



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

20 сентября 2017 г.



Программа повышения квалификации

24 ч.

«Деловой русский язык
на муниципальной
службе. Культура
делового общения»

ФГБОУ ВО
«Российская академия
народного хозяйства и
государственной службы при
Президенте Российской
Федерации»

Владимирский филиал



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Структура программы

20 сентября 2017 г.

Культура делового общения на муниципальной службе.

Особенности устной коммуникации на муниципальной службе

Входное тестирование

Лектор – Котлярова Ольга Владимировна, к.фил.н., доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала РАНХиГС



21 сентября 2017 г.

Особенности письменного делового общения на государственной гражданской службе

Лектор – Котлярова Ольга Владимировна, к.фил.н., доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала РАНХиГС



13 сентября 2017 г.

Этико-коммуникативная компетентность современного муниципального служащего

Лектор – Потапова Елена Петровна, к.ф.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления Владимирского филиала РАНХиГС, доцент



ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ



1. Дискуссионный старт

- 1.1. Постановка глобальной цели.
- 1.2. Проблемы и особенности коммуникативной компетентности муниципальных служащих.
- 1.3. Исторические предпосылки создавшейся ситуации.
- 1.3. Особенности языка современных муниципальных служащих.

2. Практико-ориентированное интерактив

- 2.1. Культура речи и делового общения: нормативный, этический и коммуникативный аспекты.
- 2.2. Нормы современного русского литературного языка: орфоэпические и акцентологические, лексические, грамматические (морфологические и синтаксические) нормы.

3. Входное тестирование

Структура занятия





Муниципальные служащие современной России

1. Испытывают последствия социальных общественных изменений (важен возрастной критерий, связанный с изменениями в сфере образования).
2. Первыми испытывают действие реформ государственной языковой и культурной политики.
3. Обязаны соответствовать квалификационным требованиям, предъявляемым к служащим.
4. Их коммуникативная компетентность постоянно оценивается общественным мнением (внешний мониторинг).
5. Оценивается отзывом руководства (внутренний мониторинг).
6. ГЛАВНОЕ! **Понимают** ПОСЛЕДСТВИЯ коммуникативной неграмотности (неправильное формулирование и интерпретация важных документов и устной речи; некомпетентная работа с обращениями граждан и т.д.).

Тенденции в изменении кадрового состава:

- Омоложение аппарата (на 2,2%).
 - Уменьшение количественного состава (меньше на 494 мун.сл.)
 - Увеличение сотрудников без опыта работы (на 1,2%).
 - Увеличение служащих, получающих профильное образование.

ВЫВОД: ???





При уменьшении количества служащих и целенаправленно повышаемых требованиях возникает необходимость соответствовать изменениям системы

Выходы:

1. Изучение русского языка.
2. Постоянная практика (активная и пассивная).
3. Личная заинтересованность в развитии собственного языкового потенциала

Выход

Постепенная, планомерная работа, направленная на приобретение этико-коммуникативной компетентности, а главное личной заинтересованности в повышении языковой и этической грамотности





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дискуссионный старт

Назовите 3 проблемные ситуации, связанные с русским языком, возникавшие в профессиональной деятельности лично у Вас или у Ваших коллег





- неграмотное составление документов;
- чрезмерное усложнение и тяжеловесность делового языка;
- незнание официально-делового протокола;
- трудности в устной коммуникации (проведение переговоров, совещаний и т.д.);
- трудности при подготовке и реализации публичных выступлений;
- неумение доступно донести информацию при взаимодействии с гражданами;
- несоблюдение этических норм;
- слабое владение иностранными языками, используемыми в процессе работы с документами на международном уровне.

Дискуссионный старт

Проблемы = показатели:

2 противоположные тенденции:

1. Закрытость системы (жесткая иерархичность общения + типовые задачи и решения + неосознанное подражание языковой манере руководителей = профессиональная деформация).

