

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Казахский национальный исследовательский технический
университет имени К. И. Сатпаева

Н. С. Саньярова, С. А. Турбекова

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РУССКИЙ ЯЗЫК В ТЕХНИЧЕСКОМ ВУЗЕ

Часть II

(учебное пособие по специальности 5В070400
«Вычислительная техника и программное обеспечение»)

Рекомендовано Научно-методическим советом
университета в качестве учебного пособия

Алматы 2016

УДК 811.161.1(075.8)

ББК 81.2 Рус-923

С 18

Рецензенты:

Алтаева А. Ш., д-р филол. наук, проф. КазННТУ им.

К. И. Сатпаева

Зуева Н. Ю., канд. филол. наук, доц. КазНУ имени аль-Фараби

Нурмаханова М. К., канд. филол. наук, доцент АУЭС

Печатается по плану издания Министерства образования и науки Республики Казахстан на 2016 г.

Саньярова Н. С.

С 18 Профессиональный русский язык в техническом вузе (для студентов специальности 5В070400 «Вычислительная техника и программное обеспечение»): в 24. / Н. С. Саньярова, С. А. Турбекова. – Алматы: КазННТУ имени К. И. Сатпаева, 2016. – С. 1–126. Библиогр. – 68 назв.

ISBN 978-601-228-858-2

ISBN 978-601-228-859-9 – (4.1)

Учебное пособие предназначено для студентов казахских групп, обучающихся по специальности «Вычислительная техника и программное обеспечение». В пособии предлагаются информационный блок, ориентированный на теоретические сведения по курсу профессионального русского языка, и практический блок, способствующий развитию и совершенствованию лингвистической и коммуникативной компетенции студентов, связанных с их дальнейшей профессиональной деятельностью.

ISBN 978-601-228-859-9 – (4.1)

ISBN 978-601-228-858-2

© Саньярова Н.С.,

Турбекова С.А., 2016

© КазННТУ, 2016

Предисловие

Дисциплина «Профессиональный русский язык» имеет профессионально-ориентированную направленность, поэтому актуальность учебного пособия определяется потребностями подготовки специалиста в области вычислительной техники и программного обеспечения.

Цель изучения дисциплины – формирование профессионально ориентированной коммуникативной компетенции студентов, позволяющей интегрироваться в русскоязычную профессиональную среду и использовать профессиональный русский язык как средство межкультурного и профессионального общения.

Вторая часть учебного пособия представлена в объеме 7 тем, связанных со специальностью «Вычислительная техника и программное обеспечение»; темы ориентированы на закрепление навыков устной и письменной профессиональной речи.

В учебном пособии даны задания, которые должны:

- научить грамотно оформлять деловую переписку документов служебного назначения, используя соответствующие речевые формулы и ключевые слова;
- сформировать навыки правильно наносить и располагать на документе реквизиты деловых писем;
- сформировать методы и приемы проведения профессиональной дискуссии, а также использовать различные группы аргументов, конструкции согласия или несогласия;
- совершенствовать разработку и осуществление презентаций по профессионально-ориентированной тематике.
- отработать этические формулы и модели в различных ситуациях производственных переговоров; довести до автоматизма употребление речевого этикета.

Небольшое количество аудиторных часов, предназначенных для изучения профессионального русского языка, определило количество модулей, однако объем учебного материала, содержащегося в пособии, дает возможность преподавателю широко использовать уровневую дифференциацию заданий. Содержание учебного материала отвечает требованиям ГОСО РК и Типового учебного плана, разработанного в КазНТУ имени К.И. Сатпаева.

В пособии имеются приложения «Словарь мобильных терминов», «Пишем и произносим правильно!»

Тема 1. Деловая переписка в профессиональной сфере

Информационный блок



Деловые письма предназначены не для того, чтобы вызвать восхищение читателя; деловое письмо должно его убедить и победить.

Фонтенэ

Деловая переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». С помощью деловой переписки осуществляется обмен информацией, делаются предложения, ведутся переговоры, предъявляются претензии, выражаются благодарности и т. п.

Деловая переписка – основное официальное средство общения между организациями и частными лицами. Значит, при ее составлении следует учитывать сложившиеся правила. Во-первых, это обеспечит юридическую силу документов и, во-вторых, поможет достичь цели – побудить адресата к определенным, нужным действиям.

Понятие «деловая переписка» объединяет разные виды документов: служебные письма, телеграммы, телефонограммы, докладные записки и т.д.

Самый распространенный вид деловой переписки - деловые (служебные) письма. Большое значение придается умению грамотно составлять деловые письма и вести деловую переписку в целом.

Деловое письмо – это документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

Выделяют четыре правила, на которых держится вся деловая переписка:

- 1) точность, однозначность высказывания;
- 2) грамотность;
- 3) логичность;
- 4) корректность.

Каждое письмо представляет собой: изложение сути вопроса; речевое действие; заключение. После составления и написания служебное письмо необходимо отредактировать.

Структура делового письма подразумевает наличие служебной и информационной части, а также необходимых реквизитов отправителя и адресата.

Письмо бывает одноаспектным и многоаспектным.

Один аспект письма обычно составляет содержание всего письма, и чаще всего это письма, не требующие ответа.

Текст многоаспектных писем может состоять из разделов, пунктов, подпунктов, абзацев. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца.

Для деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно многоаспектных писем, которые состоят из вступления; основной части (доказательство); заключения.

По тематическому признаку письма делятся на коммерческие и некоммерческие.

Коммерческие письма – используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров:

- оферта (письмо-предложение) – заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;

- письмо-запрос – обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий сделки либо уточнить какой-то вопрос при осуществлении сделки;

- рекламация (письмо-претензия) – претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков.

Некоммерческие, собственно деловые письма – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений:

- благодарственное письмо – содержит выражение благодарности по какому-то поводу;

- гарантийное письмо – содержит в себе подтверждение определенных обязательств;

– информационное письмо (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление) – предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые составляют интерес либо могут заинтересовать адресата;

– письмо-напоминание – содержит напоминание о выполнении договоренностей, обязательств и меры, которые будут приняты в случае их невыполнения;

– письмо-подтверждение – содержит подтверждение получения какого-то товара, согласия с чем-либо, какого-то факта и т. п.;

– письмо-поздравление – содержит поздравление по какому-то поводу;

– письмо-приглашение – содержит приглашение на какое-то мероприятие;

– письмо-просьба – содержит просьбу совершить либо прекратить какое-то действие, побудить к действию и т. п.;

– письмо-соболезнование – содержит сочувствие по какому-то поводу;

– сопроводительное письмо – составляется для сообщения адресату о направлении каких-то сопроводительных документов, материальных ценностей и т.п.

Новым видом делового письма сегодня является электронная деловая переписка. **Электронная почта** – совершенно особый вид коммуникации XXI в., позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т.п., и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. Электронные письма не являются юридическими документами.

При написании деловых писем используются готовые конструкции (ключевые фразы), которые позволяют не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации.

Контрольные вопросы:

1. Как Вы думаете, почему деловую переписку называют «общением в миниатюре»?

2. В чем суть четырех правил, на которых держится деловая переписка?
3. С какой целью используются деловые письма? Дайте им определения.
4. Почему деловые письма следует редактировать?
5. Чем отличаются между собой одноаспектные и многоаспектные письма?
6. На какие два вида по тематическому признаку делятся деловые письма? Охарактеризуйте их.
7. Чем отличаются электронные письма от обычных?
8. С какой целью используются ключевые слова?

Практический блок

Упражнение 1. Прочитайте текст и сформулируйте его коммуникативную задачу.

История делового письма



Уже в начале XVIII в. в России издавались сборники образцов документов, которые назывались «письмовниками».

Предшественниками «письмовников» были «формулярники», известные на Западе уже в VII в., а в России – с первой трети XVI столетия – описания реквизитов документа, расположенных в определенной последовательности. Ранние письмовники были своеобразными подручными сборниками, «азбуками-прописями» для писцов. Они содержали образцы построения документов по определенной схеме, шаблонные наборы фраз и выражений, являвшихся неотъемлемой частью формулярного этикета и отражавших официальные отношения.

Другой вид ранних письмовников – «титulyарники», содержавшие сведения о том, как записывать полный царский титул. Сферу частных отношений и частной переписки ранние письмовники не регламентировали.

Для актов, сделок и прошений обычно использовали гербовую бумагу с искусственными клеймами и с изображением государственного герба. Некоторые документы разрешалось писать на простой бумаге обыкновенного формата.

Требования к почерку были достаточно высоки: он должен был быть четким, чистым и красивым. Цвет бумаги, которая могла быть синей, оранжевой, палевой и прочей, авторы письмовника советовали выбирать осторожно, чтобы не подвергнуться упреку в недостатке вкуса.

Письма отправляли в конвертах, а конверты запечатывали облатками или сургучом: первым запечатывали только записки и редко письма, все остальное сургучом.

Облатки были разноцветные, тогда как сургуч большей частью красный. Находящийся в трауре, запечатывал письмо только черным сургучом.

В советское время жанр «письмовников» был подвергнут осмеянию как «пережиток буржуазного прошлого». Частная переписка могла подвергаться досмотру почтовой цензуры, умение писать письма утрачивалось, значение деловой корреспонденции недооценивалось. При отсутствии конкуренции, свободного предпринимательства не требовались ни красноречие, ни умение убедить партнера в сотрудничестве, мало кто обращал внимание на эпистолярный этикет.

Задание 1. Выпишите из «Толкового словаря живого великорусского языка» В. Даля словарные статьи следующих слов: письмовник, формулярник, титулярник, герб, облатка, сургуч, цензура, эпистолярный этикет. Внимательно прочитайте иллюстративный материал.

Задание 2. Выпишите предложения с причастными оборотами. Объясните постановку знаков препинания.

Задание 3. Укажите сложноподчиненное предложение, в котором придаточное предложение находится в середине главного предложения. Объясните постановку знаков препинания.

Задание 4. Ответьте на вопросы:

1. Что означало в XVIII в. слово «письмовник»?
2. Что означало в первой трети 16 столетия слово «формулярник»?
3. Какую роль выполняли ранние письмовники для писцов?
4. Какую роль выполняли титулярники?
5. Какую бумагу использовали для написания актов, сделок и прошений?
6. Какие требования предъявлялись к почерку, цвету бумаги?
7. Какие средства использовали при запечатывании конвертов?
8. Какое отношение было в советское время к жанру «письмовник»?
9. Расскажите, какие требования предъявляются к современному деловому письму? В каких случаях без письма не обойтись?

Задание 5. Подберите примеры деловых писем из истории казахского ханства. Обратите внимание на структуру делового письма и его оформление.

Упражнение 2. Сравните два варианта служебного письма, написанного вице-президентом крупной страховой компании для распространения среди сотрудников. Почему автор решил изменить текст письма? Скажите, сейчас может ли на работе пропасть «мышь»? Сделайте выводы.

Вариант 1. Мне стало известно, что прошлой ночью из стола Петровой М. И. была украдена «мышь». Очевидно, что совершивший это имел ключ и доступ на этаж, а, следовательно, является одним из наших сотрудников. Я еще раз хотел бы напомнить всем, что столы на ночь необходимо запирать и не хранить там ценные вещи.

Вариант II. Сегодня утром стало известно, что из стола Петровой М. И. пропала «мышь». Это – часть ценного оборудования, которое мы не хотим терять. Начато расследование этого происшествия. Если кто-нибудь располагает информацией о случившемся, прошу связаться со мной.

До выяснения картины случившегося хочу напомнить, что столы и двери офиса необходимо оставлять закрытыми. Прошу соблюдать правила внутреннего распорядка и обеспечивать безопасное хранение документов и оборудования после окончания рабочего дня.

Упражнение 3. Познакомьтесь с примерами многоаспектного делового письма. Разделите текст письма на абзацы в соответствии с аспектами содержания.

Уважаемый Георгий Андреевич!

ТОО «Фирма КИП» выражает заинтересованность в налаживании систематической и плановой работы с ОАО «Алсер». До настоящего времени мы строили отношения с вашим заводом только по зачетным схемам. На сегодняшний день более выгодной является денежная форма расчетов. В связи с этим прошу предоставить нашей фирме скидку в размере 10 % от действующих денежных цен. Оплату не менее 3 000 000 тенге ежемесячно гарантируем.

Директор по маркетингу
ТОО «Фирма КИП»

И.С. Калиев

Упражнение 4. Выделите языковые модели, выражающие коммуникативные цели приведённого ниже делового послания. Определите его тип. Охарактеризуйте текст письма с точки зрения активного содержания (одноаспектное/многоаспектное):

Уважаемые господа!

Благодарим за Ваше письмо от ... 2014 г. и сообщаем, что мы принимаем Ваше предложение.

Нас устраивают предлагаемые Вами условия исполнения заказа за исключением сроков исполнения. Мы хотели бы обсудить этот вопрос с Вашим представителем.

В случае Вашего согласия просим сообщить обратной почтой о возможности приезда к нам Вашего представителя.

С уважением (подпись)

Упражнение 5. Прочитайте текст «Приветствия и обращения в деловом письме» и сформулируйте его коммуникативную задачу.

Большую роль в структуре письма играет **приветствие и обращение** – показатель уважения к адресату. Поэтому деловое письмо всегда нужно начинать с приветствия и персонального обращения (как минимум в первом за день письме).

Приветствие служит для благоприятного впечатления и преодоления психологического барьера. Приветствие следует писать отдельной строчкой, отделяя от основного текста письма. Наиболее распространенным считается приветствие «Здравствуйте, ...», оно более нейтрально по отношению ко времени суток по сравнению с приветствиями «Доброе утро» или «Добрый вечер», использование которых уместно лишь в случаях, когда Вы точно знаете, что Ваш собеседник получает письма моментально или во вполне определенное время. Не стоит употреблять фразу «Доброго времени суток!», даже если Вы руководствуетесь при этом желанием соответствовать часовому поясу адресата: лучше отложить для неформального общения.

Для деловой переписки неличного характера стандартным считается обращение «Уважаемый», которое пишут с большой буквы и по центру листа. Слова «уважаемый», «госпожа», «господин», «заместитель директора» и т.д. сокращать крайне не рекомендуется. В противном случае получатель сможет подумать, что Вы не очень-то уважаете его на самом деле. Если Вы знаете партнера лично, можете обратиться так: «Уважаемый Марат Тимурович», не знаете – «Уважаемый господин Толегенов». И ни в коем случае нельзя писать «Уважаемый господин Толегенов М. Т.». Надо писать либо «Марат Тимурович», либо «господин Толегенов».

Типология обращений	
Обращение	Стилистический комментарий
Дорогой Иван Иванович!	Имеет неофициальный, фамильярный характер. Соответствует теплым, близким отношениям. Возможно только при обращении к хорошо знакомому лицу в полуофициальной обстановке..

Уважаемый Иван Иванович!	Общеупотребительно. Предпочтительно при обращении к хорошо знакомому лицу, давнему партнеру, а также в письмах полуофициального характера.
Глубокоуважаемый Иван Иванович!	Используется в тех ситуациях, когда необходимо подчеркнуть особое уважение к старшему лицу или занимающему высокое общественное положение.
Многоуважаемый Иван Иванович!	Употреблять нежелательно, звучит архаично и несколько вычурно.
Уважаемый господин Иванов!	Универсально в ситуации письменного официального общения.
Господин Иванов!	Используется в официальной ситуации, лишено оттенка доброжелательности, нередко отражает напряженность отношений между участниками переписки.
Уважаемый (глубокоуважаемый) господин Президент (директор, ректор)!	Предельно официальное уважительное отношение к высокопоставленному лицу. Подчеркивает особый статус адресата и социальную дистанцию, позволяет избежать ненужной фамильярности.
Уважаемые господа!	Применяется в следующих случаях: при обращении к коллективному автору, при обращении к юридическому лицу, при составлении трафаретного письма.
Уважаемые коллеги!	При обращении к коллективу, состоящему из людей одной специальности, к давним партнерам. Обладает оттенком теплоты, доверительности, настраивает на дружеские отношения.

Если не знаете ни фамилии, ни имени, пишите просто: «Уважаемый господин директор», а если не знаете должности, то пишите – «Руководителю компании такой-то». Когда письмо адресовано не первому лицу, а руководителю структурного подразделения, то указывают направление его деятельности (например, «Руководителю кадровой службы»).

Таким образом, обращение – вещь очень важная. Оно задает так называемую этикетную рамку.

В 95 % случаях деловой переписки к адресату нужно обращаться на «Вы» (с большой буквы). Даже если возраст или статус собеседника позволяет в обыденной жизни обращаться к нему на «ты». Если письмо имеет значимый или официальный характер, то после обращения используется восклицательный знак. Во всех остальных случаях будет достаточно запятой после имени адресата и продолжения обращения. Точка после имени адресата ставится редко.

Комплимент – выражение вежливости, которым заканчивается письмо: Искренне Ваш!; С уважением; С искренним почтением!; С наилучшими пожеланиями!; Заранее благодарны за ответ.; Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной.; Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества.; Мы надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей и т.п.

Задание 1. Объясните значения следующих слов: персональный, фамильный, стандартный, универсальный, статус, партнер. В случае затруднений обращайтесь к толковым словарям.

Задание 2. Найдите сложные предложения с союзной связью. Укажите способы выражения связи.

Задание 3. Выпишите предложения с составными именными сказуемыми. Укажите, чем они выражены.

Задание 4. Ответьте на вопросы:

1. Почему приветствия и обращения играют в структуре письма большую роль?
2. Какое приветствие и почему предпочтительнее употреблять?
3. Какое обращение считается стандартным?
4. Почему в деловой переписке следует обращаться на «Вы»?
5. Почему в конце письма обязательно наличие комплимента?
6. Можно ли игнорировать формулы вежливости? Обоснуйте свой ответ.

Задание 5. Перескажите текст.

Упражнение 6. Прочитайте и обсудите фрагмент из романа Синклера Льюиса «Бейбит», который приводится в качестве примера соответствия стиля речи требованиям написания деловых писем. Выскажите свое мнение по поводу этих писем.

«Он со вздохом просмотрел почту, потом крикнул: «Миссган!» – что означало «Мисс Мак-Гаун!» – и стал диктовать.

