского языка - основы.

На основе общеславянского языка образовались восточнославянский (древнерусский) язык, а также языки южнославянской группы (болгарский, сербский…) и западнославянской (польский, словацкий, чешский и др.)

В 14-15вв в результате распада Киевского государства на основе единого языка древнерусской народности возникло 3 самостоятельных языка: русский, украинский, белорусский.

|  |
| --- |
| Общеславянский язык |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Южнославянский язык | Восточнославянский язык | Западнославянский язык |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Украинский язык | Русский язык | Белорусский язык |

О превосходстве русского языка перед другими писал Ломоносов: "…великолепие испанского, живость французского, крепость немецкого, нежность итальянского, … краткость греческого языка".

Он многое сделал для упорядочения русского языка. Разработав теорию о трех стилях (высоком, среднем и низком). Он ограничил использование старославянизмов. Своими многочисленными научными трудами он способствует формированию научного языка.

Писатель Карамзин пишет: "Язык наш выразителен не только для высокого красноречия, для громкой живописной поэзии, но и для нежной простоты, для звуков сердца и чувствительности. " Он также считал, что рус. язык слишком тяжел для выражения мыслей и нуждается в обработке.

А.С. Шишков рассматривал старославянский как первобытный язык всего человечества и считал, что именно он должен стать основой русской литературной речи. Благодаря его работам точнее определились семантические границы между русским и западноевропейскими языками.

А.С. Пушкина по праву считают создателем современного русского литературного языка. Он руководствовался принципом соразмерности и сообразности, и не отвергал старославянизмов, не выступал против употребления слов, заимствованных из французского языка.

19в - серебряный век русской словесности и русского языка. Одним из важнейших признаков литературного языка как высшей формы общенародного языка является его нормативность.

Русский язык - это национальный язык русского народа, государственный язык Российской Федерации. Он входит в число официальных международных языков.

Когда советский народ одержал победу во 2-ой Мировой войне, русский язык стали воспринимать как язык Великой державы.

После распада СССР, когда союзные республики стали самостоятельными государствами, произошла переоценка многих прежних ценностей, что привело к заметному снижению интереса к русскому зыку в этих государствах.

На сегодняшний день единственное государство в СНГ, официальным языком которого принят русский, - это Казахстан.

Русский язык продолжает вызывать интерес в современном мире. Число граждан США, Франции, Испании, Швеции, Финляндии, Австрии, Кореи начавших изучать русский язык и литературу, в последнее время увеличилось в несколько раз.

Русский язык сохранял свою уникальность и идентичность на протяжении громадного пространства и длительного времени, вобрал в себя богатство языков Запада и Востока, освоил греко-византийское, латинское, восточное и старославянское наследие.

## 2. Фонетические нормы в культуре речевого общения

Фонетические нормы

|  |  |
| --- | --- |
| Нормы произношения звуков и их комбинации | Нормы постановки ударения |

Современный русский литературный язык отличается от внелитературного просторечия, местных говоров тем, что имеет систему норм произношения. Как должны произносится те или иные звуки в определенных фонетических позициях, в определенных сочетаниях с другими звуками, а также в определенных грамматических нормах и группах слов - всеми этими вопросами занимается орфоэпия.

Правильная постановка ударения также является важным аспектом языковой культуры. Так, в академической "Русской грамматике" 1980г дается описание всех типов распределения ударения. В русском литературном произношении существуют варианты ударения, например.: за борт или за борт. В настоящее время для литературного языка в целом допустимы оба варианта ударения. Правда бывает отступление от общего правила. Например, если место ударения служит различителем смысла высказывания.

Стили произношения

Сниженный Нейтральный Высокий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Небрежная речь при убыстренном темпе говорения | Это речь в нормальной обычной обстановке, в среднем темпе, при спокойном состоянии говорящего.  | Используется в торжественных случаях, замедленный темп и тщательное проговаривание |

## 3. Дикция и выразительное чтение в культуре речевого общения

Дикция - степень отчетливого произношения слов и слогов в речи, а также при чтении вслух или пении.

Выразительное чтение - это чтение с правильным литературным произношением, чтением и расстановкой фразового логического ударения, с нужной интонацией и дикцией.

4. Качество произношения определяется также тембром, окраской голоса. Тембр же зависит от особенностей голосовых связок, которые у каждого человека свои. Трудно, а то и невозможно изменить окраску голоса, но постараться улучшить ее можно. Она меняется от психологического состояния выступающего. Тембр изменяется также в худшую или лучшую сторону в зависимости оттого, насколько напряжены мышцы горла, поворотлива челюсть, подвижны язык, губы и мягкое небо.

5. Артикуляция - это прежде всего правильное и отчетливое произношение звуков. В этом главную роль играют не голосовые связки, а органы произношения, среди которых, как правило, различаются активные (язык и губы) и пассивные (зубы, десны, мягкое и твердое нёбо).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Правильное литературное произношение | Выразительное чтение | Фразовое логическое ударение |
| Интонация | Дикция | Эмоциональный настрой |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Звучность голоса (полетность)  | Темп речи | Высота голоса | Тембр | Артикуляция |
| Психологическая причина | Физическая причина | Длительность звучания | Смысловые паузы | Высокий тон | Психологическое состояние | Органы произношения | Органы произношенияАктивные ПассивныеГубы зубыязык десна |
| Низкий тон |
| Монотонность |

Звучность голоса - связана с выразительностью, фразовым логическим ударением, что достигается путем напряжения в голосе.

Причины звучности голоса

|  |  |
| --- | --- |
| Психологическая причина | Физическая причина |

|  |  |
| --- | --- |
| Отсутствие уверенности в себе и эмоционального подъема.  | Дыхание должно быть глубоким, частым и контролируемым; делать вдохи только при знаках препинания или по окончании фразы.  |

Темп речи - скорость речи

Темп

|  |  |
| --- | --- |
| Длительность звучания | Пауза |

|  |  |
| --- | --- |
| Любое слово можно при произнесении растягивать и сжимать. Все зависит 0т того, какое значение придает ему говорящий, а также от чувств, которые вкладываются говорящим в это слово | Облегчает дыхание, дает время сообразить о чем вести разговор дальше, позволяет слушателям "переварить" какую-либо мысль, высказанную до этого.  |

Высота голоса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий тон |  Низкий тон | Монотонность |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| возникает при возбуждении, нервозности, в запале спора, реже - застенчивости или нехватки дыхания.  | объясняется обычно отсутствием у говорящего воодушевления, увлеченности предметом речи, а то и робостью, застенчивостью.  | речь на одной и той же высоте |

## 4. Грамматические нормы в культуре речевого общения

В грамматике выделяют две подсистемы: морфологию и синтаксис. Морфология - это систематизированная совокупность форм слов (парадигм склонения, спряжения), и правил их употребления а также это раздел грамматики, который изучает эти формы, правила.

