



Рис. 24.1. Виды общения

Культура
делового общения

Культура
делового
общения

Совокупность
моральных норм

Деловой этикет

Соблюдение
языковой нормы

Приветствие

Отправил и будьте довольны

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j`. The browser's address bar also shows the title of the email: "Письмо «Urusov A.Kh. ИВ...»".

The Yandex Mail interface includes a navigation bar with "Яндекс Почта", "Контакты", "Календарь", "Написать", and "Найти". The user's name "kat-journ" is visible in the top right corner.

The email content shows the sender as "PE, REK" with the email address "pe.rek@mail.ru". The recipient is "kat-journ@yandex.ru". The subject of the email is "Urusov A.Kh. ИВТ 1-ый курс; презентация "Цели, достижения, планы"". The email was sent on "22 окт в 16:40".

An attachment is visible with the filename "Celi_dostizhenia_Urusov_AKH.p" and a file type of "PPTX".

At the bottom of the email view, there is a response area with a text input field containing the placeholder text "Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать". Below this, there are two suggested recipients: "Хусаинова Ле... [гусонф] Приглашаем на конферен..." and "Никита Юраев ПИН-2017-1".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time "20:30" and date "04.11.2017".

Приветствие



Вхо... 53
Отправле...
Удалён...
Спам 73
Черновики

До

Сегодня в новостях

Большой театр эвакуировали из-за угрозы взрыва

В центре Москвы задержали более 260 человек

Экс-глава Каталонии заключен под стражу на 24 часа

Ответить | Переслать | Удалить | Это спам! | Не прочитано | Метка | В папку | Закрепить

Презентация+резюме

← пред. | след. →

Nikita Sorokin rikomans23@gmail.com
Вам: kat-journ@yandex.ru

31 окт в 16:04

Цели и резюме.pptx
PPTX

Письма на тему

Nikita Sorokin 31 окт

Вложения

Ссылки

Письма от Nikita Sorokin

Здравствуйте

Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать

← Rob Ristagno Are you being tricked or treated by Big T... | Анастасия Жихарева PFCU →



Приветствие

https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&lcgir=kat-j | что значит выражение не тер... | Письмо «Презентации» —... ×

Авиабилеты | Коллекция веб-фрагм... | Рекомендуемые сайты | Яндекс | Временной график.pptx | Технологии профессио...

Яндекс Почта

Контакты | Календарь | Диск | Написать | Найти | kat-journ

Вхо... 44 | Отправле... | Удалён... | Спам 77 | Черновики

До

Удаленное обучение сонала | medacadem

Презентации

Александр xlorephorm@mail.ru | 12 ноя в 15:43 | Вам: kat-journ@yandex.ru

Анализ организеров.pptx

Здравствуйете, вст организеры
ИСТ-Б-01-Д-2017, Сурков Александр

Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать

Письма на тему

- Таня Калиниче... 14 ноя
Екатерина Андреевна !...
- Александр 12 ноя
ИСТ-Б-01-Д-2017, Сурко...
- Александр 12 ноя
- Баранова Екатери... 3 ноя
Не поняла, что вы перед...
- Баранова Екатери... 1 ноя

Вложения | Ссылки | Письма от Александр

Скачивание организеры переделанные.zip завершено. | Открыть | Открыть папку | Просмотреть загрузки

RU | 0:49 | 15.11.2017

Приветствие

Входящие 52

Отправленные

Удаленные

Спам 74

Черновики

До

Сегодня в новостях

Большой театр эвакуировали из-за угрозы взрыва

В центре Москвы задержали более 260 человек

Экс-глава Каталонии заключен под стражу на 24 часа

Ответить Переслать Удалить Это спам! Не прочитано Метка В папку Закрепить

Резюме

← пред. след. →

Рома Бредихин rm.bredihin@yandex.ru 31 окт в 16:07

Вам: kat-journ@yandex.ru

Резюме_БредихинPC.docx

DOCX

С уважением, Бредихин Роман, студент 1-го курса ПМИ.

Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать

← **Рома Бредихин** Моя цель. →

Анастасия Жихарева РГУ

Письма на тему

Рома Бредихин 31 окт
С уважением, Бредихин Ро...

Вложения

Ссылки

Письма от Рома Бредихин

Скачивание Цели и резюме.pptx завершено.