Вот так он продиктовал первое письмо:

«Омару Грибблу, пошлите к нему в контору, мисс Мак-Гаун, Ваше письмо от двадцатого получил, хочу Вам сказать вот что, ежели будем зевать, так непременно прозеваем торги Аллена. Вызывал позавчера, договорился обо всем, уверяю Вас – нет, нет, не так, пишите: долголетний опыт мне подсказывает, он человек честный, деловой, я проверил его финансовое положение, вполне прилично – эта фраза что-то запутана, мисс Мак-Гаун, Вы из нее выкроите что надо, точка, абзац.

Он согласен учесть векселя, и можно будет без труда заставить его внести страховую премию, и, бога ради, давайте поскорей – нет, не так, давайте ближе к делу, надо поскорее взяться – нет, это все – можете подчистить, когда будете печатать, мисс Мак-Гаун, – искренне Ваш и прочее».

А вот каким он получил это письмо на подпись от мисс Мак-Гауи, перепечатанное на машинке:

«БЕББИТ И ТОМПСОН

Контора по продаже недвижимости имущества.

Жилые дома.

Ривс-Билдинг, ул. Оберлин-авеню и Третьей улицы.

ОМАРУ ГРИББЛУ, ЭСКВАЙРУ

57 Норс-АмерикенБилдинг. Зенит.

Многоуважаемый мистер Гриббл!

Мы получили Ваше письмо от двадцатого сего месяца. Должен сказать, что меня беспокоит, как бы мы не пропустили торги Аллена. Вчера я его вызывал к себе и договорился обо всем. Долголетний опыт мне подсказывает, что он – человек деловой. Я ознакомился с его финансовым положением и вполне удовлетворен.

Он согласен учесть платежные векселя, а заставить его внести страховую премию не представит особого труда.

Итак – к делу!

Искренне Ваш...»

Перечитав письмо, Беббит поставил свою подпись – с деловитым росчерком, как он научился подписываться в колледже, и подумал: «Вот это письмо – ясное, четкое, ни слова лишнего. Что такое - разве я ей велел сделать третий абзац? Хотя бы она перестала править то, что я ей диктую!»

... В этот день он продиктовал еще одно, самое важное, письмо.

Это был рекламный проспект, который размножался и рассылался тысячами «возможных» клиентов. Реклама эта была составлена по образцу самых лучших литературных реклам, которые были в ходу, – всех этих «задушевных разговоров с глазу на глаз», «убедительных» писем, бесед на тему о «силе воли» и панибратских похлопываний по плечу – эти рекламы в изобилии выпускала Новая Школа Поэтов Коммерции и Торговли. Беббит старательно написал черновик и теперь декламировал его вслух как самый утонченный, не от мира сего, поэт:

«Слушай, старина!

Не могу ли я сделать тебе громаднейшее (так и напишите, мисс Мак-Гаун, – «о-гро-мад-ней-шее») одолжение? Ей-богу, я не шучу! Знаю – тебе хотелось бы купить дом, и не простое жилье, где бы приткнуть голову, а настоящее уютное гнездышко для жены с ребятишками – а может, и с пристанищем для машины во дворе, за огородиком. А ты когда-нибудь думал, что мы для того и существуем на свете, чтобы тебе помочь? – мы этим и на кусок хлеба зарабатываем, нам платят не ради наших прекрасных глаз! Так вот: сядь-ка сейчас за свое шикарное бюро да черкни нам словечко – напиши, что тебе нужно, и, если мы найдем что-нибудь подходящее, мы сразу прибежим к тебе с хорошими новостями, а если нет – беспокоить не станем. Для скорости заполни прилагаемый бланк. По требованию высылаем бланки с описанием торговых помещений, которые имеются в продаже на Цветущих Холмах, в Серебряной Роще, Линтоне, Бельвью и во всех жилых кварталах восточной части города.

Готовые к услугам (подпись)»

Комментарий. В первом случае мы знакомимся с тем, как текст делового письма «переводится» с обычного разговорно-бытового языка на язык официально-деловой (отметим, что этот «перевод» весьма удачно делает секретарь).

Второе письмо, являющееся, по существу, рекламным проспектом, представляет собой пример стиля «заигрывания» с

предполагаемым клиентом, – стиля, ориентированного на достаточно неразборчивые вкусы тех, кто знакомится с этой рекламой; однако текст обнаруживает прекрасное знание автором психологии, потребностей, интересов, финансовых возможностей того круга людей, к которым обращены рекламные призывы. Поэтому мы можем оценивать эти два примера как удачные по стилю речи и соответствующие тем специфическим требованиям, которые в каждом из этих двух случаев предъявляют к речевым средствам конкретная ситуация и конкретные обстоятельства.

Упражнение 7. Прочитайте информацию, касающуюся письма-оферты. Обратите внимание на его оформление. Составьте письмо-оферту.

Письма-оферты имеют своей целью официально предложить поставку или дополнительную поставку той или иной продукции.

Форма письма-предложения не отличается жесткими рамками, но должна быть конкретной, точной в изложении номенклатуры продукции, ее технических характеристик, сроков поставки продукции, порядка расчетов и т.п.

Оферту можно начать с упоминания о давних партнерских взаимоотношениях с адресатом (если таковые имеются), о безупречной репутации вашей фирмы, работающей с известными клиентами и т. п., а затем сделать конкретное предложение.

Ключевые фразы в письмах-офертах:

– в соответствии с ранее достигнутой договоренностью предлагаем Вам осуществить поставку ...

– оплату предлагается произвести наличными (путем перечисления, через инкассо и т.п.).

– в счет взаимных поставок предлагаем Вам приобрести у нашего предприятия ...

– предлагается... следующая продукция (следующие услуги, следующие товары) ...

Письмо-оферта (образец)

Исх. № 01/09 от 01.09.2012

Генеральному директору АО «ASAR»
г-ну Иванову С.С.

В соответствии с ранее достигнутой договоренностью компания «ТЕХНОДОМ» предлагает Вам заключить договор поставки торгового оборудования на следующих условиях:

Наименование: ноутбук «ASUSZENBOOKUX301LA». «Windows 8 Pro» или другие выпуски. Процессор «Intel®» (вплоть до модели «Core™ i7-4558U»). Защитное стекло «CorningGorillaGlass3», 13,3-дюймовый дисплей с разрешением 2560x1440 пикселей. Пользовательская память емкостью до 512 ГБ на базе твердотельных накопителей.

Количество товара составляет 4 (четыре) ноутбука «ASUS».

Качество товара подтверждается прилагаемым к письму сертификатом.

Стоимость одного ноутбука составляет 200 000 (двести тысяч) тенге.

Порядок оплаты: в течение 3 (трех) рабочих дней после отгрузки товара.

Срок поставки: в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента заключения договора.

Другие условия: в случае предварительной оплаты товар будет поставлен в день оплаты.

Настоящее предложение действительно до «1» ноября 2015 года.

Гарантируем выполнение своих обязанностей по представленному договору после принятия Вами условий настоящего предложения.

С уважением, генеральный директор
АО «ТЕХНОДОМ»
Баймухаметов Марат
тел: +7 (727) 2440000
e-mail: bam@technodom.kz

Упражнение 8. Прочитайте информацию, касающуюся письма-запроса. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-запрос.

Письмо-запрос – коммерческий документ, представляющий собой обращение покупателя к продавцу, импортера к экспортеру и т.д. с просьбами дать подробную информацию о товарах или услугах, а также направить предложение на поставку товара.

Ключевые фразы в письмах-запросах:

- руководство организации вынужденно обратиться к Вам с запросом о ...
- направляем запрос о ...
- мы вынуждены запросить у Вас следующую информацию ...
- обстоятельства вынуждают нас направить в Ваш адрес запрос о ...

Упражнение 9. Прочитайте информацию, касающуюся письма-претензии. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-претензию.

Письма-претензии (рекламации) обычно посылают предприятия-покупатели в адрес недобросовестной организации-поставщика. В тексте указывают требования и претензии заявителя, обосновывают эти требования и, если необходимо, указывают подробный расчет суммы, которую заявитель просит ему перечислить.

Письмо подписывает руководитель организации или его заместитель.

Ключевые фразы в письмах-претензиях:

- **поставка была произведена Вашей стороной:**
 - ... несвоевременно ...
 - ... с опозданием на... недели...
- **мы не получили от Вас сведений относительно:**
 - ... сроков поставки...
 - ... условий доставки продукции ...
 - ... комплектации изделий ...
 - ... наличия запасных частей к двигателям, которые должны поступить в наш адрес...

- рекламационный акт прилагается ...
- акт осмотра продукции высылается ...
- заключение экспертизы направлено в Ваш адрес ...
- мы намерены просить Вас ...
- мы намерены потребовать:
 - ... заменить дефектный двигатель новым ...
 - ... выслать недостающие детали ...
- в случае уклонения от решения вопросов, отраженных в рекламации:
 - ... мы будем вынуждены обратиться в Госарбитраж ...
 - ... мы будем вынуждены передать дело в суд ...
 - ... мы дадим соответствующие указания нашему региональному представителю...

Упражнение 10. Определите вид приведенных ниже коммерческих писем (запрос/ответ на запрос; предложение (оферта)/ответ на предложение; рекламация/ответ на рекламацию). Напишите ответ на эти письма.

Вариант 1. Ссылаясь на переговоры с Вашим представителем в апреле с.г., высылаем Вам коммерческое предложение на оптовые партии компьютеров с указанием минимального количества поставки по всем предлагаемым типам.

Вариант 2. Благодарим за каталог, который Вы прислали, и сообщаем, что мы заинтересованы в импорте термостатов с интегрированным датчиком температуры «Schroff». Просим сделать нам предложение на 100 термостатов с приложением всех необходимых чертежей и указанием рода упаковки. Ввиду того что термостаты нам нужны срочно, просим указать в предложении кратчайший срок, в который Вы сможете отгрузить, по крайней мере, половину указанного количества.

Вариант 3.

Уважаемый Марат Серикович!

Крайние обстоятельства заставляют нас обратиться непосредственно к Вам.

22 сентября 2010 года мы оплатили два счета завода за партию компьютеров на общую сумму 1117745 тенге.

Наши предприятия долгие годы связывают добрые партнерские отношения, поэтому мы с пониманием воспринимаем проблемы завода и переносы сроков отгрузки оплаченных нами компьютеров.

Вместе с тем прошло уже почти два месяца с момента нашей предоплаты. Мы имеем серьезные проблемы как в связи с отсутствием компьютеров, так и в связи с отсутствием оборотных средств, находящихся у Вас.

В сложившейся ситуации убедительно просим Вас найти возможность отпустить нашей фирме не менее 80 % оплаченных нами компьютеров.

Упражнение 11. Прочитайте информацию, касающуюся письма-благодарности. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-благодарность.

Письмо-благодарность – служебное письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия.

Эти письма, как правило, составляются в более свободной форме, чем другие разновидности писем.

Ключевые фразы в письмах-благодарностях:

- благодарим за оказанную помощь в ...
- выражаем Вам свою благодарность за ...
- позвольте Вас поблагодарить за ...
- позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за ...

Упражнение 12. Прочитайте информацию, касающуюся гарантийного письма. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте гарантийное письмо.

Гарантийное письмо – служебное письмо, содержащее обязательство или подтверждение.

Гарантийные письма адресуются организациям. Гарантироваться могут оплаты работы, продукции, услуги, аренды, качества и сроки выполнения работы и др.

В тексте гарантийного письма содержится просьба в адрес корреспондента и юридически значимая формула: «Оплату (предоставление услуг и т. д.) гарантируем». Эта фраза является

юридически значимым компонентом текста. Если в письме гарантируется произвести оплату, автор сообщает свои банковские реквизиты.

Гарантийные письма всегда подписываются двумя лицами: руководителем организации и главным бухгалтером. Гарантийные письма также удостоверяются печатью организации.

Упражнение 13. Прочитайте сведения об информационном письме. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте информационное письмо.

Информационное письмо – служебное письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.

Информационные письма нередко носят типовой характер и рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственным организациям или организациям определенного типа. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные рекомендации и предложения.

Информационные письма могут содержать приложения. Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до нескольких страниц.

Как правило, информационные письма подписываются руководителем организации.

Упражнение 14. Прочитайте информацию, касающуюся письма-напоминания. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-напоминание.

Письмо-напоминание – служебное письмо, используемое в случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности.

Текст письма-напоминания, как правило, состоит из двух частей: ссылки на официальный документ, в котором зафиксированы обязательства сторон или обстоятельства, в связи с которыми организация обязана предпринять определенные действия, и просьбы выполнить те или иные действия.

Ключевые фразы в письмах-напоминаниях:

– напоминаем Вам...

- вторично напоминаем Вам...
- обращаем Ваше внимание на то, что...
- ставим Вас в известность, что...

Письмо-напоминание может заканчиваться указанием на санкции, к которым вынуждена будет прибегнуть организация – автор письма, если адресат не выполнит взятые на себя обязательства, например: «В случае невыполнения взятых на себя обязательств Вам будут предъявлены штрафные санкции» и т.п.

Упражнение 15. Прочитайте информацию, касающуюся письма-поздравления. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-поздравление.

Письмо-поздравление – служебное письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.

Письма-поздравления, как правило, составляются в свободной форме, могут быть как небольшими по объему – одно-два предложения, так и достаточно развернутыми. В последнем случае в письме-поздравлении излагаются основные этапы жизни, деятельности лица, к которому обращено поздравление, наиболее важные его достижения. Если письмо обращено к организации или ее структурному подразделению, в нем излагаются наиболее важные и значимые достижения организации или подразделения.

Ключевые фразы в письмах-поздравлениях:

- поздравляем Вас в связи с ...
- искренне поздравляем Вас с ...
- примите наши искренние поздравления в связи с ...
- сердечно поздравляем Вас с ...

Письма-поздравления могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.п.

Упражнение 16. Прочитайте информацию, касающуюся письма-приглашения. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-приглашение.

Письмо-приглашение – служебное письмо, разновидность письма-извещения. Отличается от письма-извещения тем, что может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет. При оформлении писем-приглашений могут использоваться различные элементы украшения текста – орнамент, рисунки и т.п.

Как правило, письма-приглашения адресуются конкретному лицу, поэтому в них используется формула личного обращения к адресату:

«Уважаемый...!»

Упражнение 17. Прочитайте информацию, касающуюся письма-просьбы. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя Интернет-ресурс, составьте письмо-просьбу.

Письмо-просьба – служебное письмо, цель которого – получение информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору. Огромное количество управленческих ситуаций дает повод для составления писем-просьб.

Письмо-просьба должно содержать обоснование просьбы и изложение самой просьбы. Обоснование должно предшествовать изложению просьбы. Обоснование может отсутствовать в случае очевидности просьбы, ее типового характера, а также в случае, если осуществление действий, составляющих просьбу, является обязанностью организации, подразделения, должностного лица.

Просьба излагается с помощью глагола «просить»:

- просим Вас провести ...
- просим Вас предоставить ...
- просим Вас сообщить ...

Просьба может формулироваться и без глагола «просить», например:

- надеемся на положительное решение вопроса...
- надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение

В одном письме может содержаться несколько просьб. В этом случае используются следующие языковые обороты: «Также просим Вас рассмотреть (предоставить, провести ...) ... Одновременно просим Вас ... ».

Упражнение 18. Внимательно прочитайте **письмо-извинение**. Данная категория деловой корреспонденции предназначена для того, чтобы просить прощения у адресата. Причины могут быть различными, самые распространенные – это задержка сроков и ненадлежащее качество товаров или услуг. Если Вы хотите, чтобы письмо-извинение достигло своей цели, следует объяснить причину произошедшего и попросить прощения, желательно два раза – в начале и в конце письма. Выскажите свое мнение по поводу этих писем.

Айлин, кадровик молодой IT-компании, однажды получила жалобу от соискателя. Претензия заключалась в том, что Айлин сильно опоздала на собеседование, и соискатель ее не дождался. Затем Айлин обидела его своим письмом-извинением, в котором значилось:

«Здравствуйте, Олжас!

Приношу извинение за небольшую задержку. Очень жаль, что Вы меня не дождались. Предлагаю перенести собеседование на следующую неделю.

Всего доброго, Айлин».

Комментарий. Айлин совершила сразу несколько серьезных ошибок. Конечно, письмо-извинение не должно быть слишком длинным. Однако трех предложений для разрешения конфликтной ситуации явно недостаточно. Слишком краткое послание создает у адресата впечатление, что им пренебрегают.

К подобным результатам приводит и отсутствие объяснений. А ведь причина опоздания Айлин была уважительной – девушка попала в ДТП и получила сильный ушиб ноги. Кром этого, сотовый телефон разбился и дозвониться на работу удалось, когда Олжас уже ушел.

Так стоило ли умалчивать об этих обстоятельствах в письме? Айлин сделала это, по ее словам, чтобы не тревожить соискателя своими проблемами. Однако отсутствие объяснений сыграло против нее – Олжас обиделся.

В письме следует также избегать шаблонных фраз («примите наши глубочайшие извинения»), просторечия («я извиняюсь», «пардон») и приуменьшения проблемы («маленькое недоразумение», «небольшая задержка»). Вместо этого опишите причину ситуации и искренне попросите прощения.

Вот как могло бы выглядеть более эффективное письмо:

«Здравствуйте, Олжас!

Пожалуйста, простите меня за срыв сегодняшней встречи. По пути на нее я попала в серьезное ДТП и не смогла предупредить Вас, так как сотовый телефон разбился. Когда мне удалось связаться со своими коллегами, оказалось, что Вы уже ушли.

Олжас, наша компания очень заинтересована в высококвалифицированном сотруднике, обладающем таким опытом работы, как у Вас. Поэтому буду признательна, если Вы найдете возможность пройти собеседование. Пожалуйста, сообщите, когда на следующей неделе Вам будет удобно приехать к нам.

Еще раз прошу прощения за то, что опоздала на встречу и не смогла Вас предупредить.

С уважением, Айлин Темирланова».

Упражнение 19. Прочитайте информацию, касающуюся письма-соболезнования. Обратите внимание на ключевые фразы. Используя интернет-ресурс, составьте письмо-соболезнование.

Письмо-соболезнование – это выражение сочувствия по поводу какого-то печального события либо утраты: соболезнования по поводу смерти, аварии и т.п.