Часто речевые ошибки связаны с нарушением грамматических норм: морфологические требуют правильного образования грамматических форм слов разных частей речи, синтаксические предписывают нормативное построение словосочетаний и предложений. Ряд сложных случаев:

1. Обозначения лиц по профессии, должности, ученому или воинскому званию сохраняют форму мужского рода и в том случае, если относятся к женщине. Например: доцент Иванова, заведующий кафедрой Вербицкая и т.д.

2. При выборе вариантного окончания имен существительных именительного падежа множественного числа следует знать, что окончание ы (и) - книжное: бухгалтеры, лекторы, инспекторы, но профессора

3. Предпочтительными являются следующие формы имен существительных родительного падежа множественного числа: грузин, партизан, валенок, погон,

4. Предлоги "благодаря", "вопреки", "согласно" требуют после себя имени сущ-го или местоимения в дательном падеже. Н-р, вопреки указаниям

5. Если подлежащее имеет в составе существительное с количественным значением (большинство, ряд, часть), то сказуемое может стоять в единственном и во множественном числе. Последняя форма предпочтительнее, если главные члены предложения оторваны друг от друга, если подчеркивается активность и раздельность действия каждого лица. Например: Большинство сотрудников отдела заявили, что они не согласны с позицией администрации.

6. Если в роли подлежащего выступает количественно - именное сочетание, то форма единственного числа сказуемого указывает на совместное действие, а форма множественного числа - на раздельное совершение действия. Например: Пять менеджеров отправилось в поездку (группой).

## 5. Особенности устной и письменной формы речи в современном русском языке

Основа письменной и устной речи: литературная речь - это речь, рассчитанная на сознательный подход к системе средств общения, при котором осуществляется ориентация на определенные нормированные образцы.

Устная речь - это звучащая речь, функционирующая в сфере непосредственного общения, а в более широком понимании - это любая звучащая речь. Устная речь

Подготовленная Не подготовленная

|  |  |
| --- | --- |
| Характеризуется продуманностью | Характеризуется спонтанностью |

Разновидности устной речи

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Устная научная речь | Устная публицис-тическая речь | Виды устной речи в сфере официально-делового общения | Художественная речь | Разговорная речь (оказывает влияние на все разновидности устной речи |

Основная функция письменной речи - фиксация устной речи, имеющая цель сохранить ее в пространстве и времени.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Устная речь | Письменная речь |
| Материальная форма | Звуковые волны | Буквы |
| Восприятие речи | По слуховому и зрительному каналам | По зрительному каналу |
| Свойства речи:  | Необратимость, поступательный и линейный характер развертывания во времени | Длительное хранение информации, развертывается в статистическом пространстве |
| Свойственны:  | Неплавность, фрагментарность деления предложения на несколько единиц | Сложные синтаксические конструкции, причастные и деепричастные обороты и т.д.  |

Письменная форма является основной формой существования речи в научном, публицистическом, официально-деловом и художественном стилях.

## 6. Фунционально-смысловые типы речи (описание, повествование, рассуждение) в речевой коммуникации

Описание - это словесное изображение какого-либо явления действительности путем перечисления его характерных признаков. Данный тип речи служит для воссоздания мира предметов и установления связей между ними. Описание = признак' + признак2 + признак\*-...

Цель описания - создать в представлении читателя целостную картину, зафиксировать характерные признаки предмета или лица.

Типы описания: бытовое, портретное, интерьерное, пейзажное, научно-техническое, описание положения дел.

Глаголы в описании используются обычно в форме несовершенного вида настоящего и прошедшего времени.

Повествование представляет собой рассказ о событиях и служит для передачи последовательности различных событий, явлений, действий; оно раскрывает связанные между собой явления, действия, происходившие в виде некой цепочки событий в прошлом.

Повествование = событие' + событие2 + событие3...

Последовательность действий, событий передается с помощью глаголов совершенного вида, которые, обозначая последовательно сменяющие друг друга события, показывают развертывание повествования. В повествовании соблюдается определенный порядок слов в предложении (повествовательный), когда сказуемое стоит после подлежащего и служит цели изображения последовательности действий.

Рассуждение - это словесное изложение, разъяснение и подтверждение мысли. Цель рассуждения: углубление наших знаний об окружающем мире. Рассуждение = вопрос (тезис) - суждение1 - суждение - суждение'...

Рассуждение должно содержать: посылку (точно сформулированную основную мысль), основную часть (умозаключения, которые отражают ход мыслей, приводящий к новому суждению) и вывод (который должен соотноситься с посылкой и логически вытекать из всего хода рассуждения).

## 7. Вербальные и невербальные средства общения

Общение

|  |  |
| --- | --- |
| Вербальное | Невербальное |
| В качестве знаковой системы используется речь |  Используются различные неречевые знаковые системы |
| Кинесика | Паралингвистика | Проксемика | Визуальное общение |
| Жесты мимика, паномимика  | Экстралинг-вистическая система (включение в речь пауз, напр. плача, смеха, и, наконец, сам темп речи | Система вокализации (качество голоса, его диапазон, тональность)  | Специальная область, занимающаяся пространственной и временной организации общения. Основатель Э. Холл | "Контакт глаз" |

Богатейший алфавит жестов можно разбить на 5 групп.

I Жесты-иллюстраторы - это жесты сообщения; указатели, пиктографы - образные картинки изображения; кинетографы - движение телом, идеографы - свободные движения руками.

II Жесты-регуляторы - это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (улыбка, кивок, направление взгляда).

III Жесты-эмблемы - это своеобразные заместители слов или фраз в общении, например, поднятая над головой рука означает - “до свидания”.

IV Адаптаторы - это привычки человека, связанные с движением рук.

V Жесты-афоректоры - жесты, выражающие через движение тела и мышцы лица определённые эмоции.

## 8. Логика, этика, эстетика речи в речевой коммуникации

Готовя выступление, следует учитывать основные логические законы.