2. Необходимость обеспечивать взаимодействие между властью и народом (открытость системы) – потребность соответствовать образцовому носителю СРЛЯ





Особенности советского периода:

- расширение словарного запаса государственного служащего: снять противоречия, диалектика, диалектический подход, борьба классов, эксплуататорские классы, коллективизация хозяйства, коллективный труд, производительность труда и т.д.;
- гендерное равноправие: товарищ, гражданин, доктор Иванова;
- отсутствие культуры в сфере торговли и обслуживания.

Языковая система отражает стандарт бюрократических отношений.

Язык коммунистической партии, ее вождей оказывает глубокое влияние на общелитературную речь.



Исторические предпосылки создавшейся ситуации:

Особенности постсоветского периода:

- «потоп» заимствованных слов: президент, парламент, спикер, электорат, департамент, муниципалитет;
- появление «перестроечной» лексики: ваучер, консенсус, менеджмент, спонсор, маркетинг, рейтинг, презентация, ротация, имидж, менталитет;
- внедрение пейоративно окрашенной криминальной лексики: придушки, морда, жратва;
- появление рекламы, как нового социально-культурного продукта, формирующего речевую культуру населения.

Нестабильность языковой системы усугубляется.

Языковая система муниципального управления имеет мало общего с русским литературным языком.





Терминология

Деловое общение - это процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания управлеченческой проблемы.

Деловое общение всегда имеет целевую направленность. В отличие от дружеского, деловое общение – это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договорённости.

Проблема успешного делового общения - отсутствие этико-коммуникативной компетентности у собеседников.

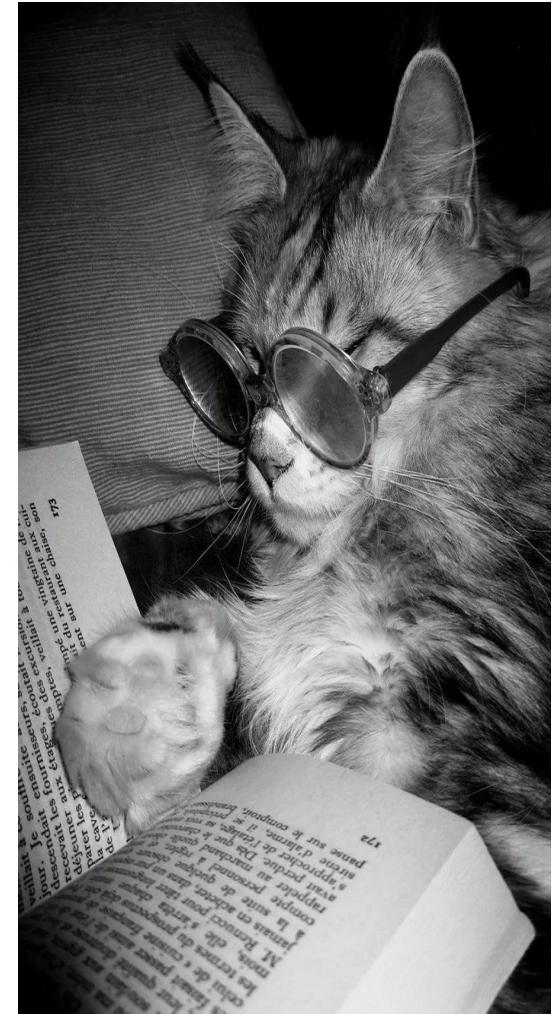
Коммуникация = взаимодействие = общение

Коммуникативная и этическая компетентность = речевая и поведенческая грамотность

Коммуникативная компетентность – обеспечивает эффективность общения, способность и реальную готовность к речевому общению, адекватную целям, сферам и ситуациям общения.

Этическая компетентность – это «автоматическое» поведение в соответствии с этическими стандартами + эмоциональная устойчивость.

Языковой / речевой потенциал = культурная динамика = этико-коммуникативная компетентность





Культура речи - владение **нормами литературного языка** в его устной и письменной форме, при котором осуществляются выбор и организация языковых средств, позволяющих в определенной ситуации общения и **при соблюдении этики** общения обеспечить необходимый эффект в **достижении** поставленных **задач коммуникации**

3 аспекта:
нормативный
этический
коммуникативный

(коммуникация в устной, письменной форме + интернет-общение)





Норма литературная – это правила использования речевых средств в **определенный период развития литературного языка**, то есть правила произношения, словоупотребления, использования традиционно сложившихся грамматических, стилистических и других языковых средств, принятых в общественно-языковой практике.