Письмо-соболезнование составляется в свободной форме, оформление осуществляется на фирменном бланке организации либо на открытке, подписывается руководителем компании либо другим уполномоченным лицом. Письмо-соболезнование должно содержать теплые и искренние слова поддержки.

Ключевые фразы в письмах-соболезнованиях:

– мы глубоко опечалены известием о ... и хотим выразить искреннее соболезнование Вам и другим сотрудникам Вашей фирмы.

– примите, пожалуйста, наши искренние соболезнования по поводу ...

- для нас было огромным потрясением известие о ...
- хотим выразить нашу глубокую скорбь по поводу ...
- мы были глубоко огорчены, узнав о ...
- нам трудно поверить печальному известию о ...
- мои коллеги разделяют мое глубокое сожаление по поводу его/ее кончины.
- пожалуйста, передайте наше соболезнование также его семье.

Ответы на соболезнование

- большое спасибо за Ваше доброе письмо с сочувствиями по поводу смерти ...
- я благодарен Вам за Ваше доброе письмо с выражениями сочувствия по поводу смерти ...

Упражнение 20. Определите тип приведённых ниже деловых писем (извещение, подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.

1. На Ваш запрос сообщаем, что все компоненты сервера «HP DL160 Gen9 B140i» имеют подтверждение стандарту.

2. Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам 200 ноутбуков «HP M4A84EA».

3. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на Ваше предложение о работе у нас.

4. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Политех» осуществляет поставки в Россию ультрабуков «LENOVO» производства Китай. Поставки осуществляются в г. Ростов партиями по 10–15 штук автомобильным транспортом.

5. Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01-05.326 от 15.03.2015. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16. 03.2015 Вы должны завершить разработку защитной пленки для смартфона «Lenovo» A916 до 16. 11. 15. Просим Вас сообщить о состоянии работы.

6. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества на поставленные ранее солнечные панели «250Вт SinoSola SA250-60P2». Получение просим подтвердить.

7. Уважаемый господин Петров С. А.!

8. О заказе № 345

К сожалению, мы до сих пор не получили компьютеры «ОПТИМА-133», которые являются частью нашего заказа. Мы будем благодарны, если Вы сможете их отправить как можно скорее, а если нет, то в этом случае верните полученные от нас деньги.

Жду Вашего ответа.

Искренне Ваш, господин Михайлов В. П.

9. Уважаемый господин Задорнов Н. А.!

Относительно нашего разговора от 5 января 2015, касающегося Ваших требований к одноканальному фотодиоду, я с сожалением информирую Вас, что ЮТД в настоящее время не имеет стандартного фотодиода, соответствующего Вашей спецификации.

Если Вы заинтересованы, мы будем рады детально обсудить Ваши требования и представить Вам данные о стоимости заказного фотодиода.

Благодарю Вас за интерес к Юнайтед Детектор Технологии. Если мы будем иметь возможность предложить Вам дальнейшую помощь, пожалуйста, без колебаний свяжитесь с нами.

С наилучшими пожеланиями, А. А. Николаев, старший инженер по проектированию (подпись).

10. Прошу Вас выслать для ознакомления расценки на оборудование ЭАТС «Квант» ёмкостью 240 и 480 номеров (с внешней связью) и ориентировочную стоимость рабочей версии программного обеспечения. А также прошу дополнительно сообщить следующее: существует ли возможность включения в кассету СЦТ цифрового потока в линейном коде НДВ-3 и использования станции в ведомом режиме при внешней связи по цифровому тракту.

Ваш ответ прошу сообщить по факсу (832-2) 26-97-96 Романову.

Упражнение 21. В деловых письмах и документах нередко бывают типичные грамматические ошибки. Одной из них является использование предлога «согласно» с родительным падежом вместо дательного.

Ошибочно	Правильно
согласно приказа	согласно приказу
согласно положения	согласно положению

Следует также помнить: руководитель, начальник (чего?) отдела, кафедры, центра; заведующий (ая) (чем?) отделом, кафедрой; руководство (чем?) практикой, университетом.

Упражнение 22. Прочитайте правила на употребление предлогов с существительными. Подберите примеры из учебников по специальности.

Запомните!	
	Благодаря кому-чему (с дат. падежом) – из-за кого/чего-либо, по причине, вследствие чего-либо (обычно при указании на положительный, желаемый результат). <i>Благодаря усилиям. Благодаря прогнозу.</i> Предлог следует отличать от деепричастия <i>благодаря</i> , которое управляет винит. падежом существительного: <i>благодаря кого/что</i> (<i>благодаря друзей, благодаря судьбу</i>).
	Ввиду чего (с родит. падежом) – чаще всего указывает на причину предстоящего события, реже – на причину постоянных действий или отнесенных к прошлому. <i>Ввиду недостатка времени. Ввиду предстоящих событий.</i>
	Вопреки чему (с дат.падежом) – наперекор, несмотря на что-либо. <i>Вопреки ожиданиям. Вопреки прогнозу.</i>
	Вслед кому-чему (с дат. падежом) – по направлению, в сторону кого-, чего-либо удаляющегося. <i>Вслед ушедшим;</i> Вслед за кем-чем (с творит. падежом) – следуя за кем-либо, следом за кем-либо. <i>Выступить вслед за докладчиком. Мы разделяем эту точку зрения вслед за большинством ученых.</i>
	Вследствие чего (с родит. падежом) – чаще всего указывает на причину совершившегося события. <i>Вследствие болезни. Вследствие наступивших заморозков.</i>
	В силу чего (с родит. падежом) – по причине чего-либо, вследствие чего-либо. <i>В силу обстоятельств. В силу привычки.</i>

	В целях чего (с родит. падежом) – для чего-либо. <i>В целях экономии средств. В целях осуществления эксперимента.</i>
	За счет чего (с родит. падежом) – используя что-либо для чего-либо; относя к чему-либо. <i>За счет экономии. За счет сокращения.</i>
	В отношении кого-чего (с родит. падежом) – относительно, касательно, насчет кого-либо, чего-либо. <i>В отношении фонетики его знания безупречны.</i>
0	Согласно чем у (с дат. падежом) – соответственно, сообразно с чем-либо, следуя чему-либо. <i>Согласно плану. Согласно графику. Согласно закону. Согласно требованиям.</i>
1	Сообразно чем у (с дат. падежом) – согласно чему-либо, в соответствии чему-либо. <i>Сообразно убеждениям;</i> Сообразно с чем (с творит. падежом) – в согласии, в соответствии с чем-либо. <i>Сообразно с разработанным планом.</i>
2	Соответственно чем у (с дат. падежом) – согласно, сообразно чему-либо, в зависимости от чего-либо. <i>Соответственно своим убеждениям.</i>

Упражнение 23. Согласование падежей в деловой корреспонденции. Проверьте, все ли здесь правильно:

1. Согласно Вашей просьбе, мы высылаем Вам комплект рекламных материалов.

2. Согласно приказа директора на заводе сейчас проводится переоценка основных фондов.

3. Вопреки решения совета трудового коллектива сохраняется старый порядок заключения коллективного договора.

4. Благодаря грамотного руководства производственной практикой она прошла весьма успешно.

Тема 2. Реквизиты и их назначение Информационный

Индивидуальный предприниматель Морозова Людмила Николаевна

ИНН	772907263672
ОГРНИП	309774636500290
ОКВЭД	52.61.2
Адрес	119526, РФ, Москва, ул. Академика Челомея, д. 11
Телефон менеджера по работе с клиентами	8-926-924-43-80 (Морозов Антон)
E-mail	ton@bk.ru
ICQ	269-619-526
Расчетный счет	40802810838110002410 в Донском отделении №7813/01545 Сбербанка России ОАО г. Москва
БИК	044525225
Корр. счет	30101810400000000225

Написание делового письма всегда сопровождается реквизитами.

Реквизит (лат. *requisitum* – необходимое) – обязательный элемент, присущий деловому письму. К обязательным реквизитам делового письма относятся:

- адресат;
- дата письма;
- регистрационный номер;
- ссылка на регистрационный номер и дату;
- заголовок к тексту;
- отметка о наличии приложений;
- подпись;
- отметка об исполнителе.

Оформление реквизита «Адресат»

Письмо может быть адресовано организациям, структурным подразделениям, должностным или физическим лицам в зависимости от обстоятельств. Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже. Инициалы в официальной переписке всегда указывают перед фамилией. Например:

Генеральному директору
ОАО «Кайнар» А. С. Калиеву.

В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

При адресовании письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес, например:

Государственное учреждение Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела.

Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393

При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес, например:

Образцову О.П.

ул. Садовая, д. 5, кв. 12,

г. Липки, Киреевский р-н,

Тульская обл., 301264

Оформление реквизита «Дата»

После подписания письма проставляется дата на документ. Допускаются следующие варианты: 18.04.2015 или 18 апреля 2015 г. Желательно придерживаться единого варианта написания даты в одном документе (если дата указывается несколько раз в тексте).

Оформление реквизита «Регистрационный номер»

Регистрационный номер присваивается в соответствии с принятой системой регистрации в организации и тоже только после подписания письма. Он состоит из порядкового номера, который можно дополнять индексом дела по номенклатуре дел или буквами (информация об исполнителе). Например: № 02-12/245, где 02 – номер отдела в соответствии со структурой организации, 12 – порядковый номер дела по номенклатуре дел отдела, 245 – порядковый номер письма, или № 245 ОК, где 245 – порядковый номер документа, ОК – отдел кадров или имя исполнителя Олега Кукушкина и т. п.

Проставление регистрационного номера значительно облегчает обработку почты как исполнителю, так и получателю делового письма. Поэтому регистрация обязательна.

Оформление реквизита «Ссылка на регистрационный номер и дату»

При подготовке ответа обязательно проставляйте регистрационный номер и дату письма-запроса (ниже Вашего исходящего регистрационного номера). Этим облегчается обработка почты. Если в организации-получателе сотни входящих документов в день, без этой ссылки ответ может попасть к другому исполнителю или вообще в другой отдел.

Оформление реквизита «Заголовок к тексту»

Заголовок к тексту – это краткое содержание документа (отвечает на вопросы о ком? о чем?). Так получатель сразу составит мнение о его содержании. Заголовок всегда делается кратким и отвечает на вопрос «о чем?» – «Об оказании услуг ...», «О семинаре на тему ... » или «О заключении договора ...», «О возобновлении поставок товара ...».

Оформление реквизита «Отметка о наличии приложений»

К письму могут прилагаться документ(ы), тогда обязательно надо сделать об этом отметку. Пример (ниже основного текста):

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Если приложения не названы в тексте письма, тогда приводятся их наименования. Пример:

Приложение:

1. Договор об оказании услуг на 3 л. в 2 экз.
2. Прайс-лист оказываемых услуг на 5 л. в 1 экз.

Оформление реквизита «Подпись»

В состав подписи включаются наименование должности подписывающего письмо, собственно сама личная подпись и ее расшифровка. Примеры:

Директор ООО «Канитель» Место личной подписи
И. О. Фамилия или И.о. директора ООО «Канитель»

Место личной подписи И.О. Фамилия

Документ подписывает человек, имеющий право подписи в соответствии с приказом о распределении обязанностей, с указанием его фактической должности и фамилии.

Подпись – удостоверяет данный документ.

Оформление реквизита «Отметка об исполнителе»

Отметка об исполнителе очень желательна во всех служебных письмах, так как позволяет оперативно обратиться к конкретному специалисту. Она ставится в левом нижнем углу письма (последнего листа) и содержит фамилию, имя, возможно отчество исполнителя, его контактный телефон. Пример:

Толстомятов Иван Петрович

234-22-22

При изготовлении писем на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют. Номера страниц проставляют посередине верхнего поля листа.

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под реквизитами документов, писем?
2. Какие реквизиты документов, писем являются обязательными? Расскажите о них.
3. В каких деловых письмах и почему наличие реквизитов необязательно?
4. Написание какого реквизита и почему вызывает затруднение?
5. Как Вы думаете: при получении деловых писем будете ли Вы впредь обращать внимание на реквизиты и их оформление?

Практический блок

Упражнение 1. Прочитайте перечень возможных реквизитов отправителя. Покажите стрелками, какие из перечисленных реквизитов имеются в образце 1.

Образец 1 ОАО «Орион» (комплектующие ПК) Казахстан, 194021 г. Астана, ул. Курмангазы, 59 Тел.: (.....) Факс: e-mail:	Перечень возможных реквизитов отправителя 1) Государственный герб Республики Казахстан; 2) эмблема организации; 3) наименование организации; 4) вид акционирования (ОАО, ЗАО, ООО и т. д.); 5) почтовый адрес; 6) номера телефонов; 7) номера факсов; 8) счета в банке; 9) адрес электронной почты; 10) номер лицензии; 11) дата выдачи лицензии
---	--

Упражнение 2. Прочитайте перечень реквизитов заголовочной части письма. Покажите стрелками, какие из перечисленных реквизитов имеются в образце 2.

Образец 1 08.04.14. № 5-2/11 О получении партии оргтехники	Перечень реквизитов заголовочной части письма 1) дата составления письма (три пары арабских цифр или словесно-цифровой способ); 2) регистрационный номер; 3) ссылка на дату документа, на который дается ответ, если письмо является ответом; 4) заголовок к тексту
Образец 2 25 сентября 2014 г. № 5-2/29 На № 5-4-2 от 7 августа 2014 Об организации ремонта оборудования	

Упражнение 3. Прочитайте перечень реквизитов адресата и ознакомьтесь с образцами адресов получателя 1, 2, 3. Покажите стрелками, какие из перечисленных реквизитов имеются в образце 1, 2, 3.

Образец 1 ОАО «Юнона» Отдел дизайна Главному дизайнеру Иванову И.И.	Перечень реквизитов адреса (получателя): 1) наименование организации в именительном падеже; 2) название структурного подразделения в именительном падеже; 3) должность; 4) фамилии и инициалы; 5) почтовый адрес получателя
Образец 2 Главному конструктору Компании «Витязь» господину...	
Образец 3 Директору ОАО «Радуга» Господину Иванову И.И. 100000, Алматы, ул. Гоголя, 21, офис 2	

Упражнение 4. Оформите адрес своего университета или организации, где работают Ваши друзья, родственники. Используйте все реквизиты адресата (получателя).

Упражнение 5. Прочитайте перечень реквизитов резолюции и руководителя и ознакомьтесь с образцами 1, 2, 3. Покажите стрелками, какие из перечисленных реквизитов имеются в образце 1, 2, 3. Укажите, каких частей не хватает в каждом из образцов.

Образец 1 Ивановой И.И. Срочно ответить на письмо ... До 05.04.14	Перечень реквизитов резолюции руководителя: 1) фамилия исполнителя; 2) содержание поручения (конкретные действия); 3) срок исполнения; 4) подпись руководителя и дата подписания
Образец 2 Петрову Г.П. Выслать дополнительную партию изделий Иванов. 05.05.14	
Образец 3 Голубеву В.В. Согласовать дату отъезда до 08.08.14 Никитин	

Упражнение 6. Текст любого письма состоит из следующих частей: 1) обращения, 2) вводной части, 3) основной части, 4) заключения.

Структурная схема делового письма

Структура текста	Речевые конструкции	
1. Обращения Используется стандартное обращение (должность, фамилия, имя, отчество) Возможно использование прилагательных. Если не предполагается конкретное лицо, обращение можно отпустить	Уважаемый (многоуважаемый, высокоуважаемый (к высокопоставленным чиновникам)). Дорогой (к хорошо знакомому адресату) Уважаемые	Господин Иванов! Господин директор! Фридрих! Господа! Дамы и господа! Коллеги!
2. Вводная часть Излагается повод для письма	В связи с ... Согласно контракту от 21.01.02. № 15/10... Нами рассмотрены Ваши предложения	
3. Основная часть Формулируется главная цель письма: сообщение предложение; отказ; ответ; запрос; гарантия; напоминание; приглашение; благодарность; рекламация. Суть дела излагается от первого лица в ед.ч. или мн.ч., а также от третьего лица. Необходимо четкое деление на абзацы (абзац	Рады сообщить Вам ... Информлируем Вас о том, что ... Извещаю, что ... Ставлю Вас в известность, что ... Сообщаю Вам, что ... Имеем честь предложить Вам ... К сожалению, мы не можем принять ... Компания не может принять Ваши условия... Со своей стороны хотели бы попросить у Вас... Просим рассмотреть вопрос / подтвердить заказ /сообщить о решении ... Прошу ответить ... Просим выслать ... Направляем Вам ... Высылаем Вам ... Напоминаем Вам ...	

– замкнутая смысловая единица).	Подтверждаем, что ...
1. Заключение Выражается надежда на ответ, на положительное решение вопроса, выражается признательность, пожелание, чтобы переписка была продолжена и т.п.	Надеемся получить ответ в ближайшее время ... Просим ответить в двухнедельный срок... Ожидаем Вашего согласия ... Выражаем надежду (надеемся) на дальнейшее сотрудничество (продолжение нашего сотрудничества) ... Заранее благодарны ... Искренне Ваш ... С уважением ...

Упражнение 7. Прочитайте информацию, касающуюся делового письма-ответа. Найдите языковые клише и подчеркните их.

Адрес и название фирмы
Дата отправления письма-ответа

Уважаемый господин директор!

Мы благодарим за Ваш запрос от 05.06.2014 г. относительно монтажа локальной компьютерной сети. С удовольствием предлагаем Вам информацию по интересующему Вас вопросу.

Цена. Общая цена комплектующих и работы по монтажу составляет... (указывается сумма).

Доставка. Доставка осуществляется силами нашей организации в течение одного месяца.

Срок действия. Наше предложение действительно в течение 6 месяцев со дня отправления данного письма.

Оплата должна быть произведена по безналичному расчету через филиал банка (реквизиты банка указываются) не позднее 15 дней после выставления счет-фактуры.

Благодарим Вас за внимание к продукции нашей компании, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Директор ОАО «Диалог»
А.Г. Курносов _____(подпись)

Упражнение 8. Составьте и запишите текст письма-приглашения (например, на выставку-ярмарку, конференцию или семинар).

Реквизит «Подписи составителей письма» включает:

1. Наименование должности лица, подписывающего письмо;
2. Личную подпись;
3. Расшифровку подписи (инициалы проставляются перед фамилией).