Открыть Открыть папку Просмотреть загрузки

RU 20:24 05.11.2017

Приветствие

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j`. The page title is "Письмо «ИСТ. Текст орг»". The interface includes a navigation bar with "Яндекс Почта", "Контакты", "Календарь", "Написать", and "Найти". The email content shows a message from "ИСТ. Текст орг" received on October 31 at 14:06. The sender is "Артём Гуров" with email addresses `argurov@yandex.ru` and `kat-journ@yandex.ru`. The email body contains the text "Текст орг Гуров А.С..docx" and a download icon. Below the text is a "DOCX" label. The email body also includes a signature: "-- С уважением, Артём Гуров." A notification bar at the bottom of the browser indicates "Скачивание переделанный тайм-лайн.zip завершено." with buttons for "Открыть", "Открыть папку", and "Просмотреть загрузки". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 20:58 on 04.11.2017.

Приветствие Как бишь тебя звать-то?

https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-journ

Письмо «ИСТ. Текст орг» — ... Письмо «Домашнее задан...» ×

мобильные органайзеры — ... Путеводитель по органайзер...

Авиабилеты Коллекция веб-фрагм... Рекомендуемые сайты Яндекс Временной график.pptx Технологии профессион...

Яндекс Почта Контакты Календарь Написать Найти kat-journ

Вхо... 64 Отправле... Удалён... Спам 73 Черновики

До

Ответить Переслать Удалить Это спам! Не прочитано Метка В папку Закрепить

Домашнее задание. Таймлайн. Резюме

Олег Лапкин lapkinoleg1995@gmail.com 31 окт в 14:16

Вам: kat-journ@yandex.ru

rezyume.docx Презентация.С амореализация Самореализация студента.docx

DOCX PPTX DOCX

Здравствуйте ,Елена Андреевна, прикрепляю Вам домашнее задание, с уважением студент группы ИСТ1 Лапкин Олег.

Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать

Письма на тему

Олег Лапкин 31 окт

Олег Лапкин 31 окт

Доброй ночи ,Елена Андр...

Олег Лапкин 31 окт

Здравствуйте ,Елена Андр...

Вложения

Ссылки

Письма от Олег Лапкин

ямин зайдул... презентация к таймлайну.резюме... Анастасия Жихарева РГСУ

Скачивание Текст орг Гуров А.С...docx завершено.

Открыть Открыть папку Просмотреть загрузки

23:53 04.11.2017

Приветствие Как себя называть?

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kat-j`. The browser tabs include "Письмо «Задания по само...»" and "По сути, все оргайзеры пр...". The Yandex Mail header shows "Яндекс Почта" and navigation options like "Контакты", "Календарь", "Написать", "Найти", and "kat-journ".

The email being viewed is titled "Задания по самоорганизации" and is from "Илюха Колычевский" (Il'ya Kolychevskiy) to "kat-journ@yandex.ru". The email content is as follows:

Здравствуйте, Екатерина Андреевна.
Отправляю текст по оргайзерам на проверку. Как оказалось, у меня нет PowerPoint на ноутбуке, чтобы сделать презентацию. Вам нужен именно .ppt формат, или OpenDocument тоже подойдет?
Резюме сразу отправил в СДО.
А по поводу таймлайна я не совсем понял. Прослушал запись, но не совсем понял про цели. С какого периода и по какой надо это описать и что должно быть в презентации?
Заранее спасибо.

С уважением,

On the right side of the email, there is a section "Письма на тему" (Messages on the topic) with one entry: "Илюха Колычевский 31 окт Отправляю текст по органа...". Below this are sections for "Вложения" (Attachments), "Ссылки" (Links), and "Письма от Илюха Колычевский" (Messages from Il'ya Kolychevskiy).

At the bottom of the browser window, a download bar shows: "Скачивание Attachments_kolychevskiy@mail.ru_2017-11-07_21-12-08.zip завершено." with buttons for "Открыть", "Открыть папку", and "Просмотреть загрузки".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "07.11.2017" and time "23:34".

Выражение претензий С оценкой не согласен!

The screenshot shows a web browser window with the Yandex Mail interface. The address bar shows a URL to a Yandex Mail inbox. The email is from 'aleksey azaza' to 'kat-journ@yandex.ru'. The subject is 'самоорганизация'. The email content is a complaint about a low grade (0.1) given to a student named Alexey Frolov. The sender asks for a normal grade to be assigned. The interface includes a left sidebar with navigation options, a top toolbar with actions like 'Ответить' and 'Удалить', and a right sidebar with 'Письма на тему' and 'Вложения'. A download notification for 'Time-Line.pptx' is visible at the bottom.

https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j...
Письмо «самоорганизац...»
Я ргсу официальный сайт — Я...
Виртуальная образовательна...

Авиабилеты Коллекция веб-фрагм...
Рекомендуемые сайты Яндекса
Яндекс Временной график.pptx Технологии профессион...

