

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный университет  
архитектуры и строительства»  
(ПГУАС)

## **РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Методические указания к самостоятельной работе  
по направлению подготовки  
23.03.01 «Технология транспортных процессов»

Пенза 2016

УДК 811.161.1+81'271 (075.8)

ББК 81.2 Рус-5я73

P89

Рекомендовано Редсоветом университета

Рецензент – кандидат исторических наук, доцент  
кафедры «История и философия»  
Е.А. Макеева (ПГУАС)

**Русский** язык и культура речи: методические указания к  
P89 самостоятельной работе по направлению подготовки 23.03.01  
«Технология транспортных процессов» / М.В. Погодин. – Пенза:  
ПГУАС, 2016 – 32 с.

Даны общие рекомендации по основным видам самостоятельной работы, требования к качеству выполнения, критерии оценки. Основную часть составляют рекомендации по каждой теме в отдельности. Каждая тема содержит задания на определение понятий и категорий, усвоение теоретических вопросов, на выполнение самостоятельной практической задачи.

Методические указания подготовлены на кафедре «История и философия» и предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» при изучении дисциплины «Русский язык и культура речи».

© Пензенский государственный университет  
архитектуры и строительства, 2016

© Погодин М.В., 2016

## ВВЕДЕНИЕ

Цель изучения дисциплины – достижение необходимого уровня практического владения современным русским языком в профессиональной сфере в письменной и устной его разновидностях, а также повышение уровня грамотности. Ставится также цель усвоения стилистических норм в профессиональной деятельности при подготовке заданий и разработке проектных решений, нормативных документов, распорядительной документации.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Перед обучающимся ставятся задачи:

**Знать:** речевые ситуации и функциональные разновидности русского языка; основы русского языка как знаковой системы передачи информации; общеупотребительные правила, относящиеся ко всем языковым уровням - фонетическому, лексическому, грамматическому (орфография, морфология, синтаксис и пунктуация);

**Уметь:** участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения; сделать вербальную интерпретацию информации, представленной в схематической, графической, табличной формах; излагать информацию логически верно, аргументировано и ясно; реализовывать свои коммуникативные задачи в соответствии с нормами русского языка;

**Владеть:** навыками установления речевого контакта, обмена информацией с другими членами коллектива; навыками языковой (речевой) и общекультурной коммуникации; навыками применения языковых средств и принципов; навыками трансформации текста (структурирование, переход от таблицы, графика к тексту и обратного перехода); навыками порождения текстов в официально – деловом и научном стиле.

**Иметь представление:** о русском языке, о специальной терминологии (понимать специальные термины и понятия, уметь «читать» специальную литературу).

Знания, умения и приобретенные компетенции будут использованы при изучении следующих дисциплин: история, философия, социология, психология, история экономических учений, культура речи и деловое общение.

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

## Организация учебного процесса

В учебном процессе применяется подход, основанный на сложившихся традициях изучения предмета: лекционно-семинарский метод изложения материала в аудиториях в сочетании с обширной самостоятельной работой студентов и элементами научно – исследовательской работы.

Имеется лекционный курс, который читается профессионально подготовленными лекторами в соответствии с учебным планом и рабочей программой по стандартам обучения. Предусмотрены учебным планом также практические занятия, которые проходят в форме семинаров: изложение подготовленного в домашних условиях материала с последующим открытым обсуждением. Семинар в подлинном смысле слова представляет собой обсуждение докладов, сообщений, рефератов, выполненных студентами по заданным темам под руководством преподавателя. Семинар заканчивается комментариями и заключением преподавателя.

## Описания видов самостоятельных работ (основных)

### Виды самостоятельной работы (основные):

1. Работа с учебными пособиями, монографиями, научными журналами.
2. Подготовка к семинарам.
3. Чтение, конспектирование, выписки из учебной литературы.
4. Осмысление и приведение этого материала в содержательно законченную форму – доклад или реферат. Лучшие из докладов и рефератов после незначительной доработки следует обязательно опубликовать в виде статей в сборниках научных и учебно-исследовательских работ, в сборниках по материалам конференций.

### Виды самостоятельной работы (дополнительные):

1. Научные статьи для опубликования в сборниках конференций.
2. Работы на конкурсы по гуманитарным дисциплинам.
3. Участие в грантах.

Более подробно эти вопросы разобраны ниже.

### Работа с учебными пособиями, научной литературой

Основной результат работы с учебными пособиями, монографиями, научной периодикой – выписка (цитата) по заданной теме, проблеме. Вид, форма, объем выписки определяется учебными задачами.

1. Исходные формулировки проблемы, задачи для поиска информации в дополнительной литературе следует взять из рабочей программы (дидактические единицы) или из методических указаний к семинарским (практическим) занятиям. Кроме того, возможен поиск по указаниям

преподавателя, ведущего занятия, в рамках подготовки докладов, в процессе научно – исследовательской работы.

2. При обращении к учебным пособиям, монографиям, научной периодике следует **построить библиографический список** по итогам библиографического поиска.

3. Ознакомившись с литературой, следует **сделать выписки** из тех источников, которые соответствуют поставленной задаче.

4. Из множества выписок **выбрать наиболее точную и перенести в конспект лекций**, в тетрадь для подготовки к семинарским занятиям или процитировать в докладе, реферате.

5. Процитированное издание должно быть внесено в список литературы.

### **Подготовка к семинарам**

Цель семинара – стимулировать активность, повысить интерес к предмету, систематизировать, углубить и обобщить знания, расширить кругозор, совершенствовать умения и навыки, применять, использовать, переносить усвоенные знания и умения в среду самостоятельной деятельности.