Упражнение 9. Прочитайте деловое письмо-рекламацию (претензию). Выделите в нем структурные части, назовите их и подпишите.

ООО «Гром» 197655, Алматы Пр. Космонавтов, 62 Тел. 172-11-24 Факс (812) 172-12-55 Промстрой Гл. бухгалтеру перечислить на р/с 01152768 ООО «Гром» 50 000 рублей до 25.08.14. 05.08.14.	Директору ОАО «Свияга» госпоже Ахромеевой М.С. 193155, Санкт-Петербург Комендантский пр., 18
--	---

О возмещении убытков

Уважаемая Марина Сергеевна!

При эксплуатации оборудования, купленного на Вашем предприятии (коммерческий контракт 55/1 от 01.07.14.) обнаружены технические недостатки, устранение которых обошлось нашему предприятию в 50 000 рублей. Недостатки были выявлены в присутствии представителя Вашего предприятия господина Симайло А.Н. (акт от 05.08.14. № 36).

На основании изложенного просим перечислить на р/с ООО «Гром» 50 000 рублей в течение 20 банковских дней (согласно контракту)

Приложение: акт № 36

Коммерческий директор

Н.П. Свиридов

_____ (подпись)

Главный бухгалтер

А.С. Симухина

_____ (подпись)

Упражнение 10. Составьте письмо деловому партнеру, используя реквизиты. Написание какого письма вызвало у Вас затруднение? Объясните, чем это вызвано.

1. Письмо-просьба. Ключевой глагол – «просить», стандартная формула мотивации – «В целях заключения/ознакомления ... ».

2. Письмо-ответ. Ключевая формула – «В ответ на Ваше письмо от ... ». Вводное слово – «к сожалению», выражающая предельную возможность выражения эмоции в деловой документации.

3. Письмо-приглашение. Стандартная формула приглашения – «Приглашаем Вас принять участие в работе семинара ... ». Следует указать время и место проведения, программу мероприятия приложить к письму.

4. Письмо-напоминание. Ключевой глагол - «напоминать», стандартная формула напоминания – «Напоминаем Вам, что до семинара (выставки, конференции)» остается 2 недели (1 месяц, 5 дней). Просим по каналам быстрой связи еще раз подтвердить Ваше участие».

5. Письмо-благодарность. Стандартная формула благодарности может быть такой: «Благодарю Вас за приглашение участвовать в работе Вашего семинара, а также за присланную Вами программу... ».

Упражнение 11. На чистом листе бумаги оформите по два реквизита по указанию преподавателя, определяя его местоположение и содержание.

Упражнение 12. Прочитайте деловые письма. Определите их назначение. Недостающие реквизиты придумайте самостоятельно.

Казахстанская инженерно-техническая компания «Сункар» (г. Алматы) просит Вас ознакомиться с краткой информацией о направлениях деятельности фирмы и оказать содействие в решении вопросов, затрудняющих деятельность фирмы.

Заранее благодарим за оказанную помощь.

Уважаемая Виктория Владимировна!

Сообщаем Вам, что оплата партии комплектующих произведена нашей фирмой в день поступления товара на склад в Алматы. Для подтверждения оплаты направляем Вам копию платёжного поручения от 25.12.2002 № 890.

В ближайшее время мы заинтересованы в поставках следующего оборудования:

1. Компьютеры персональные.
2. Принтеры струйные.
3. Сканеры цветные.

Просим оценить возможность осуществления поставок в первой декаде апреля текущего года через Вашу фирму и при положительном решении направить нам соответствующую оферту.

Рассчитываем на продолжение взаимовыгодного сотрудничества.

Тема 3. Профессиональная дискуссия **Информационный блок**



Кто слишком усердно убеждает, тот никого не убедит.

Никола Шамфор

Каждый деловой человек, каким бы родом деятельности он ни занимался, должен уметь компетентно и эффективно обсуждать жизненно важные проблемы, доказывать и убеждать, аргументированно отстаивать свою точку зрения и опровергать мнение оппонента. Решение многих деловых вопросов возможно лишь в рамках обмена мнениями, спора.

Одной из разновидностей спора является дискуссия.



Дискуссия (лат. *discussio* – следование, рассмотрение, разбор) – это публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск и нахождение верного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники

сами приходят к тому или иному выводу.

Основная цель дискуссии – обсуждение, углубление понимания представленной темы; узнать как можно больше фактов или прийти к общему согласию, увидеть имеющиеся взгляды, высказать свою позицию, подобрать аргументы и контраргументы по рассматриваемой теме, обменяться имеющимся опытом.

Для **дискуссии** характерны публичность (наличие аудитории), конфликт или проблемный вопрос, при которых каждый участник защищает свою позицию. Дискуссия основывается на столкновении тезиса и антитезиса.

Дискуссии различаются по:

- **сфере употребления**, по **стилю**: публицистические, научные, разговорно-бытовые и другие дискуссии;

- **достигнутому результату** (в соответствии с целью): результативные, частично результативные, нерезультативные дискуссии;

- **культуре поведения**: вежливые, «джентльменские», т.е. уважительные, без нарушения правил дискуссии, и, наоборот, невежливые, «хамские».

Следует помнить, что **результат дискуссии** должен выражаться в более или менее объективном суждении, поддерживаемом всеми участниками дискуссии или большинством.

Дискуссия требует строгого распределения времени. На каждое выступление в дискуссии отводится не более 3 минут.

По истечении этого времени выступающему дается шанс кратко изложить свою мысль и аргументы, после чего он лишается слова. Ведущий обязан следить за соблюдением регламента, отмечая, когда срок выступления истекает.

Контрольные вопросы:

1. Что такое дискуссия? В чем заключается основная цель дискуссии?
2. Какие черты характерны для дискуссии?
3. В чем выражается результат дискуссии? Что значит быть объективным при участии в дискуссии?
4. Почему выступающий должен уложиться в три минуты?
5. Какие недостатки наблюдаются у участников в ходе дискуссии чаще всего?
6. Каким образом указанные недостатки можно преодолеть?

Практический блок

Упражнение 1. Прочитайте информацию о роли ведущего в проведении дискуссии. Как Вы думаете, почему в дискуссии большая роль отводится ведущему?

Роль ведущего в дискуссии весьма важна. Многое зависит от личности человека, исполняющего эту роль. Главные качества ведущего – четкое представление обсуждаемой темы, гибкость в поведении и способность адаптироваться к аудитории. Он должен быть нейтральным и беспристрастным, чтобы помочь участникам дискуссии достигнуть общей цели. Полномочия ведущего очень весомы: контролирует процесс и результат. Главная задача ведущего – выстроить ход дискуссии так, чтобы участники не отклонялись от темы, и активизировать ее обсуждение.

Упражнение 2. Прочитайте информацию о правилах работы в ходе дискуссии. Подумайте, какие правила, на Ваш взгляд, трудновыполнимы? В каких случаях дискуссия прекращается?

1. Правило поднятой руки.
2. Отказаться от агрессии, быть позитивно настроенным.

3. Критикуя, предлагать.
4. Слышать и слушать друг друга (не перебивать).
5. Не злоупотреблять представленным словом (соблюдать регламент).
6. Критиковать идеи, а не личность (уважительно относиться к собеседнику).
7. Не навязывать свое мнение.
8. Толерантно относиться к другим мнениям и позициям.
9. Избегать поучений.
10. Сдерживать эмоции.
11. Развивать дискуссию, не повторяться, предлагать новые идеи.
12. Иллюстрировать свои мысли примерами.
13. Говорить от своего мнения.
14. Активно участвовать.
15. Быть искренним.
16. Быть лаконичным.
17. Подводить итоги в виде рефлексии.
18. Давать возможность высказаться каждому.
19. Следить за рекомендациями ведущего.
20. Рассматривать любые позиции выступающих.

И последнее. В ходе дискуссии, как правило, используются только корректные способы ведения спора. Употребление средств другого рода обычно ведет к прекращению дискуссии.

Упражнение 3. Прочитайте фрагменты из юмористического рассказа М. М. Жванецкого «Диспут». Ответьте на вопросы к тексту. Сделайте вывод о речевом поведении ведущего; что он должен был сделать, чтобы диспут действительно состоялся.



Что больше всего высмеивает М. М. Жванецкий в проведении дискуссии?

Текст	Комментарии и вопросы
Ведущий. Так...Товарищи. У нас сегодня диспут на модную тему. Столкновение разных мнений. Утверждение! Возражение! Вот Вы, гражданин из первого ряда! Идите сюда! Подойдите! О чем Вы хотели бы поспорить? - Я? - Да, Вы. Именно Вы! Я вчера с вами говорил. Вы были таким темпераментным, запальчивым. Вот теперь здесь, на сцене, попробуйте отстоять свое мнение. Покажите, как это делается! Итак, что Вам не понравилось? - Где? - Вчера. Вам что-то не понравилось. Вы спорили. - Мне все понравилось, Я еще вчера говорил, что мне все понравилось. - За исключением ... - Без всяких исключений! Все понравилось! ... - Ну постойте... Вы не понимаете. Это диспут. А диспут – разговор, где сталкиваются разные мнения. То есть, если я «за», Вы должны быть «против». У нас должен быть спор, понимаете? - Понимаю ... - Так что Вы возражайте. Итак, мне понравилось ... - И мне. - Нет, ну, Вы не поняли. Вы участник диспута, понимаете? - Да! - Вы должны спорить. - Да! - Мне понравилась эта книга. А Вам она ...	1. Может ли состояться диспут на необъявленную (несформулированную) тему? 2-3. Правильно ли, что ведущий вызывает для выступления «гражданина из первого ряда»? Оправдан ли вопрос к нему о предмете спора? Выясняется ли далее тема диспута, предмет спора? 4. Как ведущий стремится во что бы то ни стало организовать диспут? Может ли он навязывать позицию согласия или возражения участникам спора? 5. Наконец на ходу формулируется предмет спора. В чем его суть?

- Мне тоже. - Подождите. Вам она не понравилась ... - Понравилась. - Ну хорошо. Я считаю, что в семье должен быть один ребенок. А Вы? - Я тоже. - А Вы возражайте. - Я возражаю. - Вот (после паузы). Вот – почему вы возражаете? - Я возражаю. - Нет, но почему? - Я возражаю. - Не так просто возражайте. - Нет, Вы должны говорить – два. - Два. - Вот (после паузы). А я считаю – один. - И я считаю один. - Вы же говорили – два. - Два. - Вот (после паузы). А я говорю – один. - И я считаю – один. - Вы же говорили – два. - Два. - Вот (после паузы). А я говорю – один. - Два. - Вот (после паузы). А я говорю – один. - Два. - Вот, видите, уже спор ... А я говорю – один. - А я говорю один. (Спор такого типа: «два – один» продолжается еще в 25 репликах). - Стойте, стоп. Я понял. Вы должны мне доказывать, почему два. - Чего?	6. Согласны ли Вы, что это уже спор? 7. Ведущий понял, что спорящие должны аргументировать свою точку зрения. Но понял ли это «гражданин из первого ряда»? 8. Приводит ли доказательства (аргументы) ведущий?
---	--

- Ну вот я говорил – один. А Вы мне возражали, говорили – два? - Я не возражал. - Вы говорили – два. - Два. - Вы почему говорили – два? - Вы мне сказали. - А про что мы спорили? - Мы не спорили, Вы мне сказали – говори два. - А Вы как сюда попали? - С улицы. - А у вас пропуск есть? - Нет. - Ну, идите домой. Диспут окончен. Ничья!	8-9. Концовка. Объявлен результат. Но состоялся ли диспут? Почему?
---	--

Упражнение 4. Прочитайте высказывания известных людей. Прокомментируйте их.

Леонардо да Винчи: «Противник, вскрывающий Ваши ошибки, гораздо полезнее, чем друг, скрывающий их».

Иоганн Вольфганг Гете: «Из двух ссорящихся виновен тот, кто умнее».

Упражнение 5. Прочитайте слова. Объясните их значения. В случае затруднений обращайтесь к толковым словарям. Сделайте словообразовательный анализ. Придумайте с ними словосочетания.

Дискуссия, дискутировать, дискуссировать, дискуссионный, диспутант.

Упражнение 6. Участникам дискуссии следует знать речевые образцы, построенные на основе речевого этикета, с помощью которых выражаются реплики согласия, несогласия или частичного согласия, сомнения, дополнения, запроса информации, стимулирования собеседника к высказыванию, выражения своей позиции, ограничения активности собеседника, уточнения адекватности восприятия.

1. Какую роль играют формулы речевого этикета? Есть ли необходимость их придерживаться? Если да, то почему?

2. Какие речевые образцы при участии в дискуссии Вы используете чаще и почему?

Речевые образцы, используемые при дискуссии	
Согласие	Несогласие
Я с Вами полностью согласен ...	Я с Вами должен не согласиться ...
Поддерживаю Вашу позицию...	На этот счет думаю по-другому...
Согласен с Вашей точкой зрения ...	Не могу согласиться с ...
Да, безусловно, разумеется ...	Вызывают возражения некоторые доказательства, утверждения, аргументы ...
Вы абсолютно правы ...	Извините, это не так ...
С этим нельзя (невозможно) не согласиться ...	Это совсем (далеко, отнюдь, абсолютно) не так ...
Совершенно (полностью) согласен с Вами ...	Неверно, это совершенно неверно (неправильно) ...
Разделяю Ваше мнение (точку зрения, придерживаюсь такого же мнения) ...	Это вызывает категорическое возражение ...
Уверен (думаю, полагаю, мне кажется), что это так ...	Вы неправы, Вы совершенно (безусловно, конечно, разумеется) неправы ...
Не возражаю против ...	Я не согласен, я совершенно не согласен с Вами ...
Я хотел(-а) бы присоединиться к мнению коллеги о ...	С Вами нельзя (невозможно) согласиться ...
Хочу поддержать мнение коллеги ...	Разрешите (позвольте) не согласиться с Вами ...
Мне близки мысли, высказанные (кем?) ...	Разрешите (позвольте) Вам возразить ...
Мне близка позиция (кого?)...	Разрешите (позвольте) высказать иное мнение (иную точку зрения)...
Трудно не согласиться с тем, что ...	Я не уверен, что это так ...

Упражнение 5. Прочитайте данные утверждения, касающиеся дискуссии. Согласны ли Вы с ними? Прокомментируйте их.

1. Истина не принадлежит Вам, как не принадлежит никому.

2. Не говорите «Вы не правы», а только – «Я с Вами не согласен».

3. У Вас есть право на собственное мнение, но нет права на факты.

4. Необходимо опираться на надежную фактическую базу.

5. Желательно в начале выступления уточнить аргумент диспутанта, который Вы хотите опровергнуть.

6. Обсуждая тему А, не начинайте дискуссию по теме Б.

7. Формулируйте тезис в начале или в конце Вашего выступления.

8. Нельзя превращать реплику в доклад: если Вы не можете развить аргумент в течение трех минут, то с Вашими аргументами что-то не так.

9. Если Ваш аргумент кажется Вам слишком простым и наивным, не стесняйтесь - как раз наивные аргументы часто оказываются продуктивными.

10. Не оставляйте без внимания ни одного выступления участников: вдруг именно в нем, даже в «банальном» и «странным» содержится что-то ценное для общего хода дискуссии.

11. Говорите сейчас, здесь, а не потом, в коридоре.

12. Каждый имеет право на молчание.

Упражнение 6. Выразите согласие с мнением собеседника, используя следующие языковые средства: разумеется, несомненно, совершенно очевидно, безусловно, не оставляет сомнения (тот факт), что...

1. - В связи со стремительным развитием глобальных и локальных компьютерных сетей все большее значение приобретают различные коммуникационные программы, куда антивирусные программы не входят.

2. - Считается, что специальность вычислительная техника и программное обеспечение сейчас активно развивается и особенно привлекательна для сегодняшних студентов?

Упражнение 7. Выразите неполное или частичное согласие, используя следующие языковые средства: Вы правы, но все же ... В какой-то мере Вы правы ... Конечно, однако ... Вы не совсем правы... В основном (в целом) это так, но ... Допустим, но ведь ...

1. Студенты других специальностей успешно занимаются IT-проектами, веб-сайтами, т.е. такими вещами, которые не относятся к их будущей специальности.

2. Среди всех специальностей университета ваша специальность считается самой лучшей.

Упражнение 8. Подтвердите свою точку зрения примерами, используя следующие языковые средства: В подтверждение этой мысли, следует привести (вспомнить) высказывание *кого...* Ярким примером может служить *что...* Возьмем к примеру *что* ... Приведу такой пример, ... Давайте обратимся к фактам ... Я могу сослаться на *кого...*

1. Современный инженер немислим без приобщения к культуре.

2. И в науке человек может проявить эмоциональность.

Упражнение 9. Подтвердите свою точку зрения примерами, используя следующие языковые средства: Я не уверен, в правильности этого высказывания (этой мысли). Трудно с уверенностью утверждать это. Это маловероятно. Это вызывает сомнение. Над этим можно еще подумать. Я сомневаюсь, так ли это.

1. Эйнштейн говорил, что Достоевский дает ему больше, чем любой научный мыслитель.

2. Никакое совершенствование информационно-логических программ не заменит творческого потенциала человека.

Упражнение 10. Выразите удивление по поводу высказываний, используя следующие языковые средства: Это трудно себе представить! Вы думаете, что это возможно? Это для меня большая неожиданность! Никак не ожидал! Правда? Как же так? Неужели? Я не слышал об этом.

1. Жизнь показала, что из слабых студентов нередко выходят дельные инженеры.

2. Считается, что в будущем чтение книг будет только в электронном формате.

Упражнение 11. Прочитайте советы, предлагаемые ведущему дискуссии. Вы скажите свое мнение. Какие советы Вы могли бы предложить ведущему?

1. Перед началом дискуссии необходимо назвать тему, обосновать ее выбор, ясно сформулировать цель.

2. В первые же минуты расположить к себе участников дискуссии, настроить их на полемический лад, создать обстановку, при которой каждый не только не стеснялся бы высказать свое мнение, но и стремился его отстаивать.

3. Не препятствовать желающим выступить, но и не принуждать к выступлению, стараться, чтобы во время дискуссии царил дух искренности и откровенности.

4. Стимулировать активность участников. В этом поможет продуманная система вопросов, которые представляют интерес для студентов и могут вызвать их на откровенный разговор. Помнить, что вопрос – визитная карточка дискуссии.