Закон тождества.3. Закон исключенного третьего

Закон непротиворечия.4. Закон достаточного основания

Логика выступления является лишь составной частью более общей системы приемов, называемой системой аргументации, которая используется в воздействующей, убеждающей речи. Система аргументации включает в себя способы обоснования и опровержения убеждений, зависимость этих способов от аудитории и обсуждаемой проблемы. Укажем на наиболее часто встречающиеся ошибки:

Неполная аналогия.

Отождествление временной последовательности событий с их причинной связью: временная последовательность событий не всегда подразумевает наличие между ними причинно-следственных отношений.

Этика - это философское учение (объектом которого является мораль), объясняющее и описывающее происхождение и природу нравственности, структуру и социальные функции этого явления. Отношение оратора к аудиторы должно быть абсолютно доброжелательным и профессиональным.

Доброжелательность предполагает невозможность таких форм речевого поведения, как агрессивность в ее различных проявлениях (упреки, угрозы, оскорбления) и демагогия (ложь).

Профессиональное отношение к аудитории предполагает умение работать с любой аудиторией: с той, которая настроена доброжелательно, и с той, которая настроена агрессивно, и с той, которая высказывает безразличие к оратору.

Эстетика - это наука, которая развивает нашу восприимчивость, учит понимать мир искусства и открывать красоту там, где казалось бы она полностью отсутствует.

Хорошее выступление - выступление цельное в ритмико-интонационном отношении. Монотонность притупляет внимание, однообразие ритма и интонации отрицательно сказывается на восприятии. Именно интонация, ритм речи подскажут, где ограничить объем конструкции или, наоборот, увеличить его, где переставить слова и т.п. Подчеркнем: говоря о лексике и синтаксисе, мы подразумеваем в данном случае благозвучность текста, гармонию ритма, а не контактоустанавливающие особенности, о которых говорилось выше.

При сомнении в правильности выбора слова следует воспользоваться толковым словарем русского языка. Работа со словарем должна стать постоянной и важной составляющей работы профессионала речи.

Выразительность речи, ее воздействующая сила увеличивается, если оратор использует разнообразные изобразительно-выразительные средства. Выступление становится более убедительным, привлекательным, что способствует установлению более тесного контакта с аудиторией. Укажем наиболее распространенные изобразительно-выразительные средства, используемые в воздействующей публичной речи:

|  |  |
| --- | --- |
| Метафора Эпитет Олицетворение ГиперболаСравнение Антитеза 7. Подхват | Градация Каламбур. Риторический вопрос Вопросно-ответное единство Повтор. Многосоюзие. Синтаксический параллелизм |

Ораторское выступление должно быть логично построено, автор не имеет права нарушать этические нормы речевого поведения, принятые в данном коллективе. Использование выразительных средств украшает речь, усиливает ее воздействие на слушателей, помогает более точно и ярко выразить авторское отношение к поставленной проблеме.

## 9. Подготовка речи: выбор темы, цель, содержание и структура речи

Этапы разработки ораторской речи:

Определение темы - должна интересовать вас и ваших слушателей.

Формулировка. Название речи должно быть ясным, четким и кратким.

Цель выступления. Оратор, готовясь к выступлению, должен установить примат цели над содержанием и формой речи.

Композиция речи - построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому.

Приступая к работе над композицией речи необходимо прежде всего определить порядок, в котором будет излагаться материал, т.е. составить план:

Предварительный план (выбор вопросов)

Рабочий план (содержание выступления, его структура).

Основной план (вопросы, которые будут озвучены в выступлении)

Структура плана

Простой Сложый

|  |  |
| --- | --- |
| Состоит из неск-х пунктов, относящихся к основной части изложения темы.  | Выделяют вступление, главную часть и заключение |

В главной части важно соблюдать основное правило композиции - логическую последовательность и стройность изложения материала

В заключении: повтор основной мысли; вывод; поставить перед слушателями задачи, которые вытекают из содержания выступления.

Структура выступления зависит прежде всего от метода преподнесения материала, избранного оратором:

Индуктивный метод - изложение материала от частного к общему.

Дедуктивный метод - изложение материала от общего к частному.

Метод аналогии - сопоставление различных явлений, событий, фактов.

Концентрический метод - расположение материала вокруг главной проблемы, поднимаемой оратором.

Ступенчатый метод - последовательное изложение одного вопроса за др.

Исторический - изложение материала в хронолог-кой последовательности.

## 10. Выступление как разновидность ораторской речи

Выступление на собрании, совещании, митинге, в средствах массовой информации - разновидность ораторской речи.

Задача выступающего никогда не сводится к изложению некоторого объема информации. Приемы речевой разработки текста:

К выступлению обязательно нужно подготовиться.

Прежде всего, следует четко сформулировать тему выступления.

Определите цель выступления.

В начале выступления сразу же сформулируйте основную мысль выступления, основной тезис.

Определив главную мысль, расчлените ее на отдельные составляющие.

Начинайте изложение содержания с главных, основополагающих тезисов.

В случае необходимости подберите к каждому тезису соответствующую информацию: статистические данные, сведения по истории вопроса и т.д.,

8. Свое мнение можно подкрепить ссылкой налицо, которое признано авторитетным. С этой целью целесообразно привести цитату и т.д.

9. Высказываемая мысль будет убедительной, если вы приведете пример.

Приводя аргументы в обоснование своего мнения, расположите их таким образом, чтобы их доказательная сила возрастала: самые сильные аргументы в конце. Конечный аргумент фиксируется в памяти лучше, чем первый.

Оцените непротиворечивость всего текста в целом. Проверьте, насколько соответствует последовательность изложения материала поставленной цели, характеру аудитории, конкретной речевой ситуации, сложившейся к моменту начала вашего выступления.

Наиболее типичные погрешности выступления: значительные отступления от основного содержания, непоследовательность, несоразмерность отдельных частей, неубедительные примеры, повторы.

## 11. Способы словесного оформления публичного выступления

Формы работы над выступлением:

Полный текст (не для чтения, а для пересказа своими словами).

Подробный конспект с основными формулировками, концовкой, цитатами, числами, именами собственными.

Неподробный конспект с обозначением переходов от блока к блоку, цитатами и т.п.

План с цитатами и т.п.

Речь с бумажки.