Это единообразное, образцовое, общепризнанное употребление элементов языка.

Источники изменения нормы = источники угрозы:
жаргоны = арго (засекреченный язык) и сленг,
просторечия (класть – ложить)
диалекты (я за тобой скучаю – я скучаю по тебе)
профессионализмы (бухгалтера, инженера)
заимствования (мерчендайзер)

Динамика норм современного русского литературного языка.

Примеры: банкрутство, кофий, музыка.

Занятие 1.

Культура делового общения

НОРМАТИВНЫЙ АСПЕКТ

Характерные особенности нормы литературного языка:

1. относительная устойчивость,
2. распространность,
3. общеупотребительность,
4. общеобязательность,
5. соответствие употреблению, обычаям и возможностям языковой системы.





Особенности и функции ударения изучает отдел языкоznания, который называется акцентологией (от латинского «*accentus*» – ударение).

Особенности ударения в русском языке:

- **свободное и разноместное:** спрОс, запрОс, предприимчивость, дисквалификация;
- может быть **неподвижным и подвижным:** РоссИя, о РоссИи, про РоссИю и пишУ, пишешь, пишет, будем писАть, писАли;
- **многофункционально:**
 - различает значение слов: замок и замок,
 - различает формы одного слова: вОлос и волОс;
- оно может быть **вариативным:**

Варианты постановки ударения

- **равнозначные:** плыть по вОлнам и плыть по волнАм;
- **оба нормативные, но один предпочтительней:** твОрог и творог;
- **ненормативные (груб., простореч., ист., арх., проф.):**
 - профессионализмы:** аммиАка и аммиакА,
 - историзмы:** мУзыка и музЬика,
 - диалектизмы:** свЕкла и свеклА.

**Нормы – явление историческое.
Их не придумывают филологи, их нельзя
ввести или отменить указом, их
невозможно реформировать
административным путем.**

**Филологи выявляют действующие тенденции,
складывающиеся нормы и закрепляют их
своими рекомендациями в словарях, а также
разъясняют и пропагандируют их.**

Акцентологический нормы.

Занятие 1. Культура делового общения

**Орфоэпические нормы – это произносительные нормы устной речи.
Их изучает специальный раздел языкоznания – орфоэпия (греческое orthos – правильный и epos – речь).**

**БЪКАЛ
ХЪРЪШО
ХЛ’ЭП
ЛЮБОФ’**

Выход – обращение к орфоэпическим и акцентологическим словарям и справочникам



Динамическая теория нормы на лексическом уровне выражается в быстром изменении лексического значения слова, его сочетаемостных возможностей.

Элитный - 1. Представляющий собой элиту, являющийся элитой. Элитные армейские подразделения. 2. Отборный, лучший, превосходный. Элитные сорта пшеницы. *Но элитное белье, жилье, двери, собаки и т.д.*

Эксклюзивный - Книжн. 1. Единственный в своём роде; неповторимый. Эксклюзивное интервью для газеты. 2. Принадлежащий только одному лицу, одному коллективу; исключительный. Получить эксклюзивные права на публикацию мемуаров. *Но эксклюзивные кинофильмы, торты, цветы, ванны, журналы и т.д.*

ЭЛИТНЫЙ МНОГОКВАРТИРНЫЙ ДОМ
ул. БЕШТАУГОРСКАЯ, 3

ПРОДАЖА
1,2,3-х
КОМНАТНЫХ
КВАРТИР

тел.: 8(87922) 6-89-09, 6-64-64

Лексические нормы
Под **лексическими нормами** понимается правильность словоупотребления: использование указанных словарных единиц в соответствии с их значением, стилистической окраской, оценочными свойствами.