Упражнение 12. К данным тезисам подыщите и запишите антитезис.

Тезис	Антитезис
1. Чем легче дается знание, тем лучше.	1. Чем легче знание приобретается, тем легче оно вылетает из головы.
2. Человек обязан всем, что в нем	2.

есть другим.	
3. Человек с первых же минут появления на свет представляет собой индивидуальность, имеющую природные задатки, которые воспитание не в силах устранить.	3.
4. Кто хочет учиться, тот должен принимать все на веру. Без этого обучение невозможно.	4.

Говорят, истина рождается в споре. Какие тезисы или антитезисы Вы считаете истинными и стали бы их защищать? Быть может, Вы выдвинете на их основе свои тезисы? Запишите их.

Упражнение 13. Какая разница в глаголах **убедить** – **уговорить**, обозначающих цель и результат дискуссионного общения? Приведите аргументы.

Упражнение 14. Вступающий в спор должен обладать целым рядом положительных качеств. Их отсутствие или наличие у партнеров во многом определяет культуру спора. Какие слова, характеризующие отрицательные качества, Вы бы добавили?

Положительные качества	Отрицательные качества
компетентность	
корректность	
сдержанность	
находчивость	
безупречная речь	
компетентность	
корректность	

Упражнение 15. Подготовьте и проведите дискуссию. Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Предлагаем примерные темы для дискуссии:

Могут ли человека заменить роботы?

Может ли компьютер заменить книгу?

Будут ли издаваться книги, журналы или их полностью заменят электронные книги?

Какие профессии с развитием информационных технологий в скором времени исчезнут?

Общение с компьютером во много раз проще, чем общение с другим человеком.

Уход в мир компьютера может породить у ряда людей иллюзию комфортной жизни.

Означает ли, что вступление человечества в информационную сферу вынудит большую часть населения работать в сфере производства информации и информационных услуг?

Социальные сети: за и против.

Уровень экономического развития страны можно определить по количеству пользователей компьютерных систем.

Может ли Интернет породить некую супермодель искусственного интеллекта?

Что Вы думаете по поводу высказывания о генетическом и нравственном вырождении человека?

Человек – информационная система, рассчитанная на обработку определенных объемов семантической (смысловой) информации в определенном режиме.

Упражнение 16. Прочитайте краткие сведения из истории информационных технологий «ИТ в лицах» (Режим доступа: <http://www.computerny.narod.ru/itinfacesmoz.html>, свободный). Здесь представлены имена славных предшественников, без которых сегодня не было бы никаких компьютеров. Сформулируйте соответствующий тезис, подготовьте и проведите дискуссию.



Аль-Хорезми Мухаммед ибн Муса (ок. 783 – ок. 850 гг.) – великий хорезмский математик, астроном и географ, основатель классической алгебры и создатель алгоритма.



Вильгельм Шиккард (1592-1636) – немецкий учёный, астроном, математик и востоковед, создатель первого, после антикитерского механизма, механического калькулятора.



Блез Паскаль (1623–1662) – французский математик, физик, литератор и философ. Классик французской литературы, один из основателей математического анализа, теории вероятностей и проективной геометрии, создатель первых образцов счётной техники, автор основного закона гидростатики.



Жозеф Мари Жаккар (1752–1834) – французский изобретатель ткацкого станка для узорчатых материй (машина Жаккарда). Сын ткача. Изобрёл перфокарту для управления узорами на тканях. Фактически первый человек, придумавший машинный код.



Августа Ада Кинг (1815–1852) – английский математик. Дочь великого английского поэта-романтика Джорджа Байрона. Известна прежде всего созданием описания вычислительной машины, проект которой был разработан Чарльзом

Бэббиджем. Составила первую в мире программу (для этой машины). Ввела в употребление термины «цикл» и «рабочая ячейка», считается первым в мире программистом. В честь неё был назван один из языков программирования.

А знаете ли Вы, что ...



Знаменитое выражение гласит: бесконечно можно любоваться огнем, водой и работой другого человека. Последний пункт в недалеком будущем может быть вычеркнут. На замену труженикам из плоти и крови все чаще приходят роботы. Сегодня мы

расскажем Вам про некоторые интересные новинки из мира робототехники. Вы узнаете, когда и при каких обстоятельствах роботы приходят на смену людям.

Преимущества бездушных машин уже оценили крупные производители. Они массово избавляются от капризных рабочих, которым нужен то отпуск, то больничный, то декрет. Гигантский производитель макроэлектроники, известный как «Foxconn», заявил о намерении купить миллион роботов, чтобы разместить их в цехах. Слишком надоели руководству постоянные жалобы на плохие условия работы, низкую зарплату и регулярные скандалы, спровоцированные использованием детского труда.

Есть и куда более обнадеживающие примеры, когда роботы делают работу, которая для человека просто опасна. После катастрофы на АЭС «Фукусима-1» именно железная машина первой зашла в реакторный зал. А в Афганистане и Ираке в американской армии роботы обезвреживают мины.

Бесценную помощь оказывают умные изобретения и в домашнем хозяйстве. Фирма «iRobot», чье детище как раз и помогло людям после взрыва на «Фукусиме», десять лет назад выпустила первый роботыпылесос. С тех пор интерес к этой чудо-уборщице не угас. Продано больше 6 млн. экземпляров, причем линейка постоянно расширяется новыми модификациями.

Тема 4. Аргументация. Выражение согласия и несогласия **Информационный блок**



Аргументация есть всепроникающая черта человеческой деятельности.

Г. Джонстон

Аргументация (лат. argumentatio - изложение доказательства; умозаключение) – это полное или частичное обоснование какого-либо утверждения с использованием других утверждений.

Аргументация характеризуется следующими **чертами**:

- является целенаправленной деятельностью, задача которой усиление или ослабление чьих-то убеждений;
- предполагает диалог и активную реакцию другой стороны на приводимые доводы;
- предполагает разумность тех, кто ее воспринимает, их способность рационально взвешивать аргументы, принимать их или оспаривать.

В аргументации различают тезис и аргументы.

Тезис (др.-греч. thesis – утверждение) – утверждение, доказываемое аргументирующей стороной в рассуждении на протяжении всего доказательства (или опровержения). Тезис должен оставаться одним и тем же; сформулирован четко, ясно и точно. Желательно не использовать в формулировке тезиса слова в переносном значении.

Аргументы (лат. argumentum – рассказ, довод, тема) – это доказательства, приводимые в поддержку тезиса: факты, примеры, утверждения, объяснения, т.е. то, что может подтвердить тезис.

Различают следующие **группы аргументов**:

2. Логические (рациональные) аргументы:

- факты (представлены в предложениях, фиксирующих эмпирические знания). *Эмпирические знания* – это такой уровень *знания*, содержание которого получено из опыта (наблюдение, измерение, эксперимент);
- выводы науки (теории, гипотезы, аксиомы и т.д.);
- статистика (количественные показатели развития производства и общества);
- объективные показатели состояния дел (например, все виды информации в компьютере хранятся в двоичной форме);
- законы природы;
- положения юридических законов, официальных документов, постановлений и др. нормативных актов, обязательных для выполнения;
- данные экспериментов и экспертиз;
- свидетельства очевидцев.

3. Иллюстративные аргументы-примеры:

- конкретный пример (берётся из жизни, рассказывается о действительно имевшем место случае);
- литературный пример (пример – текст из общественного произведения);
- предположительный пример (рассказывает о том, что могло бы быть при определённых условиях).

Ссылки на авторитет:

- мнение известного, уважаемого человека – ученого, философа, общественного деятеля и т.п.;
- цитата из авторитетного источника;
- мнение специалиста, эксперта;
- обращение к опыту и здравому смыслу аудитории;
- мнение очевидцев;
- мнение должностных лиц (когда речь идёт о вопросах, находящихся в сфере их компетенции);
- общественное мнение, отражающее то, как принято говорить, поступать, оценивать что-то в обществе.

Алгоритм аргументации:

а) **Тезис.** Формулировка тезиса или позиции автора (например, «Позиция автора текста такова ... », или «Автор приходит к выводу, что ... », или «Автор текста пытается понять, почему ... »);

б) **Аргументы.** Выражение согласия (несогласия) с позицией автора («Я согласен (не согласен) с позицией автора, потому что ... », «Трудно не согласиться с мнением автора ... »). Высказывая собственное мнение, недостаточно только выразить согласие или несогласие с автором или утверждением, которое должно быть представлено корректно и развернуто, а необходимо подобрать не менее двух аргументов в защиту или против авторской позиции.

Аргументы не должны противоречить друг другу.

Аргументы должны быть достаточными для данного тезиса.

Аргументы должны соотноситься с темой и тезисом, а не быть мнением вообще.

Форма выражения позиции может быть:

– эксплицитной, когда автор сочинения чётко формулирует свою позицию и объясняет её;

– имплицитной, когда позиция прямо не выражена отдельными фразами, но отношение к проблеме достаточно ясно передано и мотивировано через общий модальный план высказывания (оценочная лексика, риторические вопросы и т.п.);

в) **Вывод.** Наличие вывода, которое придаёт законченность и логичность высказыванию. В заключении могут быть не только выводы и обобщения, но и указания на решение проблемы, призывы к дальнейшим действиям, пожелания.

Таким образом, **цель аргументации** – убедить в чем-либо, укрепить или изменить мнение.

Контрольные вопросы:

1. Какие черты характерны для аргументации?
2. Какие понятия различают в аргументации? Приведите их определения.
3. Какие выделяют группы аргументов? Охарактеризуйте их.
4. Из каких составляющих состоит алгоритм аргументации? Прокомментируйте их.
5. Вспомните, в каких случаях Вам приходилось прибегать к аргументации? Испытывали ли Вы трудности при подборе аргументов?

Практический блок

Упражнение 1. Подберите тезисы и аргументы для защиты или опровержения данных ниже тезисов в одной из следующих ситуаций: а) при разговоре с преподавателем, б) в беседе с друзьями-студентами, в) в дискуссии на ток-шоу.

Упражнение 2. Прочитайте речевые клише, используемые при аргументации. Составьте на их основе диалоги.

Речевые клише для аргументации собственной позиции	
Позиция согласия (за)	Позиция несогласия (против)
Я разделяю точку зрения автора на проблему ...	Я не разделяю точку зрения автора на проблему ...
Я придерживаюсь того же	Я не придерживаюсь того же

мнения на проблему ..., что и автор.	мнения на проблему ..., что и автор.
Я согласен с автором в том, что ...	Я не согласен с автором в том, что ...
Трудно не согласиться с автором текста в том, что ...	позволю себе не согласиться с автором в том, что ...
Особенно близка мне мысль автора о...	Осмелюсь не согласиться с автором в том, что ...
Мне близка позиция автора по отношению к ...	Мой взгляд (моя позиция) несколько отличается от позиции автора ...
Я согласен с автором в том, что...	Мысли автора о ... близки мне, однако не со всеми высказываниями можно согласиться.
Автор прав, утверждая, что ...	На мой взгляд, автор несколько преувеличивает (недооценивает)...
Позиция автора представляется мне убедительной, потому что...	Мне трудно согласиться с утверждением автора о том, что...
Нельзя не согласиться с автором в том, что ...	В отличие от автора, я считаю, что ...
Мне кажется спорной мысль автора о том, что ...	В этом вопросе я придерживаюсь противоположной точки зрения.
При всём моём уважении к авторской точке зрения (или к мыслям NN о ...), я всё-таки позволю себе высказать собственное видение этой проблемы (или я попытаюсь опровергнуть его мнение).	Автор упускает из виду (пренебрегает) ... На мой взгляд, автор высказывает спорное мнение о том, что ... Вывод автора о том, что ... кажется мне надуманным. К сожалению, автор не подтверждает своего мнения примерами.

Упражнение 3. Прочитайте тезис и его аргументацию. Определите группу аргументов.

Тезис. Всемирная паутина – это миллионы веб-серверов сети Интернет.

Аргументы. Всемирная паутина (англ. «WorldWideWeb») – распределённая система, предоставляющая доступ к связанным между собой документам, расположенным на различных компьютерах, подключённых к Интернету. Для обозначения Всемирной паутины также используют слово веб (от англ. web – «паутина») и аббревиатуру «WWW».

Всемирную паутину образуют сотни миллионов веб-серверов. Веб-сервер – это компьютерная программа, запускаемая на подключённом к сети компьютере и использующая протокол «HTTP» для передачи данных. В простейшем виде такая программа получает по сети «HTTP-запрос» на определённый ресурс, находит соответствующий файл на локальном жёстком диске и отправляет его по сети запросившему компьютеру. Более сложные веб-серверы способны в ответ на «HTTP-запрос» динамически генерировать документы с помощью шаблонов и сценариев.

Вывод. Всемирная паутина вызвала настоящую революцию в информационных технологиях и взрыв в развитии Интернета. Часто, говоря об Интернете, имеют в виду именно Всемирную паутину, однако важно понимать, что это не одно и то же. Всемирную паутину образуют миллионы веб-серверов сети Интернет, расположенные по всему миру.

Упражнение 4. Прочитайте микротекст. Сформулируйте тезис и попробуйте доказать тезис самостоятельно. Определите группу аргументов.

Для просмотра информации, полученной от веб-сервера, на клиентском компьютере применяется специальная программа – веб-браузер. Основная функция веб-браузера – отображение гипертекста. Всемирная паутина неразрывно связана с понятиями гипертекста и гиперссылки. Большая часть информации в Вебе представляет собой именно гипертекст.

Для создания, хранения и отображения гипертекста во Всемирной паутине традиционно используется язык «HTML» (англ. «hypertextmarkuplanguage» «язык разметки гипертекста»).

Работа по созданию (разметке) гипертекстовых документов называется вёрсткой, она делается веб-мастером либо отдельным специалистом по разметке – верстальщиком. После HTML-разметки получившийся документ сохраняется в файл, и такие HTML-файлы являются основным типом ресурсов Всемирной паутины. После того, как HTML-файл становится доступен веб-серверу, его начинают называть «веб-страницей». Набор веб-страниц образует веб-сайт.

Упражнение 5. Прочитайте текст и сформулируйте его коммуникативную задачу.

Новейшие информационные технологии, связанные с использованием спутников, волоконной оптики, компьютеров, вносят радикальные изменения во все сферы деятельности человека. Стремление оптимально использовать, т.е. получать, хранить и передавать, информацию привело к созданию такой уникальной информационной среды на базе средств связи, как микропроцессорная и вычислительная техника.

В настоящее время локальные вычислительные сети (ЛВС) получили очень широкое распространение. Это вызвано несколькими причинами:

- объединение компьютеров в сеть позволяет значительно экономить денежные средства за счет уменьшения затрат на содержание компьютеров (достаточно иметь определенное дисковое пространство на файл-сервере (главном компьютере сети) с установленными на нем программными продуктами, используемыми несколькими рабочими станциями);

- локальные сети позволяют использовать почтовый ящик для передачи сообщений на другие компьютеры, что позволяет в наиболее короткий срок передавать документы с одного компьютера на другой;

- локальные сети, при наличии специального программного обеспечения (ПО), служат для организации совместного использования файлов (к примеру, бухгалтеры на нескольких машинах могут обрабатывать проводки одной и той же бухгалтерской книги).

Кроме всего этого, в некоторых сферах деятельности просто невозможно обойтись без ЛВС. К таким сферам относятся: банковское дело, складские операции крупных компаний, электронные архивы библиотек и др. В этих сферах каждая отдельно взятая рабочая станция в принципе не может хранить всей информации (в основном, по причине слишком большого ее объема). Сеть позволяет избранным (зарегистрированным на файл-сервере) пользователям получать доступ к той информации, к которой их допускает оператор сети.

Таким образом, компьютерные сети – совокупность компьютеров и терминалов, соединенных с помощью каналов связи в единую систему, удовлетворяющую требованиям распределенной обработки данных.

Задание 1. Укажите значения данных терминов: волоконная оптика, дисковое пространство, файл-сервер, локальная сеть, терминал. В случае затруднений обращайтесь к словарям.

Задание 2. Укажите предложения с вставными конструкциями. В чем их особенность?

Задание 3. Определите функциональный тип текста. Аргументируйте свой ответ.

Задание 4. Попробуйте самостоятельно доказать тезис «ЛВС получили широкое распространение», используя речевые клише согласия/несогласия.

Задание 5. Перескажите текст.

Упражнение 6. Прочитайте микротексты и определите тезис, аргументы и вывод.

Вариант 1. Способы активного отображения информации во Всемирной паутине. Информация в вебе может отображаться как пассивно (т.е. пользователь может только считывать её), так и активно – тогда пользователь может добавлять информацию и редактировать её. К способам активного отображения информации во Всемирной паутине относят

– гостевые книги;

- форумы;
- чаты;
- блоги;
- wiki-проекты;
- социальные сети;
- системы управления контентом.

Следует отметить, что это деление весьма условно. Так, скажем, блог или гостевую книгу можно рассматривать как частный случай форума, который, в свою очередь, является частным случаем системы управления контентом. Обычно разница проявляется в назначении, подходе и позиционировании того или иного продукта.

Отчасти информация с сайтов может также быть доступна через речь. В Индии уже началось тестирование системы, делающей текстовое содержимое страниц доступным даже для людей, не умеющих читать и писать.

«WorldWideWeb» иногда иронично называют «WildWildWeb» («Дикий, дикий Web») – по аналогии с названием одноименного фильма «WildWildWest» («Дикий, дикий Запад»).

Вариант 2. Первый в мире веб-сайт был размещён Бернерсом-Ли 6 августа 1991 года на первом веб-сервере доступном по адресу: <http://info.cern.ch/>. Ресурс определял понятие Всемирной паутины, содержал инструкции по установке веб-сервера, использования браузера и т.п. Этот сайт также являлся первым в мире интернет-каталогом, потому что позже Тим Бернерс-Ли разместил и поддерживал там список ссылок на другие сайты.

На первой фотографии во Всемирной паутине была изображена народийная филкуппа «LesHorriblesCernettes». Тим Бернес-Ли попросил их отсканированные снимки у лидера группы после «CERN HardronicFestival».