Высший класс умений публичного выступления - речь вообще без всякой бумажки. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизированное выступление хорошо воспринимается аудиторией, устанавливается живой, непосредственный контакт со слушателями. Однако оратор из-за неотработанности речи не всегда успевает уложиться в отведенное ему время, меньше успевает рассказать, некоторые вопросы остаются неосвещенными.

Импровизация возможна только на базе больших предварительно полученных знаний. Экспромт бывает хорош, когда он подготовлен всем прошлым опытом оратора. Он может родиться только у человека, который имеет большой запас знаний и владеет необходимыми риторическими навыками и умениями.

## 12. Научный и официально-деловой стили: характеристики, особенности использования в профессиональной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Научный стиль | Официально-деловой стиль |
| Сфера общественной деятельности - наука | Сфера - административно-правовая деятельность |
| Жанры: Научная статья (краткое сообщение о результатах научно-исследовательской и опытно-конструкторской работ, научная или научно-техническая статья, передовая статья, историко-научная обзорная статья, дискуссионная статья, научно-публицистическая, рекламная статья) Научная монографияДиссертационные работы,Научно-технические произведения,Аннотации,Рефераты,Научные доклады,Лекции,Жанры научно-популярной литературы | Жанры: Устав,Приказ, Закон,Распоряжение,Договор,Инструкция,ЖалобаРецепт,Заявления различного рода,И др.  |
| Основными чертами научного стиля и в письменной и в устной форме являются: Точность,Абстрактность,Логичность,Объективность изложения.  | Основные черты: Точность изложения,Детальность изложения,Стереотипность, стандартизированность изложенияОфициальность, строгость выражен мысли, объективность, логичность)  |
| Лексический состав научного стиля характеризуется относительной однородностью и замкнутостью - меньше используется синонимов. Отсутствует лексика с разговорной и разговорно-просторечной окраской | Лексический состав: используются слова и словосочетания литературного языка, которые имеют ярко-выраженную функционально-стилистическую окраску; среди них значительное количество профессиональных терминов.  |
| В синтаксических структурах максимально демонстрируется отстраненность автора, объективность излагаемой информации. Поэтому на первый план выдвигается само действие.  | Отражает социальный опыт, вследствие чего его лексика предельно обобщена в семантическом отношении, т.е. отстранено все остросвоеобразное, конкретное, неповторимое, а не передний план выдвинуто типичное.  |

## 13. Служебная документация: реквизиты и основные виды управленческих документов

1. Реквизиты.

2. Государственный герб.

3. Эмблема организации.

4. Изображение наград.

5. Код организации по ОКПО

6. Код документа по ОКУД

7. Наименование министерства или ведомства.

8. Наименование организации

9. Наименование структурного подразделения.

10. Индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адрес, номер телетайпа, телефона, телефакса, номер счета в банке; адрес электронной почты (E-mail), страницу в Интернет (Web-site).

11. Название вида документа.

12. Дата.

13. Индекс.

14. Ссылка на индекс и дату входящего документа.

15. Место составления или издания документа.

16. Гриф ограничения доступа к документу.

17. Адресат.

18. Гриф утверждения документа.

19. Резолюция.

20. Заголовок к тексту.

21. Отметка о контроле.

22. Текет. Это содержание письма, которое может оформляться в виде таблицы, анкеты или свободного (комбинированного) изложения сути вопроса.

23. Отметка о наличии приложений.

24. Подпись.

25. Гриф согласования.

26. Визы.

27. Печать.

28. Отметка о заверении копии документа.

29. Фамилия исполнителя (составителя) и номер его телефона.

30. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

31. Отметка о переносе данных на машинный носитель.

32. Отметка о поступлении документа.

Управленческие документы

|  |  |
| --- | --- |
| Организационные:  | Распорядительные:  |
| Устав, структура, штатная численность аппарата управления,штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, положение о структурном подразделении предприятия, должностная инструкция | ПриказРаспоряжениеУказаниеИнструкция.  |
| Информационно-справочныедокументы:  | Документы по персоналу предприятия:  |
| ПротоколАктДокладная и объяснительная записки и др | Типовой трудовой договорАнкетаЗаявление… |

## 14. Работа с документами для внешнего пользования: простые деловые письма и контрактные документы

В зависимости от содержания и объема деловые (коммерческие) письма разделяют на простые и контрактные.

К простым деловым письмам относятся несложные по содержанию и небольшие по объему документы, рассылаемые в коммерческих целях:

Письмо-просьба содержит просьбу о присылке образцов товара, каталогов, прайс-листов, какой-либо другой информации.

Письмо-сообщение содержит извещение, уведомление, информацию о предмете, представляющем взаимный интерес.

Письмо-приглашение содержит приглашение на какое-либо мероприятие.

Письмо-благодарность содержит благодарность за что-либо (за полученные образцы товара, информацию, приглашение, оказанное гостеприимство и т.д.).

Сопроводительное (препроводительное) письмо содержит сообщение о направлении кому-либо (адресату) каких-то материалов (контрактов), продукции, каталогов и т.д. и направляется в том случае, если содержит новую информацию по сравнению с дорожными документами.

Письмо-подтверждение содержит подтверждение получения грузов, запрашивавшихся материалов, каталогов, а также важной корреспонденции.

Контрактные документы - эти документы отражают важные этапы производственного процесса любого предприятия:

Запрос - это коммерческий документ, который представляет собой обращение импортера (покупателя) к экспортеру (продавцу) с просьбой представить необходимую информацию об имеющихся у последнего товарах (услугах) и / или направить предложение на поставку (продажу) этих товаров или предоставление услуг.

Ответ на запрос формулируется в зависимости от конкретной ситуации, т.е. от степени возможности и готовности экспортера (продавца) удовлетворить пожелание импортера (покупателя).

Контракт - коммерческий документ, который представляет собой договор на поставку товара (предоставление услуг и т.п.), подписанный продавцом и покупателем (экспортером и импортером).

Рекламация (претензия) - документ, в котором содержится претензия к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков.

Ответ на рекламацию. При ответе на рекламацию могут иметь место следующие ситуации.

Ситуация 1. Претензия признается справедливой и удовлетворяется полностью.

Ситуация 2. Претензия принимается к рассмотрению, решение по ней пока не принято, так как это требует времени.

Ситуация 3. Претензия признается справедливой лишь в некоторой ее части или в некоторых ее частях. В этом случае указываются основания, по которым отвергаются другие требования.