Входящие
Отправле...
Удалён...
Спам 77
Черновики

До

Дистанци
олимпиад
«Рыжий I
ginger-ca

вернуть девушку Сергей Ланг Верну любимого человека. Защита от измены. Гармонизация отношений. Бесплатный... Реклама

самоорганизация след. →

aleksey azaza azaza.alexey@yandex.ru сегодня в 12:28
Вам: kat-journ@yandex.ru

ТаймЛайн
Фролов.pptx
PPTX

Здравствуйте.
Вас беспокоит студент группы ИВТ-М-1 Фролов Алексей.
Вы ночью поставили мне за таймлайн поставили 0,1 балла (его прикреплю сюда).
У меня вопрос, по каким основаниям вы оценили мою работу так низко?
Я прошу пересмотреть и поставить нормальную оценку.
Ожидаю вашего ответа.

Письма на тему

Баранова Екатерина 14:01
В такой категоричной форм...

aleksey azaza 12:28
Вас беспокоит студент групп...

Баранова Екатерина 5 ноя
Повторяю, что если отправ...

Баранова Екатерина 1 ноя
Я, может, просто за Вас сде...

Вложения

Ссылки

Письма от aleksey azaza

Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать

Скачивание Time-Line.pptx завершено.
Открыть Открыть папку Просмотреть загрузки

14:02 26.11.2017

Выражение претензий Наставление преподаду

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL <https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j>. The page title is "Письмо «Линия времени...»". The browser's address bar also shows several tabs, including "Timeline.pptx".

The Yandex Mail interface includes a navigation bar with "Яндекс Почта", "Контакты", "Календарь", "Написать", "Найти", and a user profile icon labeled "kat-journ".

The email content is as follows:

- From:** Антон Байшев (antonbaishev@mail.ru)
- To:** kat-journ@yandex.ru
- Date:** 31 окт в 12:51
- Subject:** "Линия времени"
- Attachments:** "Линия времени.docx" (DOCX) and "Линия времени.pptx" (PPTX)
- Text:** "Здравствуйте! ...Я прошу не забывать о том, что цели бывают разные, в том числе и духовные."

The right sidebar of the email interface shows "Письма на тему" (Letters on the subject) with a preview of the email content: "Антон Байшев 31 окт ... Я прошу не забывать о т...". Below this, there are sections for "Вложения" (Attachments), "Ссылки" (Links), and "Письма от Антон Байшев" (Letters from Anton Baishev).

The bottom of the interface shows a list of recent contacts, including "Артём Гуров" and "Анастасия Жихарева".

Выражение претензий «Аргументированные» доказательства

The screenshot shows a web browser window displaying an email in Yandex Mail. The address bar shows the URL: <https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kat-j>. The email subject is "Письмо «Re: Организатор ...»".

The email content is as follows:

учебных пособия, книги, многочисленных научных статей и т.д. и т.п.) я бы постеснялась. Наверно, (смею так предположить) опыт у меня все-таки побольше ...

Е.А.

Яковлев Артём <yakovlev.artem@hotmail.com> 3 ноя. в 18:53

Здравствуйте, уважаемая Екатерина Андреевна.

Первое, что хочу сказать, насчет резюме. Шаблон я скачал с специализированного сайта (не помню какого), где подробно написано как ПРАВИЛЬНО составлять резюме для РАБОТОДАТЕЛЯ.

Второе, на сайте, с которого я якобы «списал» написано 2 строчки, и какое-то странное видео, КОТОРОЕ Я НЕ СМОТРЕЛ ОТ СЛОВА СОВСЕМ. И то что я написал про гугл-календарь, чисто МОЙ опыт работы с ним на указанном промежутке времени в презентации.

Вашу «оценку» я считаю неверной, над проделанной мной работой.

И я также писал насчет моего подопечного Александра Кононова, вы увидели письмо?

С уважением, Артём Яковлев. ИСТ-1-2017

At the bottom of the email interface, there is a text input field with the placeholder text: "Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать".

Выражение претензий

https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j

Письмо «Re: Работы по С...»

Авиабилеты Коллекция веб-фрагм... Рекомендуемые сайты Яндекс Временной график.rptx Технологии профессион...

↑ Ответить ↗ Переслать 🗑 Удалить ✉ Не прочитано 🏠 Метка 📁 В папку 📌 Закрепить ...