И всё же теоретические основы веба были заложены гораздо раньше Бернерса-Ли. Ещё в 1945 году Ваннавер Буш разработал концепцию «Memex» – вспомогательных механических средств «расширения человеческой памяти». «Memex» – это устройство, в котором человек хранит все свои книги и записи (а в идеале – и все свои знания, поддающиеся

формальному описанию) и которое выдаёт нужную информацию с достаточной скоростью и гибкостью. Оно является расширением и дополнением памяти человека. Бушем было также предсказано всеобъемлющее индексирование текстов и мультимедийных ресурсов с возможностью быстрого поиска необходимой информации. Следующим значительным шагом на пути ко Всемирной паутине было создание гипертекста (термин введён Тедом Нельсоном в 1965 году).

Упражнение 7. Подберите аргументы для подтверждения следующего тезиса: «Мы тонем в информации и задыхаемся от нехватки знаний» (Джон Нейзбитт). При аргументации собственной позиции используйте речевые клише.

Упражнение 8. Прочитайте микротекст. Сформулируйте тезис, аргументы и вывод. Попытайтесь корректно возразить автору, найдите подходящие примеры.

Динамика изменений в составе пользователей Webза последние полгода очень показательна.

Наполовину (с 50 до 26 %) упала доля людей, получивших доступ к WWW из университетов и с рабочего места. Аудитория постарела на 4 года, возрос средний доход и увеличилось количество людей, не связанных с компьютерами. Это свидетельствует том, что из игрушки для близких к компьютерам молодых и юных специалистов WWW превратился в инструмент и справочник для верхнего среднего класса, людей далеких от техники, но интересующихся новыми технологиями. В США происходит нечто, что можно легко назвать массовой «WWW-истерией», буквально каждая компания считает необходимым иметь свою «WWW-страничку» в Интернет. Для Интернета приближается «время домохозяек», время, когда поход за макаронами будет заменяться на щелканье мышью во время прогулки по виртуальному магазину.

Так как каждый человек использует WWW не для одной, но для многих целей, то сумма превышает 100 %. Попав в паутину, люди проводят там довольно много времени – в среднем 7 часов в неделю. 72 % пользователей заглядывают в

WWW по крайней мере раз в день. WWW-навигаторы заменяют и, судя по всему, окончательно заменят специализированных клиентов для «FTP», «GOPHER» и т.д. Радостная весть состоит в том, что языку «WWW–HTML», довольно легко обучиться – 80 % опрошенных потратили на это менее 6 часов.

Упражнение 9. Подберите к следующим тезисам аргументы, подкрепляя их примерами.

1. Только разум, наука, воля, совесть возвышают человека. Думать, что можно иначе возвыситься, может только глупец (Абай Кунанбаев).

2. Справедливость без силы – одна немощь, сила без справедливости – тиран (Блез Паскаль).

3. Кто владеет информацией, тот владеет миром (Майер Ротшильд).

4. Невозможно всегда быть героем, но всегда можно оставаться человеком (Иоганн Вольфганг Гёте).

5. Прекрасно там, где пребывает милосердие (Конфуций).

6. Определите значения слов, и Вы избавите человечество от половины его заблуждений (Рене Декарт).

7. Англицизмы в научной речи ВТ и ПО неизбежны.

8. Web-технология – это самая распространенная и популярная служба Интернет.

9. Будущее – за информационными технологиями на базе средств связи и вычислительной техники.

10. Человек без компьютера – история. Компьютер без человека – груда железа.... И все-таки мы вместе и в гармонии.

Упражнение 10. Прочитайте и обсудите выдержки из книги профессора философии, декана философского факультета Элонского университета (США) Энтони Уэстона (Anthony Weston) «Аргументация. Десять уроков для начинающих авторов». Выскажите свое мнение, используя речевые клише для аргументации собственной позиции.

Вариант 1. Первым шагом при построении аргументации должен быть вопрос: что Вы пытаетесь доказать? Каков Ваш вывод? Помните: вывод - это утверждение, для которого Вы приводите доводы. Утверждения, которые составляют Ваши доводы, называются посылками.

Взгляните на этот афоризм Уинстона Черчилля: «Будьте оптимистом. Мало пользы быть кем-то другим».

Это – аргументация, потому что Черчилль приводит довод в защиту того, что следует быть оптимистом: его посылка состоит в том, что «мало пользы быть кем-то другим».

Посылка и вывод Черчилля достаточно очевидны, но выводы из некоторых других образцов аргументации могут оказаться не столь очевидными до тех пор, пока они не будут показаны. Шерлоку Холмсу в рассказе «Серебряный» приходится объяснять один из своих ключевых выводов: ... в конюшне есть собака, но она почему-то не залаяла... когда в конюшню кто-то вошел и увел лошадь. Несомненно, собака хорошо знала ночного гостя. У Холмса две посылки. Одна очевидна: собака не залаяла на ночного гостя. Другая – общеизвестный факт, который, как он предполагает, знаком и нам: собаки лают на незнакомцев. Обе эти посылки подразумевают, что ночной гость не был незнакомцем.

Когда Вы пользуетесь аргументацией как инструментом исследования, о чем рассказывалось выше, Вы можете иногда начать сразу с вывода, который хотите защитить. Прежде всего, четко его сформулируйте. Если Вы заинтересовались словами Черчилля и хотите доказать, что нам действительно следует быть оптимистами, скажите об этом прямо. Затем спросите себя: какие у меня есть доводы, чтобы сделать такой вывод? Какие факты я смогу привести, чтобы доказать, что нам следует быть оптимистами?

Вы можете сослаться на авторитет Черчилля: если Черчилль говорит, что нам следует быть оптимистами, кто мы с Вами такие, чтобы сомневаться в справедливости его слов? Эта ссылка, однако, не продвинет Вас очень далеко, поскольку весьма вероятно, что много других, не менее известных людей рекомендовали пессимизм. Вам необходимо обдумать эту проблему самостоятельно. Еще раз: каков Ваш довод в пользу идеи, что нам следует быть оптимистами?

Быть может, Ваша идея состоит в том, что, будучи оптимистом, Вы имеете больше энергии, чтобы достичь успеха, в то время как пессимисты, ощущая себя побежденными заранее, никогда даже не пытаются чего-то добиться. Таким

образом, у Вас есть один главный довод: оптимисты скорее добиваются успеха, достигают своих целей. (Может быть, именно это Черчилль и имел в виду.) Если таков Ваш довод, выскажите его прямо.

Вариант 2. Логические ошибки – это примеры ложной аргументации. Многие из них настолько навязчивы и настолько часто встречаются, что имеют собственные названия. Чтобы понять логические ошибки, необходимо определить, какие правила они нарушают.

Одна из наиболее часто встречающихся логических ошибок – наше навязчивое желание делать вывод на основании очень небольшого количества фактов. Например, если у первого литовца, которого я встретил, вспыльчивый характер, я могу поспешить с выводом, что у всех литовцев вспыльчивый характер. Если один корабль исчез в «Бермудском треугольнике», «НэшнлИнкуайрер» делает вывод, что «Бермудский треугольник» населен привидениями. Это – логическая ошибка обобщения на основании неполной информации. Правило 8 требует, чтобы примеров было несколько: Вы не можете сделать вывод обо всех студентах Вашего вуза, судя только по себе и своему соседу по комнате в общежитии. Правило 9 требует, чтобы примеры были представительными: Вы не можете сделать вывод обо всех студентах Вашего вуза, судя только по Вашим друзьям, даже если у Вас их много.

Правило 10 требует предоставлять дополнительную информацию: если Вы делаете вывод на образце из 30 человек, Вы также должны сообщить, сколько студентов всего (30? 30 000?).

Вторая часто встречающаяся логическая ошибка – неспособность увидеть альтернативы.

В Правилах 20–23 говорится: из того факта, что события А и Б кажутся связанными, не следует, что А является причиной Б. Б может являться причиной А; что-то другое может являться причиной как А, так и Б; А может являться причиной Б, и Б являться причиной А; или А и Б могут оказаться вообще не связанными. Эти альтернативные объяснения могут остаться незамеченными, если Вы примете первое пришедшее Вам в голову объяснение. Не спешите: как правило, существует намного больше альтернативных объяснений, чем Вы думаете.

Упражнение 11. Прочитайте классификацию сетей, которые принято делить на виды. Расскажите, какие функции выполняет каждая из сетей.

Сеть (Network) – группа компьютеров и/или других устройств, каким-либо способом соединенных для обмена информацией и совместного использования ресурсов.

Локальная вычислительная сеть (ЛС, ЛВС; LAN, LocalAreaNetwork) – группа персональных компьютеров, а также периферийное оборудование, объединенные одним или несколькими автономными (не арендуемыми) высокоскоростными каналами передачи цифровых данных (в том числе проводными, волоконно-оптическими, радио-СВЧ или ИК-диапазона) в пределах одного или нескольких зданий.

В зависимости от принципов построения ЛВС подразделяются на виды: «клиент-серверная», «файл-серверная», «одноранговая».

Клиент-сервер – вычислительная или сетевая архитектура, в которой задания или сетевая нагрузка распределены между поставщиками услуг (сервисов), называемыми серверами, и заказчиками услуг, называемыми клиентами.

Файл-сервер – это выделенный сервер, оптимизированный для выполнения файловых операций ввода-вывода.

Одноранговая, децентрализованная или пиринговая сеть – это оверлейная компьютерная сеть, основанная на равноправии участников.

Региональная (городская) сеть (MetropolitanAreaNetwork, MAN) – сеть, соединяющая множество локальных сетей в рамках одного района, города или региона. Самым простым примером городской сети является система кабельного телевидения.

MAN – опорная сеть провайдера, т. е. точки, связанные скоростными каналами. Расстояние – от 1 до 10 км, между точками.

Глобальная сеть – это объединение компьютеров, расположенных на большом расстоянии, для общего использования мировых информационных ресурсов.

Интернет (англ. Internet) – всемирная система объединённых компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных.

Упражнение 12. Прочитайте микротексты. Скажите, какая лексика присуща научному стилю речи и почему. Приведите аргументы.

FTP (FileTransferProtocol – протокол передачи файлов) – система, позволяющая копировать на компьютер файлы с любого другого компьютера, подключенного к Internet. FTP-серверы представляют собой как бы каталоги, содержащие тысячи файлов с разнообразной информацией, включая программы, звуковые файлы, рисунки, видеоизображения и т. д.

HTTP (HyperTextTransportProtocol) – протокол передачи гипертекста. Определяет способ передачи гипертекстовых страниц во всемирной паутине от сервера к программе просмотра браузеру.

Упражнение 13. Прочитайте текст «Феномен людей-калькуляторов» и сформулируйте его коммуникативную задачу.

Выдающиеся счетные способности замечались за некоторыми людьми еще в глубокой древности. Например, некоторые пастухи мгновенно подсчитывали тысячи голов скота. Однако ученые до сих пор не разгадали этот феномен.

Примером человека-калькулятора является 27-летний француз Алексис Лемер (AlexisLemaire), рекордсмен по извлечению корня 13 степени из многозначных чисел. В 2004 году Алексис извлек корень 13 степени из 100-значного числа за 3,62 секунды (предыдущий рекорд составлял 23 минуты).

Эта же операция с 200-значным числом гораздо более трудна. В этом году Алексис Лемер решил такую задачу за 77,99 секунд, получив ответ 2396232838850303 (прежний, его же рекорд составлял более 267 секунд). То есть можно сделать вывод, что подобные способности являются тренируемыми.

Алексис является ИТ-специалистом, активно изучает иностранные языки и готовится к научной карьере в области искусственного интеллекта. По его словам, во время

вычисления перед его глазами появляются тысячи таблиц, из которых он выбирает нужный ответ. Таким образом, он находит решение визуально.

Ученые до сих пор не могут найти однозначный ответ на вопрос о том, почему у некоторых людей развиваются такие выдающиеся счетные способности. Возможно, они являются результатом повреждения и дисфункции определенных частей мозга, так как часто связаны с аутизмом и дислексией. Вероятно, существуют и наследственные факторы, определенные гены, благодаря которым и развиваются такие способности.

Задание 1. Дайте толкование следующих слов: феномен, искусственный интеллект, визуально, дисфункция, аутизм, дислексия, гены. В случае затруднений обращайтесь к словарям.

Задание 2. Выпишите предложения с дробными числительными. Запишите их прописью.

Задание 3. Укажите, какой частью речи являются слова 27-летний и 200-значный?

Задание 4. Найдите предложения с вводными конструкциями. Укажите их значения.

Задание 5. Как Вы относитесь к таким людям? Докажите, ссылаясь на характер аргументов, что все написанное в статье: а) правда, б) ложь, в) полуправда-полуложь.

А знаете ли Вы, что...

Нет на свет ничего долговечного. Жизнь течёт и меняется, а с ней вместе изменяется природа, человек и всё, что с ним связано.

Сфера трудовой деятельности, как ничто другое, подвержена изменениям.

Постоянно появляются новые профессии, которые возникли благодаря техническому прогрессу или возросшим потребностям человечества. Но наряду с вновь возникшими профессиями немало профессий исчезает. Например, канули в лету такие ремесленники, как плетельщики лаптей, фонарщики, каретники, кузнецы-лошадники. Даже само слово «ремесло» стало анахронизмом. Некоторые профессии исчезают сами, а некоторым исчезнуть помогает технический прогресс.

Сайт «Staff.com» решил заглянуть в будущее и понять, какие профессии скоро окажутся не нужны – работников заменят роботы и технологии. Замена людей на машины уже устранила необходимость во многих категориях работников, а по оценке Минтруда США, 65 % сегодняшних школьников в 2025 году будут занимать такие рабочие места, которые сегодня еще даже не придуманы. Так кого могут заменить машины? Вот несколько профессий, находящихся в зоне риска.

1. Таксисты

Год исчезновения: 2038.

Самоуправляющиеся машины станут массовым продуктом – а значит, нужды в таксистах просто не будет.

2. Бухгалтеры

Год исчезновения: 2028.

Бухгалтерские программы на основе искусственного интеллекта станут настолько сильными и настолько дешевыми, что «живые» бухгалтеры не смогут с ними соревноваться.

3. Помощники юристов

Год исчезновения: 2026.

Юристам будет проще работать с автоматизированными помощниками – они быстрее, больше знают и не уходят на больничный.

4. Авиадиспетчеры

Год исчезновения: 2038.

После страшной катастрофы по вине человека-авиадиспетчера в 2034 году правительство потребует, чтобы всем движением в воздухе управляли компьютеры.

5. Сотрудники парковок

Год исчезновения: 2028.

Сначала местные власти будут сопротивляться этой идее, но новые технологии позволят автоматически отслеживать, когда машина стоит на парковке дольше оплаченного времени, и после льготного 5-минутного периода взимает с владельца автомобиля дополнительную плату.

6. Туроператоры

Год исчезновения: 2025.

Вы заходите в онлайн-офис турагентства, рассказываете о намеченной поездке, потом сайт задает все нужные вопросы, чтобы уточнить план и маршрут. А еще через полминуты показывает Вам более дешевые варианты.

7. Переводчики

Год исчезновения: 2031.

К 2028 году «Google» создаст точную систему перевода устной речи, неотличимую от работы лучших переводчиков. Человеческий перевод уйдет в историю.

Тема 5. Презентация профессиональных сообщений **Информационный блок**



Презентация (лат. praesentatio – представление) – это публичное представление аудитории новых идей, разработок, планов, сообщений, докладов и т.д. Три основные **цели проведения презентации**:

- информировать;
- убедить;
- побудить к позитивному действию.

Презентация предполагает живое общение с аудиторией в режиме диалога, активное взаимодействие с ней. Кроме того, презентация предполагает заинтересованность аудитории в получении информации. Поэтому быстрая обратная связь, анализ статистики, проведение анкетирования и опросов – это дополнительные возможности презентаций, которые нельзя недооценивать.

Другое преимущество презентации – возможность быстро и эффективно распространить большие объемы информации, а использование визуальных средств позволяет даже очень сложную научную информацию представить более наглядно, живо, что облегчает ее восприятие.

Сегодня хорошо известно и другое значение слова «презентация» – слайд-шоу, создаваемое с помощью программы «MicrosoftPowerPoint» или другой аналогичной программы. Этот формат подачи информации используется при чтении лекций, докладов, во время выступлений. Демонстрация изображений, понятные и убедительные заголовки, наглядные цифры, видеоролики, позволяющие мозгу отдохнуть, – все это гораздо живее сухой речи, обычно плохо воспринимаемой слушателями.

Рекомендации по подготовке текста презентации

Содержание презентации

- количество слайдов должно примерно соответствовать длине доклада в минутах;
- начинайте презентацию с пояснения, о чем Вы будете рассказывать;
- вступление должно быть последовательным; избегайте возвращаться к уже показанным слайдам;
- каждый слайд должен иметь заголовок, заголовки должны привлекать внимание аудитории;
- избегайте дословного воспроизведения текста на слайде;
- в тексте используйте короткие предложения и фразы;
- минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных;
- делайте слайд проще, у аудитории всего около 50 секунд на его восприятие;
- избегайте сплошного текста, лучше используйте списки;
- не используйте уровень вложения в списках глубже двух, лучше используйте схемы и диаграммы;
- каждый слайд, схема или диаграмма, содержащийся в презентации, должен быть пояснен;
- не помещайте в презентацию слайды, требующие слишком длинных пояснений;
- завершайте свою презентацию обобщением уже сказанных основных тезисов в более короткой и понятной форме; итоги – это Ваш второй шанс донести главную мысль до слушателя.
- предпочтительно горизонтальное расположение информации;
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана;
- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений;

- если необходимо показать большой объем информации (документ, таблица), поместите его фрагмент или по возможности упростите, оставив самое важное.

- последний слайд может повторять титульный с добавлением фразы «Спасибо за внимание!». На нём также обязательно должна быть Ваша контактная информация.

Шрифты

- для заголовков – не менее 24;
- для информации – не менее 18;
- нельзя злоупотреблять прописными буквами, они читаются хуже строчных;
- выделяйте важные по смыслу фрагменту жирным шрифтом или цветом.

Оформление слайдов

Соблюдайте единый стиль оформления; оформление не должно отвлекать от самой презентации:

- для фона и текста используйте контрастные цвета;
- на одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста;
- вспомогательная информация не должна преобладать над основной информацией;
- используйте визуализацию – схемы и картинки часто поясняют идею лучше, чем текст;
- не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде;
- инверсные цвета (светлый текст на темном фоне) могут стать проблемой в светлых помещениях; инверсные цвета также тяжелее воспроизводятся в раздаточном материале и на «прозрачках».