Ситуация 4. Претензия отклоняется полностью. В таком случае должны быть указаны мотивы отказа со ссылкой на соответствующие нормативные акты и документы, которые обосновывают отказ.

## 15. Культура делового письма

Культура письменной речи заключается как в знании лексических, грамматических и орфографических норм современного русского языка и правил этикета служебного документа, так и в умении выбрать и грамотно использовать специальные слова и словосочетания, характерные для официально-деловой письменной речи.

Правила делового письма:

Ваше письмо с первого взгляда должно произвести солидное впечатление

Никогда не старайтесь перевести письмо дословно со своего родного языка на иностранный. Стандарты везде разные. Приготовьте банк данных из писем, по которым Вы учились, которые Вы получали, которые представляются вам образцовыми. Вам останется только адаптировать исходный текст к текущему моменту и получить готовое письмо

Деловое формальное письмо должно быть написано как личное, только ему одному, получателю, адресованное. Никаких холодных, формальных фраз! Весь мировой бизнес построен на личных взаимоотношениях и их надо строить!

Перечислять все достижения, преимущества вашей компании, продукта, сервиса, ваши личные нужно честно, без излишних преувеличений. Любую информацию можно легко проверить.

Письмо должно быть как информативным, так и лаконичным и занимать не более одной страницы. Помните, больше одной страницы никто не станет читать.

Закончить письмо следует прямым указанием, что Вы ожидаете от этой компании. Именно эта заключительная фраза запомнится больше всего.

При написании любых писем следует всегда руководствовать английской формулой: KISS = Keep It Short and Simple (Кратко и по делу).

## 16. Аннотирование и реферирование в письменной речи современного русского языка

Слово аннотация происходит от латинского annotatio - замечание, пометка. Аннотацией называют краткую характеристику книги (или статьи), содержащую перечень основных разделов, тем или вопросов, рассматриваемых в работе. Говоря схематично, аннотация на книгу (прежде всего научную или учебную) отвечает на вопросы о чем? из каких частей? как? для кого? Это как бы ее основные, стандартные смысловые элементы. Каждый из них имеет свои языковые средства выражения, которые указываются ниже.

Аннотация на книгу помещается на оборотной стороне ее титульного листа и служит (наряду с ее названием и оглавлением) источником информации о содержании работы. Познакомившись с аннотацией, читатель решает, насколько книга может быть ему нужна. Кроме того, умение аннотировать прочитанную литературу помогает овладению навыками реферирования.

Слово реферат происходит от латинского referre, что значит "докладывать, сообщать". В настоящее время рефератом называют прежде всего краткое, чаще всего письменное, изложение научной работы - статьи или книги (или нескольких научных работ). Изложение одной работы обычно содержит указание на тему и композицию реферируемой работы, перечень ее основных положений с приведением аргументации, реже - описание методики и проведение эксперимента, результатов и выводов исследования. Такой реферат будем называть простым информационным.

Студенты в российских вузах пишут рефераты обычно на определенные темы, которые предлагаются им на кафедрах общеинженерных и общественных дисциплин. Для написания таких тематических рефератов может быть необходимо привлечение более чем одного источника, по крайней мере двух научных работ. В этом случае реферат является не только информационным, но и обзорным.

## 17. Спор. Логические и психологические аспекты полемики

Спор - это коммуникативный процесс, в рамках которого происходит сопоставление точек зрения, позиций участвующих в нем сторон, при этом каждая из них стремится аргументированно утвердить свое понимание обсуждаемых вопросов и опровергнуть доводы другой стороны.

Искусство ведения спора получило название эристика. При таком подходе искусство спора характеризуется двумя основными признаками: доказательностью и убедительностью. Доказательность - это логическое воздействие на оппонента принудительностью рассуждения. Убедительность - это психологическое воздействие на оппонента, направленное на восприятие им той или иной идеи. В рамках спора доказательность и убедительность относительно независимы. Возможны следующие их комбинации: а) доказательно и убедительно; б) доказательно, но не убедительно; в) не доказательно, но убедительно; г) и не доказательно, и не убедительно. Идеальный вариант, к которому необходимо стремиться в любом споре - доказательность и убедительность рассуждений одновременно.

Дискуссия - это вид спора, в рамках которого рассматривается, исследуется, обсуждается какая-либо проблема. Цель любой дискуссии - достижение максимально возможной в данных условиях степени согласия ее участников по обсуждаемой проблеме.

Полемика - вид спора, в рамках которого основные усилия сторон направлены на утверждение (победу) своей позиции относительно обсуждаемого предмета.

Стратегия спора - это общий план его ведения.

Пропонент - тот, кто выдвигает и отстаивает некоторый тезис - должен позаботиться о том, чтобы обеспечить максимально возможную степень его обоснованности.

Оппонент - это тот, кто оспаривает тезис.

Тактика спора - это подбор и использование в споре определенной совокупности логических и психологических приемов.

Рассмотрим наиболее важные моменты тактики спора.

Во-первых, в любом споре тактически верным будет корректное поведение его участников. Спокойствие, уравновешенность, рассудительность, способность сдерживать естественным образом возникающие эмоции - вот те черты, проявление которых улучшит имидж каждой из спорящих сторон. Кроме того, в случае всплеска эмоций демонстрация одной из сторон спора названных выше качеств будет способствовать затуханию волн эмоционального возбуждения, а следовательно, минимизирует возможность трансформации спора в свару рыночных торговок.

Во-вторых, также беспроигрышным тактическим приемом является внимательное и доброжелательное отношение к высказываниям противной стороны.

В-третьих, инвариант тактики спора составляет открытость (восприимчивость) одной стороны для убедительных доводов дру - гой. Демонстрируя это качество, вы воздействуете на психологический настрой противоположной стороны, заставляя ее быть более "сговорчивой", как бы подготавливая ее к принятию ваших собственных доводов, а в конечном итоге - и вашей точки зрения.

В-четвертых, очень распространен тактический ход, называемый "условное принятие доводов противника". Этот тактический прием позволяет избежать прямого опровержения точки зрения соперника в споре. Условно соглашаясь с доводами противника, мы как бы вместе с ним посредством дедукции выводим из его посылок сомнительные следствия, тем самым подводя к нужному окончательному выводу. Таким образом, противник превращается в соучастника, опровергающего свои собственные рассуждения.