Занятие 1. Культура делового общения

В русском языке большинство слов **МНОГОЗНАЧНЫЕ**

Подумаем о динамике лексического значения прилагательных:

элитный,
эксклюзивный,
адекватный,
вменяемый.

ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ ТОРТЫ НА ЗАКАЗ В ПОЛЬСКОМ

Более 10 видов начинки!
Дизайн на ваш выбор и вкус!

- ЕВРОПЕЙСКИЕ, ГОЛЫЕ
- НА КРЕСТИНЫ, НА ГОДИК
- ДЛЯ ДЕТЕЙ И ВЗРОСЛЫХ
- ЮБИЛЕЙНЫЕ, СВАДЕБНЫЕ
- ПРЯНИКИ, КАПКЕЙКИ

ЗВОНИТЕ: 099 521 21 66
vk.com/tortu_poltava_0995212166



Побалуйте себя и своих близких вкуснейшим тортиком!



Динамика лексических норм

Вменяемый – способный действовать сознательно и нести ответственность за свои действия: *признать кого-то вменяемым*.

Но: вменяемые цены?

Адекватный – вполне соответствующий чему-либо (условиям, обстановке), верный, совпадающий с ожидаемым: *адекватная реакция, адекватное лечение*.

Но: вменяемый руководитель, сотрудник?

Амнистия кому,
бойкотировать кого и что,
датировать что и чем,
доказательство чего и чему и т.д.

Трудности - вариативность:

аналогичный чему и с чем,
монополия чего и на что,
выборы куда, где, кого

Это возможности сочетания слов и построения из словосочетаний предложений.

Грамматические нормы

Грамматические нормы – это правила использования морфологических форм разных частей речи и синтаксических конструкций





Этическая компетентность

- приватность, неразглашение,
- право «не быть обманутым»,
- умение избегать конфликтов и хамства,
- способность избегать моральные (в том числе и имиджевые) риски, действовать «не теряя лица»,
- принимать управленческие решения высокой степени этичности,
- владение личностными и профессиональными ценностями,
- сохранение этических стандартов в сложных условиях: при дефиците времени, ресурсов, стрессовых ситуациях,
- развитие эмоциональной компетентности, самомониторинг, контроль эмоций, тона, уместности выражений и оценок.

ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ



ЭТИКА

Аристотель (384 – 322 гг. до н.э.) считается отцом-основателем этики как самостоятельной области знания. Аристотель считал этику практической, прикладной философией, частью политики. Цель этики, говорил Аристотель, «не познание, а поступки», она учит тому, как стать добродетельным.



Платон



Аристотель



Сократ



КОММУНИКАЦИЯ
УСТНАЯ
ПИСЬМЕННАЯ
ИНТЕРНЕТ

**Особенности коммуникации на муниципальной
службе XXI века:**

- Архаичная языковая система муниципальной службы.
- Скоростное развитие интернет-технологий, увеличенный темп нахождения и интерпретации информации.
- Необходимость соответствия высокому уровню языковой компетентности во всех ситуациях речевого взаимодействия:
 - быстрое реагирование на изменение речевых ситуаций,
 - соблюдение этического протокола с учетом мировых тенденций национальной безопасности.
 - ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ компетентность.

**КОММУНИКАТИВНЫЙ
АСПЕКТ**





Формирование глобальной цели

1. Полноценное понимание самого понятия **КУЛЬТУРА РЕЧИ:**

- нормативный,
- этический,
- коммуникативный аспекты

2. Компетентностная динамика муниципальных служащих:

- коммуникативная,
- этическая,
- эрратологическая (ошибковедческая) компетенции

3. Коммуникация муниципальных служащих:

- взаимодействие с гражданами,
- деловое общение между коллегами,
- взаимодействие начальник –подчиненные и наоборот,
- внутриструктурное, внутриведомственное и межведомственное взаимодействие

НО!

Это и поступки, и поведение, и мысли.

Муниципальные службы **конструируют социальную реальность** средствами эффективной коммуникации





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Занятие 1.