Функции семинара:

1. Ведущей функцией семинара является **познавательная функция**. В процессе обсуждения конкретных проблем обнаруживаются новые аспекты, углубляется обоснование, выдвигаются положения, не привлекавшие ранее внимания. Само углубление знаний, движение мысли от сущности первого порядка к сущности второго порядка сообщают знаниям более осмысленное и прочное содержание, поднимают их на более высокую ступень.

2. **Воспитательная функция** семинара вытекает из его познавательной функции.

3. **Контроль** за содержательностью, глубиной и систематичностью самостоятельной работы студентов.

### **Порядок проведения семинара**

1. Выступление (доклад) по основному вопросу;
2. Вопросы к выступающему;
3. Обсуждение содержания доклада, его теоретических и методических достоинств и недостатков, дополнения и замечания по нему;
4. Заключительное слово докладчика;
5. Заключение преподавателя.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений.

В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции.

#### **Требования к качеству выполнения**

1. При подготовке к семинару в рабочей тетради приведены **формулировки вопросов** (тем докладов).

2. По каждому вопросу должны быть выписаны **определения ключевых понятий** (категорий).

3. По одному или нескольким вопросам должен быть подготовлен **доклад** (выступление). Критерии качества подготовки доклада – ниже.

4. При подготовке доклада (выступления) обучающийся должен уметь подготовить **библиографический список** и проанализировать литературные источники.

5. На основе обобщения учебного материала и приведенных цитат построить план выступления (доклада) и конспект его.

6. Обучающийся должен **выступать в ходе семинара** с докладом.

7. Обучающийся должен принимать участие в **обсуждениях** других докладов.

8. Обучающийся должен уметь **рецензировать** выступление других докладчиков.

9. Обучающийся должен продемонстрировать умение пользоваться мыслительными логическими операциями анализа, синтеза, сравнения.

10. Обучающийся должен продемонстрировать умение доказательно **вычленять и формулировать проблемы, находить пути решения проблем, рассуждать и обосновывать своё заключение.**

#### **Выписки из учебной литературы**

Выписки из учебной литературы – это конспектирование учебников, учебных пособий. Оно отличается от конспектирования первоисточников некоторыми особенностями:

При работе с учебником важно реализовать пропедевтические задачи: составить систематическое представление о теме, уточнить категориальный аппарат темы, уяснить ключевые закономерности.

Можно использовать фрагменты текста из учебника при написании докладов, рефератов.

#### **Требования к качеству выполнения**

1. Приводится библиографическое описание издания (книги).

2. В конспекте приводится в обобщенном виде структура (оглавление) работы.

3. Сделаны выписки из произведения с указанием раздела (главы) и страницы книги.

4. Подчеркнуты или выделены цветом важнейшие места в цитатах, главные идеи автора.

5. Приведены комментарий, оценки обучающегося к тексту произведения.

### **Доклад**

Доклад – вид самостоятельной работы, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить.

При подготовке докладов необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой.

### **Порядок подготовки доклада**

1. Составить план доклада в процессе обобщения и логического построения материала доклада;

2. Подобрать основные источники информации;

3. Систематизировать полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель;

4. Сделать выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов.

Структура доклада традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении обозначается актуальность исследуемой в докладе темы, устанавливается логическая связь ее с другими темами. В заключении формулируются выводы, делаются предложения и подчеркивается значение рассмотренной проблемы.

### **Требования к качеству выполнения**

1. Доклад должен иметь **название**.

2. В докладе должна содержаться **формулировка проблемы**, ведущей закономерности.

3. Терминология (категории) доклада должна быть выдержана в рамках **единой логики**, единой теории.

4. Доклад должен учитывать взаимосвязь выступления с предшествующей темой или вопросом.

5. Доклад должен раскрыть сущность **проблемы** во взаимосвязи с другими.

6. Доклад должен содержать введение, основную часть и заключение.

7. Объем доклада – от 3 до 8 страниц текста Times New Roman 14.

### **Реферат**

Реферат – краткий обзор доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа материалов и с последующими выводами. Написание реферата является одной из форм обучения, направленной на организацию и повышение уровня самостоятельной

работы студентов; одной из форм научной работы студентов, целью которой является расширение научного кругозора студентов, ознакомление с методологией научного поиска.

**Цель** написания рефератов – развитие навыков библиографического поиска литературы, привитие студентам навыков корректного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле. Кроме того, при написании реферата приобретается навык грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста. В конечном итоге это способствует развитию у студента интереса к определенной научной и практической проблематике.

Тематика рефератов обычно рекомендуется студентам в начале учебного года. Допускается предложение инициативных тем, если они связаны с предметом. Преподаватель просматривает планы, подготовленные студентами, рекомендует новую литературу, консультирует авторов рефератов и просматривает готовые тексты или же прослушивает их в исполнении авторов.

#### **Требования к качеству выполнения**

1. **Содержание** должно соответствовать выбранной теме;
2. **Полнота** использования литературы по выбранной теме;
3. Верная (без искажения смысла) **передача авторской позиции**;
4. Умение **сгруппировать** идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
5. Умение выразить **причины своего согласия** (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме;
6. Правильное **понимание позиции авторов**, работы которых использовались при написании реферата;
7. Правильная **структура реферата**, соразмерность частей и единая логика изложения – в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.);
8. Наличие **ссылок** в тексте на приведенные фрагменты, цитаты;
9. Наличие **списка литературы** в конце работ от 5 до 50 наименований;
10. Объем работы от 12 и до 25 страниц. Работа должна выполняться через одинарный интервал шрифтом Times New Roman 14.