Всякая апелляция к желаниям и чувствам людей должна входить в их сознание как логическое основание: чем более вески логические доводы, тем более устойчиво психологическое воздействие.

## 18. Культура ведения диалога и монолога

Диалог - это разговор двух или нескольких лиц. Диалогическое единство обеспечивается связью различного рода реплик (формулы речевого этикета, вопрос - ответ, добавление, повествование, распространение, согласие - несогласие).

Любой диалог имеет свою структуру, которая в большинстве типов диалога, как в принципе и в любом тексте, остается стабильной: зачин - основная часть - концовка. Зачином может быть формула речевого этикета или первая реплика-вопрос или реплика-суждение.

Диалог получил свое наибольшее распространение в сфере разговорной речи, однако он представлен также и в научной, и публицистической, и официально-деловой речи.

Необходимым условием существования диалогов, направленных на получение новой информации, является такой фактор, как потребность в общении, возникающая вследствие потенциального разрыва в знаниях.

Типы диалогов: бытовой, деловая беседа, интервью.

Монолог можно определить как развернутое высказывание одного лица.

Основные типы монолога.

Монологическая речь представляет собой процесс целенаправленного сообщения, сознательного обращения к слушателю и характерна прежде всего для устной формы книжной речи.

Монолог - это речь наедине с самим собой, т.е. монолог может быть не направлен непосредственному слушателю (это так называемый "внутренний монолог") и не рассчитан на ответную реакцию собеседника.

По цели высказывания монологическую речь делят на три основных типа: информационная, убеждающая и побуждающая.

## 19. Публицистический и художественный стили: характеристики и возможность использования в процессе профессиональной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Публицистический стиль | Художественный стиль |
| Функционирует в общественно-политической сфере. Реализуется в письменной и устной форме. Характерная черта: сочетание 1. тенденции к экспрессивности2. тенденции к стандартуФункции: Информационно-содержательнаяФункция убежденияФункция эмоционального воздействияЛексика имеет ярко выраженную эмоционально-экспрессивную окраску, включает разговорные, просторечные и жаргонные элементы. Синтаксис: Восклицательные предложения различного значения; Вопросительные предложенияПредложения с обращениемРиторичные вопросыПовторы | Находит применение в художественной литературе и основой является литературный русский язык. Характерны: восприятие по средствам чувств и перевоссоздание действительностиФункции: Образно-познавательнаяИдейно-эстетическаяЛексический состав: в число слов, составляющих основу и создающих образность этого стиля, входят образные средства русского литературного языка и слова, реализующие в контексте свое значение. Синтаксический строй отражает поток образно-эмоциональных авторских впечатлений, поэтому здесь можно встретить все разнообразие синтаксических структур |

## 20. Разговорно-обиходный стиль в процессе речевой коммуникации

Этот стиль реализуется в форме непринужденной, неподготовленной монологической или диалогической речи на бытовые темы, а также в форме частной, неофициальной переписки. Разговорная речь функционирует лишь в частной сфере общения, в обиходно-бытовой, дружеской, семейной и т.п.

Разговорно-обиходный стиль противопоставляется книжным стилям, так как они функционируют в тех или иных сферах общественной деятельности. Однако разговорная речь включает в себя не только специфические языковые средства, но и нейтральные, являющиеся основой литературного языка.

Основными чертами обиходно-разговорного стиля являются уже указанные непринужденный и неофициальный характер общения, а также эмоционально-экспрессивная окраска речи. Поэтому в разговорной речи используются все богатства интонации, мимика, жесты. Одной из ее важнейших особенностей является опора на внеязыковую ситуацию, т.е. непосредственную обстановку речи, в которой протекает общение.

Здесь встречаются самые разнообразные в тематическом и стилистическом отношении группы лексики: и общекнижная лексика, и термины, и иноязычные заимствования, и слова высокой стилистической окраски, и даже некоторые факты просторечия, диалектов и жаргонов.

Синтаксис: для разговорной речи типичны построения с частицами, с междометиями, построения фразеологического характера.

Порядок слов в разговорной речи отличается от используемого в письменной. Здесь главная информация концентрируется в начале высказывания. Говорящий начинает речь с главного, существенного элемента сообщения. Чтобы акцентировать внимание слушающих на главной информации, пользуются интонационным выделением. Вообще же порядок слов в разговорной речи обладает высокой вариативностью.

## 21. Деловое совещание. Особенности служебного делового общения

Деловые совещания необходимы для ускорения процесса принятия решений и повышения их обоснованности, для эффективного обмена мнениями и опытом, для более быстрого доведения конкретных задач до исполнителя, наконец, для эмоционального воздействия на персонал организации.

Деловые совещания классифицируются по следующим основаниям:

Принадлежность к сфере общественной жизни: деловые административные, научные или научно-технические (семинары, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных и других общественных организаций, объединенные совещания;

Масштаб привлечения участников - международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние;

Место проведения - местные, выездные;

Периодичность проведения - регулярные, постоянно действующие;

Деловые совещания могут классифицироваться по тематике рассматриваемых вопросов, по форме проведения, по основной задаче

По основной задаче

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| инструктивные совещания (цель - передача необходимых сведений и распоряжений сверху вниз по схеме управления для скорейшего их выполнения).  | оперативные (диспетчерских) совещания (цель - получение информации о текущем состоянии дел).  | проблемные совещания (цель - поиск наилучших решений определенной проблемы в кратчайшие сроки.  |
| Дискуссия | Мозговой штурм |
| Общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений | Способ работы группы, при котором целью является нахождение новых альтернативных вариантов решения проблемной ситуации.  |

Деловое общение - это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи, т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения.

Принципы деятельности любой социальной организации (фирмы, учреждения) оказывают существенное воздействие на поведение входящих в нее индивидов.

Эффективность распространения деловой информации "по горизонтали" (т.е. между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), как правило, очень высока. Люди, работающие на одном и том же уровне, понимают друг друга "с полуслова", им не требуется детальное и подробное объяснение сути задачи.

Эффективность вертикальной коммуникации (т.е. вверх и вниз по иерархическим уровням) значительно ниже.

Наряду с такими способами мотивации труда персонала, как различные виды морального и материального поощрения, продвижение по службе, повышение квалификации за счет организации и др., огромное мотивационное воздействие могут оказывать беседы руководителя с подчиненными, если ему удается связать свое сообщение с их потребностями.

