

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



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

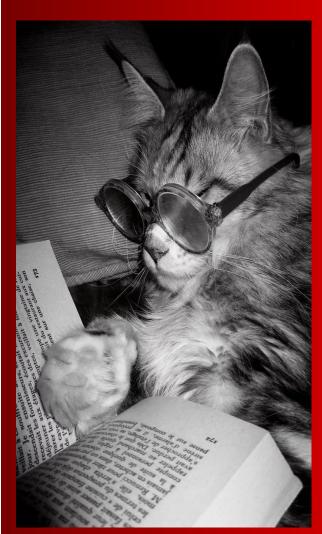
- 1.1.Постановка глобальной цели.
- 1.2.Проблемы и особенности коммуникативной компетентности муниципальных служащих.
- 1.3. Исторические предпосылки создавшейся ситуации.
- 1.3.Особенности языка современных муниципальных служащих.

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





Особенности языка современных муниципальных служащих

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

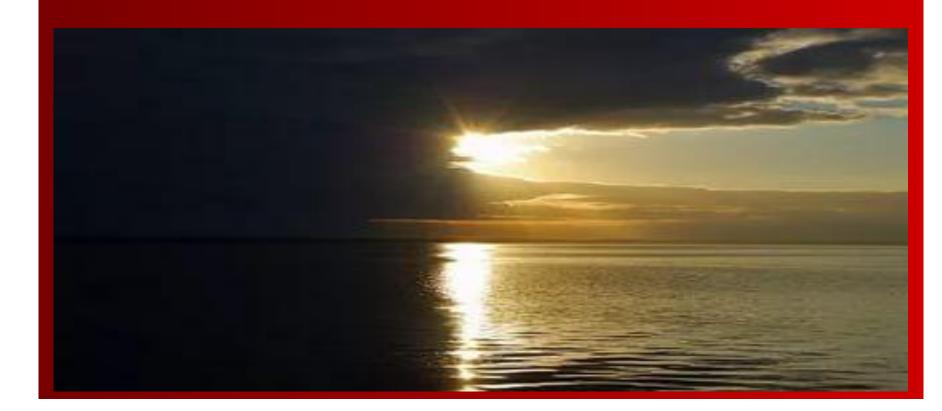
Постепенная, планомерная работа, направленная на приобретение этико-коммуникативной компетентности, а главное личной заинтересованности в повышении языковой и этической грамотности





Дискуссионный старт

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







Проблемы = показатели:

- -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.

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







Исторические предпосылки создавшейся ситуации:

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.



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: *придурки*, *морда*, *жрать*;
- -появление рекламы, как нового социальнокультурного 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 управленческой 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 = этикокоммуникативная 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.

НОРМАТИВНЫЙ АСПЕКТ

Характерные особенности нормы литературного языка:

- 1. относительная устойчивость,
 - 2. распространенность,
 - 3. общеупотребительность,
 - 4. общеобязательность,
- 5. соответствие употреблению, обычаю и возможностям языковой системы.







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.

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

Особенности ударения в русском языке:

- -свободное и разноместное: cnpOc, запрOc, предприИмчивость, дисквалификАция; -может быть неподвижным и подвижным: РоссИя, о РоссИи, про РоссИю и пишУ, пИшешь, пИшет, будем писАть, писАти;
- многофункционально:
- -- различает значение слов: *зАмок и замОк*,
- -- разичает 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: meOpor и meopOz;
- ненормативные (груб., простореч., ист., арх., проф.):
- **--профессионализмы**: *аммиАка и аммиакА*,
- --историзмы: мУзыка и музЫка, --диалектизмы: свЕкла и свеклА.

Занятие 1. Культура делового общения

Орфоэпические **нормы** – это произносительные нормы устной речи. Их изучает специальный раздел языкознания орфоэпия (греческое orthos – правильный и epos – речь). БЪКАЛ ХЪРЪШО ХЛ'ЭП ЛЮБОФ'

Выход – обращение к орфоэпическим и акцентологическим словарям и справочникам



Лексические нормы

Под лексическими нормами понимается правильность словоупотребления: и государственной службы использование указанных словарных единиц в соответствии с их значением. стилистической окраской, оценочными свойствами.

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

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

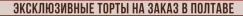
Эксклюзивный - Книжн. 1. Единственный в своём роде; неповторимый. Эксклюзивное интервью для газеты. 2. Принадлежащий только одному лицу, одному коллективу; исключительный. Получить эксклюзивные права на публикацию мемуаров. Но эксклюзивные кинофильмы, торты, цветы, ванны, журналы и т.д.



Занятие 1. Культура делового общения

в русском языке большинство слов **МНОГОЗНАЧНЫЕ** Подумаем о динамике лексического значения

> прилагательных: элитный, эксклюзивный, адекватный, вменяемый.



Больше 10 видов начинки! Duzaŭn na bam bubop u buye!

- ЕВРОПЕЙСКИЕ, ГОЛЫЕ
- ДЛЯ ДЕТЕЙ И ВЗРОСЛЫХ
- ЮБИЛЕЙНЫЕ. СВАДЕБНЫЕ • ПРЯНИКИ , КАПКЕЙКИ
- 3ВОНИТЕ: 099 521 21 66 vk.com/tortu_poltava_0995212166



Побалуйте себя и своих близких вкуснейщим 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?

Грамматические нормы

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 – 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.

Занятие 1. Культура делового общения





КОММУНИКЦИЯ

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.

Занятие 1. Культура делового общения

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

HO!

Это и поступки, и поведение, и мысли.

Муниципальные служащие конструируют социальную реальность средствами эффективной коммуникации





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) тортЫ;
- 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 <u>стремились</u> к смысловой точности и выразительности речи <u>боролись</u> против искажения и засорении 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.





Уважаемая публика, спасибо за внимание!

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

E-mail: <u>olya-apriori@yandex.ru</u>

Тел.: 8-900-586-70-62