 **Михаил Иванов** <mikenway72@mail.ru> 2 ноя. в 01:41

Эм ... извините конечно, но вы сами сказали, что можно сделать резюме на hh, свидетелей куча. А как я могу вам конкретно написать, что я буду делать? Я написал про конфиденциальную цель, для меня она очень важна и я не собираюсь ее распространять.
С уважением, Михаил Романович.

 **Баранова Екатерина** <kat-journ@yandex.ru> 2 ноя. в 0:25 +03:00

Здравствуйте Михаил! Старались, да не очень... Надо было сделать «шапку» резюме по

[Показать цитату целиком](#) [Показать всю переписку](#)

Нажмите здесь, чтобы Ответить или Переслать

←  **Баранова Екатерина** (Без темы)

 **Баранова Екатерина** Работы по Самоорганизации →

Практиче курс для олога skillfactor

https://awaps.yandex.net/1/:1/tu5eRwA.yYYtgvfIMOdlyDDp8tPSz1ZD5ICjibMRtClofQA87XABP3NLhPvc_tdwJcr2LKoULm7r8...

RU 20:05 04.11.2017

Нарушение языковой нормы

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j`. The browser tabs include "Письмо «СДО» — Wilson F...", "дорощев математика 2 клас...", "какая буква обозначает всег...", and "ЭЖД". The Yandex toolbar shows "Авиабилеты", "Коллекция веб-фрагм...", "Рекомендуемые сайты", "Яндекс", "Временной график.pptx", and "Технологии профессион...".

The main content area shows an email from "Wilson Free" (wilsonfree@mail.ru) to "kat-journ@ya.ru". The subject is "СДО". The email body contains the following text:

Уважаемая, Екатерина Андреевна.

Вопрос, по каким разделам раскидать работы.

Баранова Екатерина Андреевна, 08.11.2017 13:18:07

Александр, каждое задание нужно отправить в свой раздел (два задания в одном разделе быть не могут)

Е.А.

По самоорганизации есть всего 4 раздела

Задание к разделу 1 (Ответ преподавателя) 0 из 20

Рубежный контроль к разделу 1 (Решение на проверку) 0 из 30

ИПЗ (Выдано задание) 0 из 15

A popup menu is open on the right side of the email, titled "Письма на тему". It lists the following items:

- Wilson Free 11:47
- Уважаемая, Екатерина Анд...
- Произошла ошибка
- Вложения
- Ссылки
- Письма от Wilson Free
- Свернуть

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "09.11.2017" and time "18:55".

Нарушение языковой нормы

The screenshot shows a Yandex Mail interface. The browser address bar displays the URL: `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&log n=kate-j`. The email subject is "резюме,организаторы,timeline". The sender is "Полина Казакова" (Polina Kazakova) with the email address `miss.appolinariya98@yandex.ru`. The email is dated "31 окт в 20:34".

The email body contains the following text:

Здравствуйте,Екатерина Андреевна!!!
Простите пожалуйста за позднюю отправку домашней работы.

--
С уважением, Полина Казакова.

+7 (901) 746-33-73
miss.appolinariya98@yandex.ru

Attachments include: "резюме Казаковской" (DOC), "time line.pptx", and "Организаторы.pptx".

On the left sidebar, under "Сегодня в новостях" (Today in news), there is a snippet about Trump's agreement with the FBI regarding the 2017 US elections.

At the bottom, a notification bar states: "Скачивание организаторы.pptx завершено." (Downloading of организаторы.pptx is completed.)

Нарушение языковой нормы

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j`. The browser's address bar contains several tabs, including "Письмо «Re: Резюме Гусе...". The Yandex Mail interface is visible, with the "Яндекс Почта" logo and navigation links for "Контакты", "Календарь", "Написать", and "Найти". The email being viewed is titled "Re: Резюме Гусев.docx" and is from "Wilson Free" (wilsonfree@mail.ru) to "kat-journ@ya.ru". The email content includes the following text:

Здравствуйте, Екатерина Андреевна.

Извиняюсь за свою сшибку. Хотелось бы узнать, что стоит исправить и добазить в резюме, для получения более высокого бала?

Below the text is a "Показать цитирование" link and a text input field with the placeholder "Нажмите здесь чтобы Ответить или Переслать".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "04.11.2017" and time "20:15".