Особенности служебно-делового общения во многом объясняют характер требований к речевой коммуникации в деловой среде. Эти требования могут быть сформулированы следующим образом:

1. Четко определяйте цели своего сообщения.

2. Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников.

3. Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.

4. В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

## 22. Деловая беседа. Структурная организация беседы

Деловая беседа - это разговор между двумя собеседниками.

Цель:

1. Стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, вызвать желание у другого человека, с тем чтобы изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения, т. е создать новую деловую ситуацию или новые деловые отношения;

2. Необходимость выработки руководителем соответствующих решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.

По такому основанию, как цели и методы ведения разговора, принято выделять в качестве самостоятельных видов: собеседование при приеме на работу, при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы.

Этапы:

Подготовительный этап. В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее 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, пробуждением 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.

Принятие решения

Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченных целей. Задачи: достижение основной или запасной цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению замеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником.

## 23. Особенности телефонной коммуникации

Телефонный разговор - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

Преимущества телефонной связи: скорость передачи информации; немедленное установление связи с абонентом; непосредственный обмен информацией в форме диалога и возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи; конфиденциальность контакта и др.

Коммуникативная установка - расположить собеседника к дальнейшим деловым контактам; получить, передать достоверную информацию, не тратя времени и средств на командировки или переписку.

Ролевые установки. Дополнительное преимущество получает инициатор разговора, так как он заранее продумывает свое поведение, выбирая удобный ему момент и манеру ведения разговора.

Этикетно-речевые формулы общения по телефону:

1. Начало разговора: Произвести хорошее впечатление сразу вам помогут в первую очередь тембр голоса, интонация уверенности и дружелюбия, размеренный ритм речи. Информационный повод: Вам звонят из фирмы..., Моя фамилия..., Я хотел бы..., Вы не могли бы дать информацию...

2. Основной момент разговора: Интригующее обещание: выгода, прибыль и т.д. Не обрывайте разговор, не бурчите, не отмахивайтесь навсегда от этого собеседника.

3. Завершение разговора: Нейтральное: До свидания. Всего доброго.

Нарушение делового этикета:

Не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Это необходимо сделать в течение рабочего дня, даже вечером, не откладывать на долгое время.

Заставлять ждать у телефона говорящего с вами человека, решая в это время свои проблемы "на месте". Лучше договориться о повторном звонке собеседнику через какое-то время.

## 24. Особенности речевой коммуникации в деловых переговорах

Основная функция речи - коммуникативная, т.е. человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо, через речь происходит контакт говорящего и слушающего

Эффективность распространения деловой информации "по горизонтали" (т.е. между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), как правило, очень высока. Люди, работающие на одном и том же уровне, понимают друг друга "с полуслова", им не требуется детальное и подробное объяснение сути задачи.

Эффективность вертикальной коммуникации (т.е. вверх и вниз по иерархическим уровням) значительно ниже.

Особенности служебно-делового общения во многом объясняют характер требований к речевой коммуникации в деловой среде. Эти требования могут быть сформулированы следующим образом:

1. Четко определяйте цели своего сообщения.

2. Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников.

3. Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.

4. В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

## 25. Технические средства информации в коммуникации (телефакс, факс-модем, электронная почта и т.д.)

Наиболее распространенными техническими средствами информирования в коммуникациях являются системы радиовещания и телевидения: сведения о принятии новых положений и законов, постановления правительств, курсы валют, курсы ценных бумаг и т.д.

Тип электросвязи предназначен для передачи сообщений, представленных в форме документов. Существуют две большие группы: с факсимильным и кодовым методами передачи.

Факсимильный метод передачи сообщений предполагает непосредственную передачу изображения документа с помощью специальных аппаратов - телефаксов или просто факсов. Факсы, по сути дела, являются просто быстрыми письмами, поэтому к ним применими все требования, предъявляемые к письмам. Факсы бывают двух видов - очень короткие сообщения, требующие срочного ответа, и более длинные.

При передаче кодовым методом производится посимвольное кодирование сообщений - как текстов, вводимых в персональный компьютер непосредственно с клавиатуры, так и графических файлов(персональные компьютеры с соответствующим программно-аппаратным обеспечением, часто объединенные в компьютерные сети (Интернет), сканеры). На базе таких технических средств основаны чрезвычайно распространенные сейчас системы электронной почты, компьютерных досок объявлений, телеконференций, и т.п.

Электронная почта - совершенно особый вид коммуникаций, позволяющий общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т.п.

## 26. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой

Анализируя особенности общения по радио и телевидению, выделим два ключевых момента:

1) влияние характера радио - и телевизионной аудитории на поведение выступающих;

2) факторы, определяющие привлекательность или непривлекательность образа выступающего в глазах аудитории.

Психологические трудности, с которыми не встречается выступающий в "живой" аудитории, но которые возникают у человека во время выступления по радио или телевидению:

Коммуникатор не видит своей аудитории, следовательно, он лишен возможности непосредственно регулировать средства воздействия на слушателей, сообразуясь с их реакцией.

Радио - и телевизионная публика не просто рассредоточена в пространстве - она рассредоточена психологически. Люди становятся радио - или телеаудиторией случайно, без объединяющего их мотива, интереса, цели.

Аудитория телевизионного и радиовыступления практически не поддается "заражению", поэтому манера обращения, сам способ говорить с нею должен отличаться от обычной публичной речи. Поэтому выступление должно не только привлекать внимание, но и постоянно поддерживать его.

Человек слушает и смотрит радио - и телепрограммы, так сказать, в "мягких туфлях", в домашней обстановке, что не может не влиять на требования как к форме, так и к содержанию выступления. От публичного выступления по радио и телевидению ожидается, с одной стороны, сохранение некоторой отстраненности, а с другой - доверительность, неофициальность.

Аудитория радио и телевидения гораздо более разнообразна, чем аудитория "живого" публичного выступления.

Между восприятием образа выступающего и воздействием его сообщения обнаружена следующая связь: если у аудитории складывается положительный образ коммуникатора, то это, как правило, содействует положительному восприятию его сообщения, и наоборот

Образ коммуникатора

|  |  |
| --- | --- |
| Отношения между коммуникатором и сообщением | Отношения между коммуникатором и аудиторией |
| Характеристика: знание того, о чем он говорит; его искренность, правдивость, убежденность в том, что он говорит; умение донести свои знания, мысли до аудитории.  | Характеристика: знание своей аудитории; искреннее уважение к аудитории; О умение общаться с ней на равных, не поучая, не заискивая, не занимаясь самолюбованием.  |

Аудитория тонко чувствует отношение к себе. Степень ее доверия и симпатии к выступающему зависит от таких его важных качеств, как авторитетность и компетентность, внешняя привлекательность и тактичность.

