



ПРЕЗЕНТАЦИЯ КУРСА

- Культура русской устной деловой речи
- Культура русской письменной деловой речи
- Казахско-русская межкультурная коммуникация

Культура русской устной деловой речи (лекция 1)

- Особенности устной деловой коммуникации на русском языке
- Формы и жанры устной русскоязычной деловой коммуникации

Культура русской устной деловой речи (лекция 2)

- Прагматика и стилистика устного речевого общения
- Кинесика, такесика, сенсорика, проксемика, хронемика в устной деловой коммуникации
- Паравербальные особенности русской деловой коммуникации

Особенности устной деловой коммуникации на русском языке

- Публичность – непубличность;
- Диалогичность – монологичность;
- Непосредственность – опосредованность;
- Официальность, подготовленность – неофициальность, спонтанность

Признаки устной деловой коммуникации

- Целенаправленность
- Ограниченность круга обсуждаемых тем
- Стандартизованность
- Личная адресованность

Виды устного делового общения

Деловое общение

```
graph TD; A[Деловое общение] --- B[Деловое общение лицом к лицу (монолог, диалог, полилог)]; A --- C[Деловое общение по телефону (диалог, полилог)]; A --- D[Деловое общение в режиме видеоконференции (монолог, диалог, полилог)];
```

Деловое общение лицом к лицу (монолог, диалог, полилог)

Деловое общение по телефону (диалог, полилог)

Деловое общение в режиме видеоконференции (монолог, диалог, полилог)

Принципы использования этикетных формул

- Принцип вежливости;
- Принцип соответствия речевой ситуации;
- Фактор адресата.

Универсальные этикетные формулы

Формулы приветствия	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Формулы прощания	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Формулы благодарности	Спасибо! Очень признателен Вам... Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить Вас! Очень Вам признателен!

Универсальные этикетные формулы (продолжение)

Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Разрешите предложить Вам ... Я хотел бы предложить Вам...
Приглашение	Разрешить пригласить Вас на... Я приглашаю Вас на... От имени ... приглашаю Вас на ... Будем рады видеть Вас...

Формулы ситуации знакомства. Без посредника

- Добрый день, позвольте представиться. Меня зовут Николай Павлович Суворов. Я сотрудник компании «Мега-Ф». Мы хотели бы пригласить Вас на презентацию нашей компании для того, чтобы сотрудничать в будущем. Вот моя визитка.
- Очень приятно.

Формулы ситуации знакомства. С посредником

- Позвольте представить вам нашего перспективного сотрудника, специалиста отдела маркетинга и развития Петрова Алексея Александровича.
- Рад познакомиться.

Формулы ситуации знакомства и рекомендации. С посредником

– Позвольте представить Вам Николая Сергеевича Новикова, руководителя отдела маркетинга и развития. Николай Сергеевич имеет большой опыт работы, пунктуален, ответственен. На него можете положиться. Николай Сергеевич будет контролировать ход поставок и транспортировки продукции.

Комплимент

комплимент офису, обстановке;

комплименты сотрудникам;

комплимент деловым качествам
партнера.

Правила комплимента

- уместность,
- достоверность,
- искренность,
- индивидуальность,
- краткость

Формы и жанры устной деловой коммуникации

Официальное деловое общение	Полуофициальное деловое общение	Неофициальное деловое общение
МОНОЛОГ		
информация отчет доклад выступление перед акционерами, соучредителями речь на официальной презентации	отчет инструкция	застольная речь
диалог / полилог		
деловая беседа деловое совещание деловая встреча собеседование интервью переговоры	планерка светская беседа кулуарная беседа	разговор он-лайн беседа застольная беседа

Формы и жанры устной деловой коммуникации

Публичное общение	Непубличное общение
монолог	
информация отчет публичное выступление речь на официальной презентации	устный рассказ
диалог / полилог	
деловая беседа деловое совещание деловая встреча интервью переговоры пресс-конференция кулуарная беседа светская беседа	разговор беседа застольная беседа

Признаки деловой беседы

- дифференцированный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и партнеров и в интересах понятного и убедительного изложения мнения;
- быстрота реагирования на высказывания партнеров;
- критическая оценка мнений, предложений и возражений партнеров;
- аналитический подход к учету и оценке всех факторов проблемы;
- ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате разбора других точек зрения по данной проблеме;
- ощущение сопричастности и ответственности в решении затронутой в беседе проблемы.

Этапы деловой беседы

1. Приветствия, обращения собеседников друг к другу.
2. Постановка вопроса, проблемы, просьбы, высказывание предложений одной стороной.
3. Активное слушание и обмен информацией.
4. Выдвижение идей, версий, решение проблем.
5. Нахождение оптимального способа решения проблемы, вопроса.
6. Принятие решения.
7. Заключительные слова и прощание.

Виды деловых совещаний

По принадлежности к сфере общественной жизни различают:

- деловые,
- административные,
- научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды).

Виды деловых совещаний

По масштабу привлечения участников разграничивают:

- международные,
- республиканские,
- отраслевые,
- региональные,
- областные,
- городские,
- районные,
- внутренние (в масштабе одной организации или подразделений).

Виды деловых совещаний

По месту проведения совещания делят на:

- местные,
- выездные.

Виды деловых совещаний

По периодичность проведения различают:

- регулярные,
- постоянно действующие (собираются периодически, но без устойчивой регулярности).

Виды деловых совещаний

По количеству участников совещания могут быть:

- в узком составе – до 5 человек,
- в расширенном составе – 20 человек,
- представительные – более 20 человек.

Виды деловых совещаний

По способу проведения совещания различают:

- непосредственные,
- опосредованные,
- проводимые с помощью технических средств, – селекторные и в режиме видеоконференций.

Виды деловых совещаний

Деловые совещания могут классифицироваться:

- по тематике рассматриваемых вопросов,
- по форме проведения,
- по основной задаче:
 - инструктивные,
 - оперативные (диспетчерские),
 - проблемные.

Жанры деловой беседы

- Собственно деловая беседа;
- Кулуарная беседа;
- Светская беседа;
- Салонная беседа;
- Застольная беседа