#### **Критерии оценки реферата**

**К общим критериям можно отнести следующие:**

- соответствие реферата теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;
- адекватность передачи первоисточника;
- логичность, связность; доказательность;

- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования, сноски и т.д.);
- языковая правильность.

**Частные критерии относятся к конкретным структурным частям реферата: введению, основной части, заключению.**

**Критерии оценки введения:**

- наличие сформулированных целей и задач работы;
- наличие краткой характеристики первоисточников.

**Критерии оценки основной части:**

- структурирования материала по разделам, параграфам, абзацам;
- наличие заголовка к частям текста и их удачность;
- проблемность и разносторонность в изложении материала;
- выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование; наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

**Критерии оценки заключения:**

- наличие выводов по результатам анализа.
- выражение своего мнения по проблеме.

**Научные статьи**

Научная статья – один из основных видов научной работы.

Научная статья – письменный и опубликованный отчет, описывающий результаты оригинального исследования и удовлетворяющий критериям объективности, существенности, доказательности и логичности. Научная статья содержит изложение результатов научного исследования, освещает определенный вопрос по теме исследования.

**При выборе темы статьи следует придерживаться правил:**

1. Тема представляла интерес не только на данный момент, но и на перспективу.
2. Выбор темы обоюдно мотивирован интересом к ней обучающегося и преподавателя (научного руководителя).
3. Тема может быть реализуема в имеющихся условиях: информация по выбранной теме должна быть доступной.

**Порядок работы над статьей:**

1. Формулировка замысла и составление плана статьи, некоторых тезисов;
2. Отбор и подготовка материалов: выявление существенного содержания;
3. Структурирование и группировка материалов;
4. Усиление доказательности материалов (ссылка на литературу, собственные исследования);
5. Написание, структурирование, редактирование рукописи;

6. Оформление научного аппарата: цитаты, ссылки, список литературы;
7. Проверка правильности оформления, литературная правка.

Рукопись статьи должна содержать полное название работы, фамилию и инициалы автора, аннотацию на двух языках (русском, английском), вступление (введение), основную часть (методику исследования, полученные результаты и их объяснение), выводы (заключение) и список литературы. Большинство научных издательств также требует указывать в начале статьи ее ключевые слова на русском и английском языках.

Во **вступлении** должна содержаться постановка научной проблемы, указываться ее актуальность, связь с важнейшими задачами, которые необходимо решить, значение для развития определенной отрасли науки или практической деятельности.

Далее необходимо привести краткий **обзор современного состояния проблемы**. Необходимо указать основные (или последние по времени) исследования и публикации, на которые опирается автор; современные взгляды на проблему; выделение нерешенных вопросов в пределах общей проблемы, которым посвящена статья;

**Формулировка цели** статьи (постановка задачи) – выражается главная идея данной публикации, которая существенно отличается от современных представлений о проблеме, дополняет или углубляет уже известные подходы; обращается внимание на введение в научное обращение новых фактов, выводов, рекомендаций, закономерностей или уточнения известных ранее, но недостаточно изученных.

**Основная часть статьи**. В ней приводятся основные положения и результаты научного исследования, личные идеи, мысли, полученные научные факты, обнаруженные закономерности, связи, тенденции, программа эксперимента, методика получения и анализ фактического материала, личный вклад автора в достижение и реализацию основных выводов.

**Выводы** – формулируется основное умозаключение автора, содержание рекомендаций, их значение для теории и практики, общественная значимость; кратко обозначаются перспективы последующих исследований по теме.

#### **Требования к качеству выполнения**

1. Название статьи отражает основную идею, выраженную в тексте.
2. Во вступительной части раскрыты актуальность, объект, цель исследования. Объем вступительной части статьи - 1 абзац или 5-10 строк. Во вступительной части приводится краткий обзор современного состояния проблемы - 0,5 - 2 страницы. Во вступительной части также сделана формулировка цели статьи (постановка задачи) - 1 абзац, или 5-10 строк.

3. В основной части приведены основные результаты исследования, сформулированы аргументы в обоснование результатов. Основная часть статьи – 4 - 5 страниц.

4. Статья должна завершаться четко сформулированными выводами. Выводы (заключение) - 1/3 страницы.

5. Статью сопровождают библиография, графики и другой иллюстративный материал, цитирование и ссылки. Оформляются по правилам ГОСТ или издательства.

## СИСТЕМА ТРЕНИНГА И САМОПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ

В систему тренинга и самопроверки знаний входят:

1. Написание рефератов.
2. Тестирование.
3. Заключительный зачет по итогам обучения.
4. Контрольные работы.

### **Заключительный зачет по итогам обучения**

В силу значительного объема необходимых знаний систематическое представление о философии формируется фактически лишь к окончанию учебного курса, к экзамену. **Заключительный зачет по итогам обучения** позволяет свести воедино обширную картину разнообразного материала и поднять осмысление предмета на новый уровень за счет реализации кумулятивного эффекта знаний.

Для некоторых специальностей учебным планом могут быть предусмотрены **контрольные работы**.

### **К зачету должно быть:**

1. Ответы на тест входного контроля.
2. Ответы на тесты промежуточного контроля.
3. Конспект лекций.
4. Оценки за выступления на семинарах в рабочей тетради преподавателя.

5. В случае пропусков занятий – подготовленные сообщения (рефераты) на теоретические вопросы, пропущенные в течение семестра. Вопросы также можно выбрать из списка вопросов к зачету.

6. Соответствующие знания.

### **В процессе проведения зачета:**

1. Убеждаемся в том, что не было много пропусков занятий – или пропуски «закрыты» рефератами, докладами, выступлениями.
2. Убеждаемся в том, что имеются ответы на тест входного контроля.
3. Убеждаемся в том, что имеются ответы на тесты промежуточного контроля.