## 27. Литературное произношение: стили, правила произношения гласных и согласных звуков, литературные ударения

Стили произношения:

Нейтральный стиль произношения - это речь в нормальной, обычной обстановке, в среднем темпе, при спокойном состоянии говорящего, который хочет передать или получить какую-либо информацию.

К сниженному (неполный) стилю относится небрежная речь, при убыстренном из-за волнения или по другим причинам темпе говорения.

Высокий (полный) стиль используется в торжественных случаях; для него характерен замедленный темп, тщательное проговаривание. Говорящий в этом случае обычно стремится подчеркнуть важность сообщаемого, привлечь внимание слушателей и т.д.

Как должны произноситься те или иные звуки в определенных фонетических позициях, в определенных сочетаниях с другими звуками, а также в определенных грамматических формах и группах слов - всеми этими вопросами и занимается орфоэпия.

В произношении гласных, наиболее характерной чертой является изменение в зависимости от их положения (позиции) в ударном или безударных слогах. Так, для русского литературного языка свойственно аканье, т.е. произношение [о] в безударном слоге, стоящем перед ударным, после твердых согласных как звука, близкого к [а], обозначаемого знаком а - альфа: к [а] рдва - корова. В остальных безударных слогах, независимо от того, находятся ли они до или после Ударного слога, заметно изменяется произношение не только [о], но и [я]. Оба звука произносятся как неясный, в большей или меньшей степени сокращенный (по-научному - редуцированный) ы-образный звук, средний между [а] и [ы], условно обозначаемый знаком ер / ъ /. Например, пишем сковорода, а произносим скъвърада. При произношении слов с неясными, по большей части сокращенными (редуцированными) гласными, есть одна опасность, о которой надо постоянно помнить. Если мы будем слишком сокращать [а] и [о], некоторые слова могут зазвучать так, как звучат слова с другими значениями. Тогда наши собеседники могут не все понять из сказанного нами. Так, слово голова [гълава] может звучать как глава [глава].

При произнесении согласных по-прежнему характерно в литературном языке, оглушение звонких согласных на конце слова и перед глухими и, наоборот, озвончение глухих перед звонкими: дуб - ду [п], круг - кру [к],

Однако некоторые говорящие при оглушении звонкого [г] на конце слова используют не парный ему глухой [к], что соответствовало бы орфоэпической норме, а согласный [х]: вра [х] - враг, вдру [х] - вдруг, что соответствует просторечному или диалектному произношению.

К наиболее заметным чертам старомосковского произношения обычно относят произношение:

1) окончаний 3-го л. мн. ч. глаголов II спряжения через =ут, =ют по аналогии с глаголами I спряжения: сл. ы [шут] ; ср. современное слы [у1ът] ;

2) окончаний И. п. ед. ч. прилагательных м. р. с основой на заднеязычные согласные г, к, хс редуцированным звуком [г] на месте [и]: стро [гъ] \, ср. современное mu [x'uj\\ 3) суффиксов в инфинитиве, стоящих после заднеязычных г, к, х, также с редуцированным [г] на месте [и]: пере-пры [гъвъ] тъ, ср. современное покрй [к'ива] тъ,

4) гласного [а] как среднего между [ы] и [э], т.е. [ы3], после шипящих ж и шъ 1-м предударном слоге: [жы?] ра; ср. современное [жа] ра, [ша] гй, [ша\лун\ 5) гласных [а, э] после мягких согласных в 1-м предударном слоге как звука, близкого к [и]: [ч'и] сь1, с [в'и'] тятц ср. современное [ч'иэ] сы, c [e'if] mamv,

6) смягченных согласных перед последующими мягкими согласными: сч, з [с'ш'] ь£; ср. современный вариант сча [ст'] ье,

7) суффикса = ся (=сь) в возвратных глаголах как твердого [са, с] ; ср. общеупотребительное [с'а, с] ; старал [с'ъ], старая^^ и сценическое стиралась], старая. [с\;

8) сочетание чн как шн: ску [шн] о, конё [шн] о;

9) сочетаний зж, жж\_ка. к долгого мягкого [ж] ; ви [лг] эт', дро [ж'] и; ср. современное еи- [ж] атъ, дрд [ж] ыс твердым долгим [ж].

Некоторые произносят заимствованные слова, которые уже "русифицировались", т.е. получили право иметь мягкий согласный перед е, на "заграничный манер", с твердым согласным в этой позиции: аг [рэ] ссия, [дэ] кан. Однако такое произношение производит впечатление оригинальничанья, манерности.

Русское ударение прежде всего силовое. Характерными чертами его являются также разноместность и подвижность. Разноместным русское ударение называют потому, что оно может быть на любом слоге, даже в родственных словах, на первом, на втором, на последнем. Подвижным его называют потому, что в одних грамматических формах какого-либо слова оно может стоять на одном слоге, а в других - на другом. В словах, кроме основного ударения, может быть второе, ослабленное (второстепенное, побочное): разноместный, русско-английский.

Конкуренция между существительными и предлогами (до, за, из, на об, по, под) в перетягивании ударения имеет давнюю историю. Переносу ударения на предлог еще в начале века отдавалось предпочтение. Однако впоследствии все чаще и чаще ударение стали переносить на существительное.

В настоящее время для литературного языка в целом допустимы оба варианта ударения: по боку, под боком, под бок, за бок. Однако для обычной (не поэтической), повседневной речи более характерны сейчас безударные предлоги: на воду, под водой. Правда, бывают отступления от этого общего правила. Например, когда место ударения служит различителем смысла высказывания. Можно сказать жить за городом и за городом, что одинаково значит "в пригородной местности".

Чаще сохраняется ударение на предлоге и в устойчивых сочетаниях. Так, говорят бок о бок; зуб на зуб не попадает, В наречиях типа набок в повседневной речи также предпочитается ударение на предлоге.

В постановке ударения все же лучше ориентироваться не на поэтическую речь, а на орфоэпические словари!