Культура делового
общения

Входное тестирование

Просьба:

не пользоваться интернет-ресурсами





1. Синтаксические нормы нарушены в словосочетании:

- а) аргументировать свою позицию;
- б) аргументировать подтвержденными доводами;
- в) аргументировать с применением важных доводов.**

Аргументировать что, чем

2. Синтаксические нормы нарушены в предложении:

- а) Директор отметил о недостатках, допущенных при проведении важного мероприятия.**
- б) Ввиду приближающейся зимы Департаментом были приняты меры предосторожности.**
- в) Аудиенция назначена на восемь часов утра.

Отметить что

Нельзя написать «ввиду зимы», нужно «ввиду приближения зимы»

3. В каком (их) слове (ах) допущена ошибка (и) в постановке ударения: НЕВЕРНО выделена буква, обозначающая ударный гласный звук:

- а) укрепИт;
- б) тАможня;**
- в) дозвонЯтся;
- г) ободрЁн;
- д) нАчав.



4. В каком предложении (ях) НЕВЕРНО употреблено выделенное слово:

- а) Туристическая фирма обязана ПРЕДОСТАВИТЬ потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего ее органа.
- б) В соответствии с «правилами предоставления услуг почтовой связи» заказное письмо только тогда считается доставленным, когда АДРЕСАНТ лично расписался в уведомлении о вручении.
- в) Задача гимнастики – ВОСПОЛНИТЬ дефицит движения, а вместе с ним и дефицит питания костей, хрящей, связок, мышц.
- г) Информация о расписании авиарейсов, НАЛИЧНОСТИ мест на самолет и стоимость авиабилетов является актуальной на момент запроса этой информации на указанном в проспекте сайте.

Надо различать **наличность** и **наличие**.

5. В каком (их) из выделенных ниже слов допущена ошибка в образовании формы слова:

- а) навЕрх;
- б) мозАичный;
- в) тортЬ;
- г) шарфы;
- д) квАртал.

6. Определите слово (а), в котором (ых) пропущена безударная проверяемая гласная корня:

- а) экз..менатор (экзАмен);
- б) ав..нгард;
- в) утр..мбовать;
- г) возг..рание;
- д) фил..рмония.



7. Определите предложение (ия), в котором (ых) НЕ со словом пишется СЛИТНО:

- а) Этот дом (НЕ)БОЛЬШОЙ, но очень уютный.**
- б) Мне НЕ(О)ЧЕМ с вами говорить.
- в) Компьютер (НЕ)ПОДКЛЮЧЕН к сети.
- г) Гибнущий сад и уже (НЕ)СОСТОЯВШАЯСЯ любовь - две внутренне связанные темы пьесы.
- д) Вы (НЕ)МОЖЕТЕ (НЕ)ДАТЬ ответ на поставленный вопрос.

8. Расставьте знаки препинания. Укажите номер (а) предложения (ий), в котором (ых) нужно поставить ОДНУ запятую:

- а) Желтоватые или розовые лепестки этого растения растут по одному или парами.
- б) Каравелла имела три мачты с прямыми и косыми парусами и могла двигаться в нужном направлении даже при встречном ветре.
- в) Представители интеллигенции всегда стремились к смысловой точности и выразительности речи боролись против искажения и засорения родного языка.**
- г) И рабочая одежда, и резиновые сапоги были сложены в углу комнаты.**

9. Расставьте знаки препинания: укажите все цифры, на месте которых в предложении должны стоять запятые:

Воробей,(1) неожиданно взлетев,(2) исчез в светлой зелени сада,(3) прозрачно сквозившей (4) на фоне предвечернего неба.

10. Расставьте знаки препинания: укажите все цифры, на месте которых в предложении должны стоять запятые:

По ясному небу плавно неслись,(1) не закрывая солнца,(2) низкие дымчатые облака,(3) постепенно исчезающие (4) в синеве.



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**Уважаемая публика,
спасибо за внимание!**

Котлярова Ольга Владимировна,
к.фил.н., доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин
Владимирского филиала РАНХиГС

E-mail: olya-apriori@yandex.ru
Тел.: 8-900-586-70-62