4. Гордимся тем, что были выступления на семинарах – и переходим к пункту 6.

5. Если пропуски занятий не закрыты рефератами, выступлениями, то «отчитаться» о пропусках:

– убеждаемся в том, что есть сообщение (реферат) по теоретическим вопросам

– убеждаемся в том, что студент понимает основную мысль в содержании сообщения (реферата)

6. Приступаем к зачету: зачетку вручаем преподавателю, берем билет, называем его номер, готовимся к ответу 15-75 мин.

7. Отвечаем по вопросам 2-7 мин на каждый вопрос.

8. Убеждаемся в том, что студент понимает и внятно излагает содержание поставленного вопроса: свободно оперирует специальными терминами, называет основные закономерности и постулаты, раскрывает связи поставленного вопроса с другими проблемами.

9. Если нет однозначности в оценке знаний, то ответить на дополнительные вопросы, которые, как правило, уточняют вопросы экзаменационного билета. По возможности избегаем ситуацию «гонять по всему курсу».

10. Ставим отметку о зачете в зачетную книжку и ведомость. Перепроверить, что оценка действительно поставлена в ведомость.

## ТЕКСТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

### Тема 1. Традиционный язык, новые явления в русском языке

#### Блок 1. История русского языка

##### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Язык. Русский язык. Литературный язык. Языкознание. Филология.

##### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

История русского языка. Язык и культура. Русский язык как знаковая система передачи информации.

Единицы языка, уровни языка, разделы языкознания. Формы существования языка: диалекты, просторечие, жаргоны, литературный язык.

Современный русский язык. Новые явления в русском языке.

##### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Найти в литературе и привести образец старославянской азбуки: кириллический (или кирилловский) алфавит (1 страница).

2. Найти в литературе и привести образец берестяной грамоты (1 страница).

3. Найти в литературе и привести образец текста на церковно-славянском языке (1 страница).

### Литература

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д., 2014.

2. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие.– Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. – 432 с.

3. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

4. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

5. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

6. Стариченок В.Д. Культура речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Стариченок В.Д., Кудреватых И.П., Рудь Л.Г.– Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2015.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35492>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

## Блок 2. Формы русского языка. Нормы

### Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий

Диалект. Просторечие. Жаргон. Профессиональный лексикон.

Языковая норма.

Орфография, грамматика, орфоэпия, лексика.

Аллегория, аллитерация, анафора, антитеза, ассонанс, гипербола, градация, инверсия, ирония, лексический повтор, метафора, метонимия, оксюморон, олицетворение, парцелляция, перифраз, риторический вопрос, восклицание, обращение, сарказм, синекдоха, синтаксический параллелизм, сравнение, умолчание, эпитет.

### Задание 2. Усвоить теоретические вопросы

Норма. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка. Орфографические, грамматические, орфоэпические, лексические нормы литературного языка, их характеристика. Кодификация норм литературного языка. Виды словарей. Способы нормирования русского литературного языка.

Профессиональный лексикон с толкованием терминов.

Выразительные средства русского языка.

### Задание 3. Выполнить практические задания

1. Найти в литературе и привести образец профессионального лексикона (3-5 терминов) с кратким толкованием терминов (1 страница).

2. Найти в литературе и привести образец иноязычных заимствований в

русском языке с кратким толкованием терминов (1 страница).

3. Найти в литературе и привести образец жаргонных слов в русском языке с кратким толкованием терминов (1 страница).

### **Литература**

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д., 2014.

2. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. – Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. – 432 с.

3. Крылова В.П. Русский язык и культура речи в таблицах [Электронный ресурс]: орфоэпические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка: учеб. пособие/ Крылова В.П., Мастюгина Е.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.– 112 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20027>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

5. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

6. Русский язык и культура речи: учеб для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## **Тема 2. Типы речевых ситуаций**

### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Спонтанная речь.

Научный стиль. Тезисы, конспект, аннотация.

Официально-деловой стиль. Формуляр документа.

Публицистический стиль.

Композиция.

Функциональные стили: разговорный стиль.

### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Официальные и неофициальные ситуации общения. Спонтанная речь.

Функциональные стили: научный стиль.

Функциональные стили официально-деловой стиль. Языковые формулы официальных документов. Приемы унификации языка служебных документов.

Функциональные стили: публицистический стиль.

Функциональные стили: разговорный стиль.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Найти в литературе и привести образец научного текста (статьи, тезисов, аннотации) (1 страница).

2. Найти в литературе и привести образец официальных документов:

заявка, претензия, коммерческое предложение, путевой лист, накладная на отпуск товара (по выбору) (1 страница).

3. Найти в литературе и привести образец публицистического стиля (газетная статья) (1 страница).

### **Литература**

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д., 2014

2. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. – Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. – 432 с.

3. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов-иностранцев/ М.Б. Будильцева [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Российский университет дружбы народов, 2013. – 240 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22186>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

5. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

6. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## **Тема 3. Трансформация текстов**

### **Блок 1. Структура текста. Сокращение и распространение**

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Трансформация. Декомпозиция.

Тезисы, конспект, аннотация.

Схема, чертеж, диаграмма, график.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Трансформация текстов, изменение их структуры и содержательные изменения: план, тезисы.

Трансформация текстов, изменение их структуры и содержательные изменения: конспект, аннотация.

Трансформация текстов, изменение их структуры и содержательные изменения: сокращение текста или распространение подробностями.

#### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Получить от преподавателя (или найти в литературе) текст профессионального содержания объемом 2-3 страницы и составить его план (1 страница).

2. К полученному или выбранному тексту составить аннотацию (1 страница).