Типичные недостатки структуры и формы представления информации

- отсутствие Титульного слайда, содержащего: название проекта или темы урока (занятия); сведения об авторе; дата разработки; информации о местоположении ресурса в сети и др.;

- отсутствие Введения, в котором представлены: цели и задачи изучения темы, краткая характеристика содержания;
- отсутствие Оглавления (для развернутых разработок, при наличии в презентации разделов, подтем) с гиперссылками на разделы/подтемы презентации;
- отсутствие логического завершения презентации, содержащего: заключение, обобщения, выводы;
- отсутствие рекомендуемых структурных элементов заключительной части учебной презентации: вопросы и задания для работы в аудитории и домашнее задание;
- перегрузка слайдов подробной текстовой информацией;
- неравномерное и нерациональное использование пространства на слайде;
- отсутствие связи фона презентации с содержанием.

И последнее. Перед презентацией желательно провести репетицию, чтобы понять, где могут возникнуть трудности, почувствовать реальный хронометраж презентации, а также исправить замеченные по ходу ошибки.

Таковы основные требования к подготовке презентации.

Контрольные вопросы:

1. Что такое презентация? Каковы ее цели?
2. В чем заключаются преимущества презентации?
3. Как называется программа, при помощи которой создается презентация? Расскажите о ее назначении.
4. Согласны ли Вы с рекомендациями по подготовке текста презентации? Что Вы можете добавить по этому поводу?
5. Узнаете ли Вы свои недочеты при создании презентации?
6. Какова цель репетиции перед презентацией? Пробовали ли Вы ее проводить?

Практический блок

Упражнение 1. Прочитайте текст. Сформулируйте основную мысль.



Первая теория, касающаяся программного обеспечения, была предложена английским математиком Аланом Тьюрингом в 1935 году в эссе «Computable numbers with an application to the Entscheidungsproblem (Decision problem)». Он создал так называемую

машину Тьюринга, математическую модель абстрактной машины, способной выполнять последовательности рудиментарных операций, которые переводят машину из одного фиксированного состояния в другое. Главная идея заключалась в математическом доказательстве факта, что любое наперёд заданное состояние системы может быть всегда достигнуто последовательным выполнением конечного набора элементарных команд (программы) из фиксированного набора команд.

Под программным обеспечением понимается совокупность программ, выполняемых вычислительной системой.

К программному обеспечению относится также вся область деятельности по проектированию и разработке ПО:

- технология проектирования программ (например, нисходящее проектирование, структурное и объектно-ориентированное проектирование и др.);
- методы тестирования программ;
- методы доказательства правильности программ;
- анализ качества работы программ;
- документирование программ;

– разработка и использование программных средств, облегчающих процесс проектирования программного обеспечения, и многое другое.

Программное обеспечение – неотъемлемая часть компьютерной системы. Оно является логическим продолжением технических средств. Сфера применения конкретного компьютера определяется созданным для него ПО.

Сам по себе компьютер не обладает знаниями ни в одной области применения. Все эти знания сосредоточены в выполняемых на компьютерах программах. Программное обеспечение современных компьютеров включает миллионы программ – от игровых до научных.

Прикладное программное обеспечение – программа, предназначенная для выполнения определенных пользовательских задач и рассчитанная на непосредственное взаимодействие с пользователем.

Задание 1. Определите значения данных слов и терминов: эссе, абстрактный, рудиментарный, совокупность, нисходящий, фиксированный. В случае затруднений обращайтесь к словарям.

Задание 2. Ответьте на вопросы:

1. Что включает в себя понятие «программное обеспечение»?

2. Как классифицируется программное обеспечение? Назовите и охарактеризуйте основные категории программного обеспечения.

3. В чем отличие прикладных программ от системных и инструментальных?

Задание 3. Ознакомьтесь со слайдами, составьте к ним текст.

Слайд 1.



Слайд 2.



Слайд 3.



Задание 4. Найдите ответы на вопросы в учебнике по специальности:

1. Как классифицируется программное обеспечение? Назовите и охарактеризуйте основные категории программного обеспечения.

2. В чем отличие прикладных программ от системных и инструментальных?

3. Что входит в системное программное обеспечение?

4. К каким категориям программного обеспечения относятся программные пакеты: «Norton Commander»; «MS-DOS»; «Windows 3.x»; «Windows-NT», «Windows 95»; «Microsoft Word»; «Adobe Page Maker»; «Turbo Bascal», «Turbo Basic»; «Microsoft Excel», «Lotus»; «FoxPro», «Accessfor Windows», «Microsoft Office», «Microsoft Works»?

5. Для чего предназначен пакет программ «Norton Commander» и чем объясняется его широкая популярность? Приведите аргументы.

6. Какой вид интерфейса удобнее для пользователя: командный или графический? Чем это вызвано?

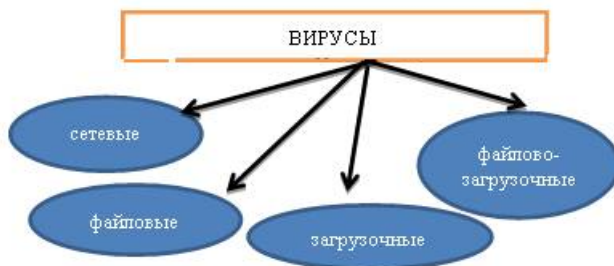
Задание 5. Доработайте и завершите презентацию, учитывая особенности программного обеспечения. Продумайте оформление и установите автоматическую смену слайдов.

Упражнение 2. Ознакомьтесь со слайдами, составьте к ним тексты.

Слайд 1.



Слайд 2.



Слайд 3



Упражнение 3. Ознакомьтесь с текстами, составьте к ним слайды.

Слайд 1

По степени воздействия вирусы можно разделить на следующие виды:

Неопасные вирусы – не мешающие работе компьютера, но уменьшающие объем свободной оперативной памяти и памяти на дисках. **Опасные вирусы** – которые могут привести к различным нарушениям в работе компьютера. **Очень опасные вирусы** – воздействие которых может привести к потере программ, уничтожению данных, стиранию информации в системных дисках. **Простейшие вирусы** – паразитические, они изменяют содержимое файлов и секторов диска и могут быть достаточно легко обнаружены и уничтожены.

Слайд 2

Вирусы-репликаторы, называемые червями, которые распространяются по компьютерным сетям, вычисляют адреса сетевых компьютеров и записывают по этим адресам свои копии. **Вирусы-невидимки**, называемые стелс-вирусы, которые очень трудно обнаружить и обезвредить, так как они перехватывают обращения операционной системы к пораженным файлам и секторам дисков. **Вирусы-мутанты**, содержащие алгоритмы шифровки – расшифровки, благодаря которым копии одного и того же вируса не имеют ни одной повторяющейся цепочки байтов. **Троянские программы**, которые хотя и не способны к самораспространению, но очень опасны, так как, маскируясь под полезную программу, разрушают загрузочный сектор и файловую систему дисков.

Слайд 3.

Компьютерный вирус – это специальная программа, как правило, очень маленького размера, способная внедряться в тело другой программы, перехватывать управление этой программой, саморазмножаться (распространяться) и

внедряться в другие программы с задачей дестабилизации работы компьютера и порче информации.

Вирусы попадают на жесткий диск компьютера или его оперативную память (загрузочные вирусы) через носимые хранилища данных – гибкие дискеты (fdd), CD(DVD)-диски, карты флэш-памяти, но больше всего вирусов приходит из всемирной паутины.

Чаще всего вирусы поражают загрузочный сектор диска (как жесткого, так и гибкого) и исполняемые файлы с расширением exe, com, sys, bat.

Упражнение 4. Посмотрите готовые презентации «PowerPoint» по данным ссылкам // Режим доступа: <https://vk.com/bestppt>, свободный. Обратите внимание на те моменты, которые вызывают у Вас затруднения при подготовке своих презентаций. Сделайте вывод.

Упражнение 5. Подготовьте презентацию на тему «История развития вычислительной техники».

Упражнение 6. Подготовьте презентацию на тему «Кто есть кто в истории вычислительной техники и программного обеспечения».

Упражнение 7. Прочитайте текст «Практические советы от школы Карнеги» и сформулируйте его коммуникативную задачу.

Поупражняйтесь с докладом перед небольшой аудиторией и узнайте ее мнение о содержании и стиле презентации. Ниже перечислены вопросы, которым следует уделить особое внимание:

- хорошо ли воспринимается доклад?
- опираются ли основные моменты доклада на факты?
- понятны ли рисунки и иллюстрации, относятся ли они к данной теме?
- не используются ли термины или выражения, непонятные аудитории?

- является ли завершение презентации запоминающимся?
- получены ли ожидаемые результаты?

Проведите несколько репетиций, используя новые идеи и способы подачи материала. Остановитесь на том способе, который Вам больше нравится.

Просчитайте время выступления. Продумайте возможные вопросы и отведите время для ответов по презентации.

Рассказывая, будьте естественны. Говорите утвердительным повышенным тоном. Замедляйте речь, чтобы выделить главные моменты; выдерживайте паузы, чтобы отделить их друг от друга. При возможности после презентации соберите отзывы о ней и учтите их при подготовке следующей презентации.

Задание 1. Выпишите значения слов: стиль, иллюстрация, естественный. В случае затруднений обращайтесь к словарям.

Задание 2. Выпишите предложения с деепричастными оборотами. Объясните постановку знаков препинания.

Задание 3. Выпишите глаголы повелительного наклонения. Укажите их грамматические особенности.

Задание 4. Найдите сложноподчиненные предложения. Определите вид придаточных.

Задание 5. Подготовьте презентацию «Структура системного программного обеспечения», следуя советам Карнеги.

Упражнение 8. Прочитайте текст. Сформулируйте основную мысль.



Кафедра «Компьютерные технологии» в Алматинском университете энергетики и связи была образована в 2009 году после разделения кафедры «Электроника и компьютерные технологии». Инициатором разделения и создания кафедры «Компьютерные технологии» был доктор физико-математических наук профессор Зауытбек Куралбаевич Куралбаев.

За плечами Зауытбека Куралбаевича большой трудовой путь и огромный научно-практический опыт. Его научно-педагогический стаж составляет 40 лет.

В 1968 году Куралбаев З.К. закончил механико-математический факультет Казахского государственного университета имени С.М. Кирова (ныне Казахский национальный университет имени аль-Фараби). После срочной службы в рядах Советской Армии (1969–1970) работал в КазНИИ энергетики, учился в аспирантуре Института математики и механики АН КазССР. В 1979 году защитил диссертацию на соискание ученой степени кандидата физико-математических наук на тему «Исследование вертикальных колебательных движений системы «литосфера-астеносфера», а в 2005 году защитил диссертацию на соискание ученой степени доктора физико-математических наук на тему «Модельное исследование тектонических движений в системе «литосфера-астеносфера». Является доцентом ВАК СССР (1985), профессором (1993).

Научные интересы профессора Куралбаева З. К. связаны с проблемами математического и компьютерного моделирования различных физических процессов. Зауытбек Куралбаевич является автором более 150 научных публикаций, в том числе пятнадцати учебных пособий, двух монографий, посвященных проблеме механико-математического моделирования тектонических процессов, происходящих в недрах Земли. Научные интересы Зауытбека Куралбаевича не ограничиваются личными амбициями: профессор подготовил пять кандидатов наук и одного доктора философии (PhD).

Педагогическая деятельность профессора Куралбаева З.К. начиналась с 1974–1975 учебного года в Казахском политехническом институте имени В.И. Ленина (ныне Казахский национальный технический университет имени К.И. Сатпаева) в качестве ассистента кафедры «Прикладная математика».

С 1980 году Куралбаев З.К. работал в качестве преподавателя кафедры «Прикладная математика» Алматинского архитектурно-строительного института (ныне Казахская архитектурно-строительная академия). В течение 21 года работы в данном институте Куралбаев З.К. прошел путь от

преподавателя до профессора и заведующего кафедрой «Прикладная математика и вычислительная техника». Занимал должности заместителя декана, декана строительного факультета, был избран секретарем партийной организации института, дважды депутатом Алатауского районного совета города Алматы.

В течение четырех учебных лет (2002/2003–2005/2006) Зауытбек Куралбаевич работал в качестве ректора Семипалатинского финансово-экономического института, с 1 сентября 2006 году работает в Алматинском университете энергетики и связи в качестве профессора кафедры «Инженерная кибернетика», с ноября 2008 года – заведующим кафедрой «Электроника и компьютерные технологии»

За время его заведования кафедра «Компьютерные технологии» стала одной из ведущих в университете. На кафедре обучаются студенты и магистранты по специальности «Вычислительная техника и программное обеспечение». По данной специальности АУЭС имеет высокий рейтинг среди высших учебных заведений, выпускники кафедры имеют большой спрос на рынке труда, все выпускники находят работу по специальности.

Профессор Куралбаев З.К. является экспертом Комитета науки МОН РК, в течение пяти лет был председателем экспертного совета по механике и машиностроению Комитета по контролю сфере образования и науки МОН РК. Он награжден нагрудным знаком «Ы. Алтынсарин» МОН РК за научно-педагогическую деятельность, золотой медалью «Академик Ержанов» за научные достижения и в 2007 году стал обладателем гранта «Лучший преподаватель года».

В настоящее время профессор Куралбаев Зауытбек Куралбаевич продолжает заниматься научно-педагогической деятельностью, ведет руководство кафедрой «Компьютерные технологии», научными работами докторантов и магистрантов.

Задание 1. Объясните значения слов и словосочетаний: доцент, профессор, монография, доктор философии (PhD), экспертный совет, грант. В случае затруднений обращайтесь к словарям.

Задание 2. Выпишите предложения с числительными и напишите их прописью. Объясните их правописание.

Задание 3. Выпишите предложения с аббревиатурами, расшифруйте их.

Задание 4. Расскажите о наградах ученого: нагрудный знак «Ы. Алтынсарин», золотая медаль «Академик Ержанов», грант «Лучший преподаватель года». За какие заслуги их присваивают? Сделайте выводы.

Задание 5. Напишите эссе на тему «Куралбаев Зауытбек Куралбаевич – ученый, педагог, личность».

Упражнение 9. Прочитайте текст. Сформулируйте основную мысль.



«MicrosoftPowerPoint» (полное название – «Microsoft Office Power Point») – программа для создания и проведения презентаций, являющаяся частью «Microsoft Office» и доступная в редакциях для операционных

систем «Microsoft Windows» и «Mac OS». Текущей версией является «Microsoft Office Power Point 2013» для Windows» и «Microsoft Office Power Point 2011» для «Mac».

Идея «Power Point» появилась у Боба Гаскинса (Bob Gaskins), студента университета Беркли, который решил, что наступает век графических интерактивных материалов. В 1984 г. Гаскинс присоединился к «Forethought» и нанял разработчика Денниса Остина (Dennis Austin). Боб и Деннис объединили усилия и создали программу «Presenter». Деннис создал оригинальную версию программы с Томом Рудкиным (Tom Rudkin). Позже Боб решил сменить имя на «Power Point», которое и стало названием конечного продукта.

В 1987 г. вышел «Power Point 1.0» для «Apple Macintosh». Он работал в чёрно-белом цвете. Вскоре появились цветные «Macintosh» и новая версия «Power Point» не заставила себя ждать. Программное руководство первой редакции было уникально. Это была книга синего цвета в твердом переплете. Компания «Forethought» считала, что это лучше, чем куча исполняемых файлов помощи на компьютере и инструкций в

электронном виде. Но обновление инструкции было необоснованно дорого. Идея с подобными книгами была вскоре заброшена.

Позже, в 1987 г., «Forethought» и её продукт были куплены «Microsoft» за 14 млн. долларов. В 1990 г. вышла версия для «Windows». С 1990 г. «PowerPoint» стал стандартом в наборе программ «Microsoft Office».

В 2002 г. вышла версия «PowerPoint», которая не только была включена в пакет «MicrosoftOffice XP», но также распространялась как отдельный продукт. В ней появились такие функции, как сравнение и смешение изменений в презентации, возможность задавать пути анимации для индивидуальных форм, создание пирамидальных, радиальных и целевых диаграмм, а также кругов Эйлера, панель задач для просмотра и выбора объектов буфера обмена, защита презентации паролем, автоматическая генерация фотоальбома, а также «умные теги» для быстрого выбора формата текста, скопированного в презентацию.

«Microsoft Power Point 2003» не сильно отличается от предшественника. Он увеличивает эффективность работы в группе и теперь имеет возможность создания «Пакета для CD», который позволяет скопировать презентацию с мультимедийным содержанием и просмотреть её на компакт-диске.

Версия «Power Point 2007» привносит основные изменения в интерфейс программы и увеличивает графические возможности. Недавно вышла новая версия «Power Point 2013».

Задание 1. Объясните значения терминов и терминосочетаний: генерация, слайд, презентация, анимация, оформление слайдов, графические возможности, интерфейс. В случае затруднений обращайтесь к словарям.

Задание 2. Что такое «презентация» с точки зрения информатики? Используйте в своем ответе новые слова и термины.

Задание 3. Составьте вопросы к тексту. Ответьте на них. Определите и докажите тип монологической речи.

Задание 4. Подготовьте сообщение о возможностях программы подготовки презентаций «Microsoft Power Point».

Задание 5. Используя материал текста и приложение «Microsoft Power Point», разработайте презентацию о программе «Microsoft Power Point» с помощью мастера автосодержания.

Упражнение 10. Подготовьте доклад на тему «Программное обеспечение».

Доклады выполняются с использованием материалов периодической печати, Интернет-сайтов, региональной нормативной базы, учебной литературы.

При создании презентации внимательно прочитайте требования к их оформлению. Подготовить не более 7–10 слайдов с комментариями.

Общее время на защиту одного доклада 5–7 минут.

Упражнение 11. Прочитайте текст. Сформулируйте основную мысль.

Казахстанские ученые – создатели робокопа «Азамат-911».

Конструкторское бюро «SmartLab» при ТОО «СМУ «Медеустрой» сегодня провело презентацию отечественного инновационного продукта, не имеющего аналогов в мире – линейку продуктов программно-аппаратного комплекса (ПАК) «Азамат-911».