Нарушение языковой нормы

The screenshot shows a web browser window displaying the Yandex Mail interface. The address bar shows the URL `https://mail.yandex.ru/?uid=34232514&login=kate-j`. The browser's address bar contains several tabs, including "Письмо «Прошу дать отве...»" and "Официальный сайт Ленэкс в ...". The Yandex Mail interface is in Russian. The main content area shows an email from "Полина Казакова" (Polina Kazakova) to "kat-journ@yandex.ru". The email subject is "Прошу дать ответ." (Please give an answer). The email body contains the following text:

Уважаемая Екатерина Андреевна !
Мною к вам на почту была скинута моя работа 31.10.2017 в 20 34 ,
у меня нет уведомления дошла ли моя работа к вам на почту ,прошу дать ответ ,
получили ли вы мою работу.
—
С уважением, Полина Казакова (ФИТ; ПМИ; 1- курс)

+7 (901) 746-33-73
miss.appolinariya98@yandex.ru

The email is dated "9 ноя в 19:45". The interface also shows a sidebar with navigation options like "Входящие", "Отправленные", "Удалённые", "Спам", "Черновики", and "До". The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons and the system tray displaying the time "0:36" and date "10.11.2017".

Этические нормы деловой коммуникации

Не следует:

- использовать слова: «срочно», «незамедлительно», «в возможно более короткие сроки» (лучше: «прошу вас ответить до такого-то числа»);
- навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса («Прошу изучить и решить вопрос положительно»; «Прошу утвердить эту кандидатуру» и т.п.);
- намекать получателю письма на его мнимую невнимательность, вводя в заключительный текст письма формулировку: «Предлагаю внимательно изучить...»;
- начинать послание с констатации отказа в тех случаях, когда выполнение просьбы или поручения не представляется возможным (вначале следует изложить мотивацию принятого решения и дать понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться)[\[1\]](#).

[\[1\]](#) Рогожин М.Ю. Документы делового общения. М.: Изд-во «РДЛ», 1999. С. 22—23

Стилистика деловой речи

- **Важно:** служебное письмо **составляется, но не пишется, направляется, но не посылается.**

- **Частое употребление канцеляризмов:** в соответствии с решением (приказом, распоряжением), в связи с началом (возможностью, необходимостью), в целях улучшения (ограничения, экономии).

- **Нейтральный тон изложения** – норма для деловых документов: мало синонимов, почти нет вопросительных и восклицательных предложений, слов с эмоционально-экспрессивной окраской, просторечных, разговорных, диалектных слов, профессионализмов.

Стилистика деловой речи

Частые ошибки

- **Плеоназм** – частичное совпадение слов, образующих словосочетание:

совместное сотрудничество (сотрудничество – совместная работа).

(но: есть устойчивые словосочетания, которые хоть и являются плеоназмами, но их использование допустимо, поскольку закреплено традицией: целиком и полностью.

- **Тавтология** – повторения однокоренных слов: следует учитывать следующее..., явление проявляется..., польза от использования.

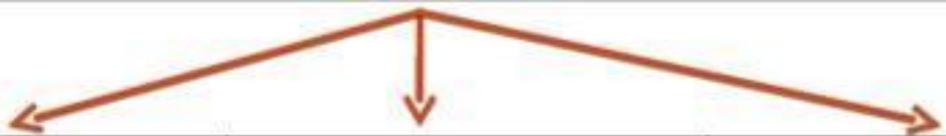
Частые орфоэпические ошибки в деловой речи

- Договор
- Звонит
- Каталог
- Облегчить
- Обеспечение
- Сорвало (переговорный процесс)

Дискуссия как форма эффективной коммуникации



Виды дискуссий по количеству участников



<i>Массовая дискуссия</i>	<i>Групповая дискуссия</i>	<i>Симпозиум</i>
Есть председатель, любой может выступить в определённом порядке	Ведущий и выделенная группа перед аудиторией, которая слушает	Ряд коротких речей на одну тему с изложением разных позиций. Число выступающих невелико. Заканчивается коротким резюме.

Структура доказательства

тезис

утверждение, которое
нужно доказать

аргументы

утверждения, с помощью
которых доказывается тезис

демонстрация

способ доказательства

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ АРГУМЕНТАЦИИ

- тезис не соответствует позиции автора;
 - тезис подменяется формулировкой проблемы, поднятой автором текста;
 - аргументы не связаны по смыслу с тезисом;
 - ученик рассматривает одну проблему, а приводит аргументы, связанные с другой проблемой текста;
 - не разграничиваются первый и второй аргументы;
 - аргументы отсутствуют, приводятся только примеры (часто наскоро выдуманные);
 - пример не «привязан» к аргументу;
 - пример из житейского опыта частный, узкий (проблемы же, поднимаемые в тексте, обращены к общечеловеческому опыту, поэтому примеры должны носить типичный характер);
 - бедная речь, речевые ошибки мешают автору сочинения правильно выразить свою мысль в виде обоснованного довода;
 - отсутствует вывод.
- 