3. К полученному тексту дописать подробности (распространение текста) на 0,5 страницы.

## Блок 2. Схемы, графики

### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Схема. Композиция. Элементы схемы.

Чертеж. Формат. Угловой штамп.

График. Оси координат. Шкалы.

### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Переход от различных видов схематического представления информации к словесному тексту.

Преобразование текстового материала в схему, график.

Чтение и комментирование схем.

Чтение и комментирование графиков.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Получить от преподавателя или выбрать из имеющихся в учебном процессе одну их схем (гидравлика, электрика, электроника, организационная структура, функциональная схема, диаграмма потоков данных и т.п.) и привести словесное описание схемы (1 страница).

2. Получить от преподавателя или выбрать из имеющихся в учебном процессе один из графиков (функциональная зависимость, гистограмма, круговая диаграмма и т.п.) и привести словесное описание графика (1 страница).

3. Получить от преподавателя или выбрать из имеющихся в учебном процессе одну их графических схем дорожной обстановки и сделать словесное описание дорожной обстановки (ситуации).

4. Построить словесное описание дорожной развязки в 2 уровнях вблизи учебного заведения.

## Блок 3. Таблицы

### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Таблица. Агрегированная таблица. Пустографка. Отчет.

Анализ данных. Временные ряды. Группировки. Выборки.

### **Задание 2. Подготовить ответы на вопросы, сообщения, доклады**

Чтение и комментирование таблиц.

Нормализация представления таблиц.

Анализ данных. Временные ряды. Группировки. Выборки.

Переход от табличного представления данных к графику.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Получить от преподавателя или выбрать из имеющихся в учебном процессе одну их таблиц и построить возможные графики (динамические ряды, соотношение долей, гистограммы).

2. Пользуясь материалами таблицы привести словесное описание таблицы – проанализировать таблицу (1 страница).

#### **Литература**

1. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. – Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. – 432 с.

2. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

3. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб.; «Издательский дом «Нева»; М.; «ОЛМА - ПРЕСС Инвест», 2003.

4. Крылова В.П. Русский язык и культура речи в таблицах [Электронный ресурс]: орфоэпические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка: учеб. пособие/ Крылова В.П., Мاستюгина Е.Н. – Электрон. текстовые данные.– М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.– 112 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20027>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Логвинова И.В. Документационное обеспечение делового общения: учеб. пособие / И.В. Логвинова-Краснодар: Изд. Дом-Юг, 2011.– 108с.

6. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

7. Русский язык и культура речи: Учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## **Тема 4. Официально-деловой стиль**

### **Блок 1. Виды документов. Речевые нормы.**

#### **Жанры – побуждения**

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Жанры-побуждения, приказ, служебное распоряжение, запрет, разрешение.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Основные виды деловых и коммерческих документов. Унификация документов. Речевые нормы деловых и коммерческих жанров.

Формуляр документа: основные правила заполнения.

Маршруты и правила учета и оформления документов.

Жанры-побуждения приказ, служебное распоряжение, запрет, разрешение. Способы выражения побуждения.

Организационно-распорядительные документы на предприятии.

Жанры-побуждения: заявление, запрос, жалоба (рекламация). Способы выражения побуждения.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Заполнить личный листок по учету кадров (форма Т-2), используя вымышленные данные некоторого работника.

2. Опираясь на образец написания приказов, составить приказ по кадрам (принять, уволить, перевести работника) или приказ по основной деятельности предприятия (организовать выполнение работ на объекте, ввести в действие новый агрегат и т.п.).

3. Пользуясь правилами составления должностной инструкции и доступными информационными ресурсами составить должностную (рабочую) инструкцию работника основной профессии (автослесарь, мастер участка, электрик и т.п.).

4. Пользуясь правилами составления положений и доступными информационными ресурсами составить Положение об определенном виде деятельности (Положение о приемке автотранспортного средства в ремонт, Положение о производстве лако-красочных работ и т.п.)

### **Литература**

1. Валентей Т.В. Речевая коммуникация в бизнесе [Электронный ресурс]: монография/ Валентей Т.В., Данилина В.В., Корнеева Ю.А.– Электрон. текстовые данные.– М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2011.– 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13040>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие.– Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. -432 с.

3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2015.– 407 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10908>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2013.– 528 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

6. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб.; «Издательский дом «Нева»; М.; «ОЛМА - ПРЕСС Инвест», 2003.

7. Логвинова И.В. Документационное обеспечение делового общения: учебное пособие /И.В. Логвинова. – Краснодар: Изд. Дом-Юг, 2011.– 108с.

8. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

9. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## Блок 2. Жанры - ретроспекции

### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Жанры-ретроспекции, отчет, обзор. Протокол.

Обзор рынка, обзор прессы. Контент – анализ.

### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Жанры-ретроспекции: отчет, обзор. Обзор рынка, обзор прессы (устный и письменный).

Протокол как жанр документа. Правила составления.

Деловая и коммерческая корреспонденция: примеры документов. Правила составления.

Язык рекламы.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Пользуясь правилами составления и вымышленными данными, составить отчет о командировке.

2. Пользуясь правилами составления и вымышленными данными, составить протокол оформления незначительного по последствиям дорожно-транспортного происшествия.

3. Пользуясь правилами составления и вымышленными данными, составить деловое предложение от некоторого предприятия (автосервис, дилерский центр, автотехцентр, магазин по продаже запчастей).

### **Литература**

1. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб.; «Издательский дом «Нева»; М.; «ОЛМА - ПРЕСС Инвест», 2003.

2. Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие. – М.; Издательский центр «Академия», 2005.

3. Кох М.Н. Деловое общение: учеб. пособие для студентов очного, заочного отделений экономических специальностей. – Краснодар: Полиграфик, 2008.

4. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет /И.Н.Кузнецов.– Ростов н/Д: Феникс, 2007.

5. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2015.– 407 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10908>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Кузнецов И.Н.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2013.– 528 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.

8. Логвинова И.В. Документационное обеспечение делового общения: учеб. пособие /И.В. Логвинова-Краснодар: Изд. Дом-Юг, 2011.– 108с.

9. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

10. Русский язык и культура речи: Учеб для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## Тема 5. Научный стиль

### Блок 1. Письменные разновидности

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Реферат. Аннотация. Резюме. Рецензия. Монография.

Категории. Понятия. Суждения.

Доказательство. Аргументация.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Научный стиль в его письменной разновидности: статья, доклад, реферат, аннотация, резюме, рецензия.

Языковые средства, специальные приемы и речевые нормы научных работ разных жанров. Определение понятий. Аргументация. Цитация и ссылки.

#### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Ознакомиться с научной статьей в сборнике научных студенческих работ (сборнике конференций) и составить аннотацию статьи.

2. Произвести подбор тем и составить 1-2 плана возможной научной публикации по теме избранной профессии или на гуманитарные темы.

3. Составить план собственной научной статьи по профессиональной тематике или по гуманитарным дисциплинам, согласовать с преподавателем и собрать материал для написания научной статьи.

### Блок 2. Речевые нормы

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Учебник. Монография. Композиция научного текста.

## **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Научный стиль в его письменной разновидности: учебник, монография (инструмент).

Языковые средства, специальные приемы и речевые нормы научных работ разных жанров.

## **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. После согласования с преподавателем плана и материалов научной статьи написать научную статью, разместить её в сборнике научных студенческих работ.

### **Литература**

1. Бушенева Ю.И. Как правильно написать реферат, курсовую и дипломную работы [Электронный ресурс]/ Бушенева Ю.И.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2014. – 140 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14048>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д., 2014.

3. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. – Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. – 432 с.

4. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов-иностранцев/ М.Б. Будильцева [и др.].– Электрон. текстовые данные. – М.: Российский университет дружбы народов, 2013.– 240 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22186>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

6. Русский язык и культура речи: Учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

7. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## **Тема 6. Индивидуальный стиль: имидж делового человека**

### **Блок 1. Внешний вид**

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Имидж. Габитарный имидж. Кинетический имидж. Вербальный имидж.

Презентация. Самопрезентация. Резюме.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Понятие имиджа. Самопрезентация и ролевое поведение. Модели поведения.

Внешний вид делового человека. Составляющие делового имиджа и мужского стиля.

Имидж деловой женщины.

Приемы создания имиджа. Самопрезентация. Приемы самопрезентации.

Личное резюме и собеседование при поступлении на работу.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Подготовить личное резюме.

2. Подготовить резюме «идеального» работника для выбранной должности.

3. Подготовить вопросник для опроса претендента на работу во время собеседования с целью установления основных параметров пригодности работника к работе в заданной должности.

### **Литература**

1. Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Горчакова В.Г.– Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 335 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15362>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Дори Кларк Персональный ребрендинг [Электронный ресурс]: как изменить свой имидж, сохранив репутацию/ Дори Кларк. – Электрон. текстовые данные. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 212 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39334>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Ушакова Н.В. Имиджелогия. 3-е изд. [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ушакова Н.В., Стрижова А.Ф.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.– 264 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10561>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Шарков Ф.И. Константы гудвилла. Стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Шарков Ф.И. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2015.– 272 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14051>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

## **Тема 7. Формы делового общения. Публичные выступления**

### **Блок 1. Виды делового общения. Деловая беседа**

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Публичные выступления. Деловая переписка. Деловые совещания.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Виды делового общения. (Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления, деловая переписка).

Деловая беседа как основная форма делового общения. (Вопросы собеседников и их психологическая сущность: закрытые вопросы, открытые вопросы, риторические вопросы, переломные вопросы, вопросы для обдумывания. Основные требования к проведению деловой беседы. Психологические приемы влияния на партнера: прием «имя собственное», комплименты, прием «терпеливый слушатель», прием «личная жизнь»).

Запрещенные приемы во время деловой беседы.

Деловые совещания. (Специфика, виды, технология проведения, требования к организации. Роли, позиции и стиль ведения совещаний).

Эффективность проведения совещаний.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Подготовить доклад выступления на защите курсового проекта курсовой работы по профессиональным дисциплинам (сопротивление материалов, теория машин и механизмов, материаловедение и т.п.).

## **Блок 2. Переговоры**

### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Деловые переговоры. Методы аргументирования. Убеждение. Опровержение. Согласие и соглашение. Компромисс.

### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Деловые переговоры.

Технология и требования к проведению. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

Техника и тактика аргументирования. Методы аргументирования: фундаментальный метод, метод противоречия, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод «да», «но», метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки.

Способы опровержения доводов оппонента.

Правила, способствующие успеху переговоров и поддержанию благоприятного климата в процессе их проведения.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Подготовить перечень вербальных и невербальных признаков, наличие которых перед переговорами и в процессе переговоров позволяет судить о благосклонном решении партнера на переговорах (например, об участии в совместном финансировании проекта).

### **Литература**

1. Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет [Электронный ресурс]: иллюстрированное руководство/ Бер Е. – Электрон. текстовые данные.– М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 164 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39459>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб. пособие / Ломова О.С. – М.: Юнити-Дана 2012. – 237 с.

3. Деловое общение: учеб. пособие И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.

4. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений: учебник / Иган Дж. –М.: Юнити-Дана, 2010. – 375 с.

5. Психология делового общения: учебник / Аминов И.И. М.: Юнити-Дана, 2012. – 287 с.

6. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие / Кузнецов И.Н. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 432 с.

7. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

8. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

9. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Титова Л.Г. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

### Блок 3. Публичное выступление

#### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Выступление. Этикет. Речевой этикет. Режиссура.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Публичные выступления: специфика, технология проведения.

Подготовка к выступлению.

Техника речи. Речевой этикет.

Приемы поддержания внимания аудитории. Режиссура выступления

Техника парирования замечаний, ответа на вопросы.

Невербальные аспекты публичных выступлений.

#### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Подготовить перечень вербальных и невербальных признаков, наличие которых перед переговорами и в процессе переговоров позволяет сделать заключение о недобросовестном манипулировании партнера на переговорах (например, об участии в совместном финансировании проекта).

## Литература

1. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб. пособие / Ломова О.С. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 237 с.
2. Деловое общение: учеб. пособие И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.
3. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений: учебник / Иган Дж. – М.: Юнити-Дана, 2010. – 375 с.
4. Психология делового общения: учебник / Аминов И.И. М.: Юнити-Дана, 2012. – 287 с.
5. Риторика, или Ораторское искусство: учеб. пособие / Кузнецов И.Н. М.: Юнити-Дана, 2012. – 432 с.
6. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.
7. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

## Тема 8. Управление взаимоотношениями с клиентами. Стандартизация управления

### Блок 1. Управление взаимоотношениями с клиентами: стандарты управления

**Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**  
Жизненный цикл. Системы управления качеством.

#### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Управление взаимоотношениями с клиентами – концепция CRM Customer -Relationship Management.

CRM – решения в России.

Зарубежные стандартные подходы управления внешними взаимоотношениями: Contact Management, Account Management Sales Management, User support.

Зарубежные стандартные подходы управления внутренними взаимоотношениями: Time Management, Customer Service, Lead Management, PMR, Knowledge Management,

Стандартные подходы управления: e-Business, Business Intelligence, Field Force Automation, Telemarketing/telesales Marketing.

<http://www.cfin.ru/itm/crm-review.shtml>

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Подготовить конспект статьи А. Албитова и Е. Соломатина «CRM (Customer Relationship Management)» из источника: <http://www.cfin.ru/itm/crm-review.shtml> - режим свободного доступа.

2. Подготовить содержательный обзор стандартных подходов к управлению: e-Business, Business Intelligence, Field Force Automation, Telemarketing/telesales Marketing. Произвести поиск информации по сайту «Корпоративный менеджмент: финансы, бизнес-планы, управление компанией» – <http://www.cfin.ru/> .

#### **Литература**

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М.Я. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 420 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22446>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

## **Блок 2. Системное управление качеством. Управление сервисом**

**Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**  
Управление процессами. Бюджетирование.

**Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Стадии развития организации.

Системное управление качеством. (Total Quality Management).

Операционный менеджмент (Production and Operations Management).

Управление процессами (Process management). Бюджетирование.

Управление сервисом (Service management).

**Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Составить конспект темы «Эволюция подходов к менеджменту качества» – глава 2 книги Управление качеством: учебник / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, С.Ю. Ягудин и др.; Под ред. д.э.н., проф. Ильенковой С.Д. М.: ЮНИТИ, 1998 – Источник <http://www.cfin.ru/management/iso9000/qmanbook.shtml> режим доступа - свободный.

#### **Литература**

1. Джеймс Р. Эванс. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Джеймс Р. Эванс. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 671 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12857>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Джон Иган. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления 080100, «Коммерция (торговое дело)» 080301/ Джон Иган. Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.– 375 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34473>.– ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Проблемы теории и практики формирования эффективной системы управления строительным производством на базе научно-технического прогресса [Электронный ресурс]: монография/ А.Г. Магомедов [и др.]- Электрон. текстовые данные. – М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012. – 296 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8372>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 420 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22446>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

## Тема 9. Коммуникационный пул делового человека

### **Задание 1. Привести в тетради определения понятий и категорий**

Деятельность. Связи с общественностью. Интернет. Коммуникации. Электронная коммерция.

### **Задание 2. Усвоить теоретические вопросы**

Статусы (официальные и неофициальные). Функции (официальные и неофициальные).

Группы (официальные и неофициальные). Деятельность. Актуальные проекты и работы.

Public relation в электронных и печатных СМИ.

Web - интерфейс делового человека.

### **Задание 3. Выполнить практические задания**

1. Разработать оригинал – макет визитной карточки.

### **Литература**

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М.Я. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.– Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2013.– 160 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Проблемы теории и практики формирования эффективной системы управления строительным производством на базе научно-технического прогресса [Электронный ресурс]: монография / А.Г. Магомедов [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012. – 296 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8372>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### Основная литература

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д., 2014.

2. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. – Рек. МОРФ. – М.: Логос, 2013. – 432 с.

3. Деловое общение: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.

4. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л.К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

5. Кох М.Н. Деловое общение: учеб. пособие для студентов очного, заочного отделений экономических специальностей. – Краснодар: Полиграфик, 2008.

6. Крылова В.П. Русский язык и культура речи в таблицах [Электронный ресурс]: орфоэпические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка: учеб. пособие/ Крылова В.П., Мастюгина Е.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. – 112 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20027>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н. – Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2015. – 407 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10908>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. проф. Граудиной Л. К. и проф. Ширяева Е. Н. – М., 2014.

9. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.

10. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2013. – 382 с.

11. Русский язык и культура речи: учеб для вузов / А.И. Дунев, М.Я. Дымарский и др.; Под ред. В.Д. Черняк. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 2006. – 496 с.

12. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений: учебник / Иган Дж. – М.: Юнити-Дана, 2010. – 375 с.

13. Максимов В. И. Русский язык и культура речи: учебник 2001 – Электронный ресурс [http://ihtik.lib.ru/2011.07\\_ihtik\\_infanata-natahaus/2011.07\\_ihtik\\_infanata-natahaus\\_4428.rar](http://ihtik.lib.ru/2011.07_ihtik_infanata-natahaus/2011.07_ihtik_infanata-natahaus_4428.rar)

14. Максимов В.И. Русский язык и культура речи. ПРАКТИКУМ-М., 2002. – электронный ресурс [http://ihtik.lib.ru/2011.07\\_ihtik\\_infanata-natahaus/2011.07\\_ihtik\\_infanata-natahaus\\_4431.rar](http://ihtik.lib.ru/2011.07_ihtik_infanata-natahaus/2011.07_ihtik_infanata-natahaus_4431.rar)

15. Психология делового общения: учебник / Аминов И.И. М.: Юнити-Дана, 2012. – 287 с.

16. Риторика, или Ораторское искусство: учеб. пособие / Кузнецов И.Н. М.: Юнити-Дана, 2012. – 432 с.

17. Стариченок В.Д. Культура речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Стариченок В.Д., Кудреватых И.П., Рудь Л.Г. – Электрон. текстовые данные. – Минск: Вышэйшая школа, 2015. – 304 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35492.-> ЭБС «IPRbooks», по паролю

18. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 420 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22446.-> ЭБС «IPRbooks», по паролю

### **Дополнительная литература**

1. Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет [Электронный ресурс]: иллюстрированное руководство/ Бер Е. – Электрон. текстовые данные. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 164 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39459.-> ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Бушенева Ю.И. Как правильно написать реферат, курсовую и дипломную работы [Электронный ресурс]/ Бушенева Ю.И.- Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2014. – 140 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14048.-> ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Валентей Т.В. Речевая коммуникация в бизнесе [Электронный ресурс]: монография/ Валентей Т.В., Данилина В.В., Корнеева Ю.А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2011. – 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13040.-> ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Горчакова В.Г.– Электрон. текстовые данные. – М.:

ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 335 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15362>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб.; «Издательский дом «Нева»; М.; «ОЛМА - ПРЕСС Инвест», 2003.

6. Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие. – М.; Издательский центр «Академия», 2005.

7. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет /И.Н.Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

8. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Кузнецов И.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

9. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов-иностранцев/ М.Б. Будильцева [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Российский университет дружбы народов, 2013. – 240 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22186>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

10. Логвинова И.В. Документационное обеспечение делового общения: учеб. пособие /И.В. Логвинова. – Краснодар: Изд. Дом-Юг, 2011. – 108 с.

11. Почепцов Г.Г. Имидж: от фараонов до президентов. – Киев, 2000.

12. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. – М., 2000.

13. Тульчинский Г. Л. PR фирмы: технология и эффективность. – СПб., 2001.

14. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – М., 1994.

15. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб. пособие / Ломова О.С. – М.: Юнити-Дана 2012. – 237 с.

16. Ушакова Н.В. Имиджелогия. 3-е изд. [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ушакова Н.В., Стрижова А.Ф. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. – 264 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10561>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

17. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2014. – 488 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4438>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

18. Шарков Ф.И. Константы гудвилла. Стиль, публицити, репутация, имидж и бренд фирмы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Шарков Ф.И. – Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, 2015.– 272 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14051>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ .....	4
Организация учебного процесса .....	4
Описания видов самостоятельных работ (основных) .....	4
СИСТЕМА ТРЕНИНГА И САМОПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ.....	11
ТЕКСТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ .....	12
Тема 1. Традиционный язык, новые явления в русском языке.....	12
Блок 1. История русского языка.....	12
Блок 2. Формы русского языка. Нормы.....	13
Тема 2. Типы речевых ситуаций.....	14
Тема 3. Трансформация текстов.....	15
Блок 1. Структура текста. Сокращение и распространение.....	15
Блок 2. Схемы, графики .....	16
Блок 3. Таблицы .....	16
Тема 4. Официально-деловой стиль.....	17
Блок 1. Виды документов. Речевые нормы. Жанры – побуждения.....	17
Блок 2. Жанры - ретроспекции .....	19
Тема 5. Научный стиль .....	20
Блок 1. Письменные разновидности .....	20
Блок 2. Речевые нормы.....	20
Тема 6. Индивидуальный стиль: имидж делового человека .....	21
Блок 1. Внешний вид .....	21
Тема 7. Формы делового общения. Публичные выступления .....	22
Блок 1. Виды делового общения. Деловая беседа .....	22
Блок 2. Переговоры.....	23
Блок 3. Публичное выступление .....	24
Тема 8. Управление взаимоотношениями с клиентами. Стандартизация управления .....	25
Блок 1. Управление взаимоотношениями с клиентами: стандарты управления .....	25
Блок 2. Системное управление качеством. Управление сервисом .....	26
Тема 9. Коммуникационный пул делового человека .....	27
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	28

Учебное издание

Погодин Михаил Викторович

## **РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Методические указания к самостоятельной работе  
по направлению подготовки  
23.03.01 «Технология транспортных процессов»

В авторской редакции  
Верстка Т.Ю. Симутина

---

Подписано в печать 12.10.16.. Формат 60×84/16.  
Бумага офисная «Снегурочка». Печать офсетная.  
Усл.печ.л. 1,86. Уч.-изд. л. 2,0. Тираж 80 экз.  
Заказ № 625.

---

Издательство ПГУАС.  
440028, г. Пенза, ул. Германа Титова, 28.