Продукт представляет собой мобильный комплекс по обеспечению безопасности в людных местах, охране территории и т.д. с помощью сложной системы видеонаблюдения. Уникальность комплекса, по словам представителя компании СаматаБаймаханова, заключается в том, что его можно развернуть в любом месте, а также в обладании широкими функциональными возможностями, главные из которых – ведение автоматической видеоаналитики и обработка больших объемов информации.

Кроме того, программное обеспечение и дополнительное оборудование комплекса позволяют в режиме реального времени оповещать экстренные и правоохранительные службы

города о чрезвычайных ситуациях через встроенную прямую связь. Также отличительной чертой является способность видеоискателей смотреть на 360 градусов, что исключает эффект «слепой зоны».

ПАК «Азамат-911» обладает такими функциями, как детектор тектонических колебаний, ведение архива событий, формирование базы данных лиц и государственных номеров автомашин, поиск лиц, находящихся в розыске, удаленное управление на большом расстоянии. Кроме того, он может оснащаться тепловизорами и средством оповещения сейсмической активности.

Компания намерена заинтересовать своей продукцией представителей МВД РК, МИНТ РК, СЭС, которые были приглашены на презентацию. Также сферами применения комплекса могут стать национальная безопасность, гражданская и военная оборона, обеспечение безопасности стратегически важных объектов.

Задание 1. Посмотрите значения следующих слов и словосочетаний в словарях: комплекс, уникальность, экстренный, эффект «слепой зоны», детектор тектонических колебаний, архив, тепловизор.

Задание 2. Выпишите приложения. Объясните их правописание.

Задание 3. Укажите предложение с вставной конструкцией. Объясните постановку знаков препинания.

Задание 4. Ответьте на вопросы:

1. В связи с чем была проведена презентация? В чем заключается уникальность продукта?

2. Какова функция комплекса? Какова отличительная черта видеоискателей?

3. Какими функциями обладает ПАК «Азамат-911»?

4. Каковы сферы применения ПАК «Азамат-911»?

5. Знакомы ли Вы с другими роботами? В чем их назначение?

Задание 5. Перескажите текст.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT
OF SOFTWARE ENGINEERING
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ РАЗРАБОТКА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ



Упражнение 12. Подготовьте и проведите презентацию книги Стива Макконнелла «Профессиональная разработка программного обеспечения» для специалистов, менеджеров проекта, занятых в IT-области, используя аннотацию к книге и интернет-ресурс.

Стив Макконнелл, автор бестселлера «Совершенный код», других книг и многочисленных статей о разработке ПО, убедительно показывает, что разработка ПО может быть стабильно успешной, если сделать совершеннее саму профессию разработчика ПО. Он не только показывает, почему и как отрасль пришла к своему современному состоянию, но и описывает шаги, которые должен предпринять каждый, кто хочет подняться на новый уровень в создании ПО. Он также говорит о корпоративных методиках, призванных увеличить количество профессионально выполненных проектов, о лицензировании организаций и академических учебных программ как о средстве повышения профессионализма и отдельных разработчиков в индустрии ПО в целом.

Тема 6. Переговоры

Информационный блок

Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать.

Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.

Древняя мудрость

Деловое общение – форма общения, опирающаяся на принципы делового этикета, направленная на взаимодействие с лицами или группой лиц (организация) для осуществления взаимовыгодных результатов.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.



Наиболее распространенными являются переговоры.

Переговоры – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения.

На протяжении всей нашей жизни мы ведем переговоры, обмениваемся обязательствами и обещаниями. Всякий раз, когда двум людям нужно прийти к согласию, они должны вести переговоры.

Различают следующие **виды переговоров**:

- официальные – с протоколом, строгой процедурой, соблюдением специальных ритуалов;
- неофициальные, напоминающие непринужденную беседу и не предполагающие по окончании подписания официальных бумаг;
- внешние – с деловыми партнерами и клиентами;
- внутренние – между работниками организации.

Ход переговоров укладывается в следующую схему: начало беседы → обмен информацией → аргументация и контраргументация → выработка и принятие решений → завершение переговоров.

Для проведения успешных переговоров следует знать несколько важных правил:

- готовьтесь к общению заранее, продумывая и прописывая интересующие Вас вопросы, возможные пути развития отношений, четко формулируя Вашу позицию и аргументы;
- как и при любом разговоре, поддерживайте контакт зрительно, будьте раскованны, следите за жестикой;
- говорите ясно, без избыточных подробностей и многозначности, так, чтобы собеседник понял Вас правильно;

- умеете слушать и слышать, старайтесь следовать демократическому стилю общения, не давите на собеседника;
- придерживайтесь безоценочных суждений, контролируйте свои эмоции;
- проявляйте гибкость, меняя роли в переговорах, если этого требует ситуация;
- после переговоров анализируйте эффективность своего поведения, отмечайте, что следует скорректировать в следующий раз.

И последнее. На успех проведения переговоров не в меньшей мере влияет деловой, в том числе и речевой, этикет, без знания которого надеяться на успех в наше время просто невозможно.

Контрольные вопросы:

1. Что понимают под деловым общением?
2. Что означает понятие «переговоры»?
3. Какие различают виды переговоров?
4. Какова схема переговоров?
5. Какие правила нужно знать для проведения успешных переговоров?
6. Почему успех переговоров невозможен без использования этикета?
7. Приходилось ли Вам проводить переговоры? Ваши впечатления?

Практический блок

Упражнение 1. Прочитайте речевые образцы и, используя их, проведите переговоры.

Начало беседы
– Я полагаю, что, прежде всего, нам следует обсудить...
– Я думаю, что Вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с Вами, и потому мне хотелось бы сразу перейти к обсуждению...
– Мне хотелось бы начать беседу с ...
Одобрение и согласие

– Этот пункт не вызывает наших возражений.
– Я полностью разделяю Вашу точку зрения на...
– Мои представления полностью совпадают с Вашими.
– Ваши условия в целом для меня приемлемы.
– Мы ничего не имеем против...
Желание отстоять свою точку зрения
– Мне кажется, мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.
– Я представляю себе решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...
– Я полагаю, что Вы согласитесь, что существует и другой вариант решения, который я бы хотел бы сейчас обсудить с Вами.
– Думаю, что следует обсудить и другие стороны (аспекты) этого вопроса.
– Может быть, Вам будет интересно узнать мнение экспертов по этому вопросу.
– Я буду очень признателен (благодарен), если...
– Мы очень рассчитываем на Вашу помощь в...
– С Вашей стороны будет очень любезно, если...
Извинение
– Приношу свои извинения за ...
– Примите наши извинения за...
– Я искренне сожалею, что...
Сомнение и неопределенность
– Я бы очень просил бы Вас уточнить, поскольку об этом у меня есть прямо противоположная информация.
– У меня пока не сложилось окончательное мнение по этому поводу.
– Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
Неодобрение, несогласие и отказ
– Наша точка зрения несколько расходится с Вашей.
– Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
– Мы высоко ценим Ваши усилия, но, к сожалению, не можем принять предложение.
Желание уйти от ответа
– На этот вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том,

что...
– Я могу ответить Вам только в самом общем виде.
– Мне трудно судить об этом.
Желание завершить беседу
– Давайте обсудим итоги наших договоренностей.
– Я полагаю, что проблему... можно считать решенной.
– Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить Вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с Вами.

Упражнение 2. Обсудите следующие ситуации. Выскажите свое мнение.

Вариант I. В деловом контакте предпочтительно использовать:

1. Утверждения.
2. Вопросы.

Вариант II. В Ваш адрес сделано нетактичное, задевшее Вас высказывание. Что лучше:

1. Дать моментальный и эффективный отпор.
2. Сделать паузу перед ответом.

Упражнение 3. Прочитайте речевые стандарты, помогающие провести переговоры. Выясните значения непонятных слов. Разыграйте ситуацию, используя эти фразы.

Фразы, помогающие представить свое предприятие

Наше предприятие создано (образовано) в ... году. Его учредителями являются ... Годовой оборот предприятия составляет... Предприятие специализируется (на, в области) ... Предприятие оказывает услуги ... Предприятие осуществляет посредничество ... Предприятие производит продажу... Предприятие выпускает...

Фразы, используемые для выражения цели визита

Мы приехали, чтобы (обсудить вопрос, предложить свои услуги).

Целью нашего визита является (подписание договора, контракта, соглашения, открытие СП и т.п.) ... Наше предприятие намерено ...

Мы познакомились с изделиями Вашего предприятия, его последними каталогами и рекламными материалами. Мы хотели бы закупить партию ... Вот список образцов изделий, которые наше предприятие хотело бы заказать.

Фразы, связанные с выражением коммерческих предложений

Наше предприятие: готово осуществлять поставки ... может поставлять ... готово продавать (производить продажу) ... может закупать в больших и малых партиях... ищет партнера (для, с целью) ... намерено создать СП по производству ... планирует строительство ... предполагает открыть магазины по продаже ... предлагает услуги в области ...

Фразы, позволяющие указать на форму сделки

Предприятие готово обсудить валютные сделки. Предприятие предлагает использовать бартерные контракты. Предприятие готово рассмотреть варианты бартерных и компенсационных сделок.

Мы предлагаем заключить бартерную сделку. Мы можем согласиться на клиринговые сделки.

Упражнение 4. Прочитайте. Не забывайте правильно произносить слова! Употребите данные слова в своей речи.

1. Принять, принятие (решения), принял, приняло, приняли, принятый, принятое. **Но:** приняла, принята.

2. Понять, понял, поняла, поняло, поняли, понявший, понятый, понят, понята, понято, поняты, поняв. **Но:** понятой (свидетель), понятые.

3. НачАть, нАчал, началА, нАчало, нАчали.

4. Ждать, ждал, ждАло, ждАли, ждалА.

5. Брать, брал, бралА, брАло, брАли.

Упражнение 5. Объясните, как Вы понимаете пословицы. Все ли пословицы уместны при переговорах? Приведите аналогичные пословицы на казахском языке. Сделайте выводы.

Слово не зря молвится.

Не бросай слов на ветер.

Слово – серебро, молчание – золото.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.
По платью встречают, по уму провожают.
Хорошее слово – половина дела.
Сперва подумай, а там и скажи.
Лучше запнуться ногою, чем языком.
Кто о ком за глаза говорит, тот того боится.
Слово сказал, так на нем хоть терем клади.
Будь своему слову господин.
Поклониться – всегда пригодится.
От вежливых слов язык не отсохнет.
Без рассуждения не твори осуждения.
Своего спасибо не жалея, а чужого не жди.
Гордым быть – глупым слыть.
В чужой монастырь со своим уставом не ходи.
Говори, да не проговаривайся.

Упражнение 6. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких-либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список другими предлогами, союзами и союзными словами. Составьте с ними предложения.

Упражнение 7. Какие нарушения этикета и правил эффективного спора допущены в следующих высказываниях:

- я никогда не соглашусь с Вашим мнением ...;
- Вы просто сами не понимаете, что Вы говорите ...;
- да Вы с ума сошли, если такое говорите...;
- ну что Вы в этом понимаете...;
- а Вы сами-то с этим мнением согласны?
- давайте ближе к делу...;
- здесь Вы явно ошибаетесь.

Измените их так, чтобы они стали приемлемыми для Вашего партнера.

Упражнение 8. Ситуативная игра «Переговоры». Самостоятельно выберите тему переговоров, заранее определяясь, будут ли это переговоры о сотрудничестве и координации деятельности или переговоры по конфликтной ситуации. Затем разделитесь на три подгруппы: две из них – участники переговорного процесса, одна – группа экспертов по ведению переговоров.

Упражнение 9. Прочитайте ситуации. Выскажите свое мнение.

Вариант I. Переговоры все время прерываются по вине Вашего собеседника: звонит телефон – он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги – он уделяет им максимум внимания. Какова Ваша реакция?

1. Вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи.
2. Вы показываете поведением свое недовольство.
3. Вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

Вариант II. Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с Вашими планами. Что предпринять?:

1. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
4. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

Упражнение 10. Прочитайте ситуацию. Сформулируйте фразы для успешного начала и завершения переговоров.

Вы – молодой специалист на предприятии. Вы знаете, что обладаете правом брать один день в неделю на учебу для повышения квалификации. Вы решили воспользоваться предоставленным Вам правом для того, чтобы подготовиться к

экзаменам на получение диплома магистра. Однако Ваш начальник не подписал Ваше заявление, мотивируя свой отказ тем, что диплом магистра имеет весьма отдаленное отношение к сегодняшнему кругу Ваших обязанностей. Вы пытались спорить, убеждать своего шефа в том, что такие знания весьма и весьма полезны для Вашей нынешней работы. Все впустую: начальник отдела остался глух ко всем Вашим доводам и рекомендовал Вам целиком сконцентрироваться на своей непосредственной работе. Итак, перед Вами оказался выбор:

- либо смириться и отказаться от идеи получить еще один диплом;

- либо продолжить тяжбу с начальством, обращаясь в профсоюз, вышестоящую инстанцию или в суд и наживая в лице начальника личного врага;

- либо попытаться найти выход из тупика, проанализировав подспудные причины отказа своего шефа, на самом деле тревожащие и беспокоящие его.

Вы останавливаетесь на третьем варианте. Вам предстоит еще один, может быть решающий, разговор с начальником по интересующему Вас вопросу.

Поразмыслив над возможными подспудными причинами столь странного поведения своего начальника, Вы пришли к выводу, что знаете, как проведете этот последний раунд переговоров. Как?

Упражнение 11. Прочитайте текст «Типы программного обеспечения» и сформулируйте его коммуникативную задачу.

В программном обеспечении компьютера есть необходимая часть, без которой на нем просто ничего не сделать. Она называется **системным ПО**. Покупатель приобретает компьютер, оснащенный системным программным обеспечением, которое не менее важно для работы компьютера, чем память или процессор. Кроме системного ПО, в состав программного обеспечения компьютера входят еще **прикладные программы и системы программирования**.

Программное обеспечение компьютера делится на:

- системное ПО;

- прикладное ПО;
- системы программирования.

Состав прикладного программного обеспечения

Программы, с помощью которых пользователь может решать свои информационные задачи, не прибегая к программированию, называются прикладными программами.

Как правило, все пользователи предпочитают иметь набор прикладных программ, который нужен практически каждому. Их называют **программами общего назначения**. К их числу относятся:

- текстовые и графические редакторы, с помощью которых можно готовить различные тексты, создавать рисунки, строить чертежи; проще говоря, писать, чертить, рисовать;
- системы управления базами данных (СУБД), позволяющие превратить компьютер в справочник по любой теме;
- табличные процессоры, позволяющие организовывать очень распространенные на практике табличные расчеты;
- коммуникационные (сетевые) программы, предназначенные для обмена информацией с другими компьютерами, объединенными с данным в компьютерную сеть.

Очень популярным видом прикладного программного обеспечения являются компьютерные игры. Большинство пользователей именно с них начинает свое общение с ЭВМ.

Кроме того, имеется большое количество **прикладных программ специального назначения** для профессиональной деятельности. Их часто называют пакетами прикладных программ. Это, например, бухгалтерские программы, производящие начисления заработной платы и другие расчеты, которые делаются в бухгалтериях; системы автоматизированного проектирования, которые помогают конструкторам разрабатывать проекты различных технических устройств; пакеты, позволяющие решать сложные математические задачи без составления программ; обучающие программы по разным школьным предметам и многое другое.

Задание 1. Найдите определения терминов и терминосочетаний в тексте. Объясните их значения.

Задание 2. Определите и докажите тип монологической речи. Приведите аргументы.

Задание 3. Проанализируйте текст с точки зрения научного стиля речи.

Задание 4. Ответьте на вопросы:

1. Что такое программное обеспечение ЭВМ?
2. Какие задачи выполняет прикладное программное обеспечение?
3. Какие имеются основные виды прикладных программ общего назначения?
4. Что такое прикладные программы специального назначения?

Задание 5. Проведите переговоры «Прикладное ПО», используя речевые модели.

Тема 7. Этика делового общения по телефону

Информационный блок



Манеры человека — это зеркало, в котором отражается его портрет.

Иоганн Вольфганг Гете

Значение телефонного общения трудно переоценить, так как это самый простой способ установления контакта. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на репутацию фирмы, организации, которую они представляют.

Общие правила телефонного разговора

1. Поднимайте трубку до четвертого звонка: первое впечатление о Вас или Вашем учреждении складывается уже и от того, как долго приходится ждать ответа.
2. Беседуя по телефону, следует на время оставить все посторонние разговоры. Ваш собеседник имеет полное право на внимание к себе.

3. Во время телефонного разговора считается неприличным что-то есть, пить, шуршать бумагой, жевать резинку.

4. Научитесь внимательно слушать и не перебивать своего собеседника, если в этом нет необходимости.

5. Недопустимо, сняв трубку и ответив: «Минуточку», заставлять звонящего ждать, пока Вы справитесь со своими делами. Это возможно только в крайнем случае и только в пределах одной минуты. Если в данный момент Вы очень заняты и не можете разговаривать, лучше извиниться и предложить перезвонить.

6. Перезванивайте всегда, когда ждут Вашего звонка.

7. Если Вы «не туда попали», не следует выяснять: «А какой у Вас номер?». Можно уточнить: «Это номер такой-то...?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку.

8. Грубым нарушением этикета считается, набрав номер, спрашивать: «Кто это?», независимо от того, адресовано это друзьям, сослуживцам или родственникам. Следует представиться, если Вас не узнали.

9. Звонок домой является вторжением в личную жизнь, поэтому всегда спрашивайте, в удобное ли время Вы звоните: «У Вас есть время со мной поговорить?», «Вы сейчас очень заняты?» и т.п. Услышав первые признаки желания завершить беседу, следует вежливо попрощаться. На службе время телефонного разговора тоже ограничено.

10. Разговор по телефону должен быть предельно вежлив. Недопустимо кричать и раздражаться во время телефонного разговора, это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения. В ответ на оскорбление кладут трубку. Ругань по телефону считается противозаконной.

11. Телефонные разговоры в чужом доме, фирме, организации должны быть предельно краткими и деловыми. Очень невежливо вести долгую беседу, находясь в гостях.

12. Беседа по телефону должна быть учтиво, но немедленно завершена, если к Вам пришел посетитель. Следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке.

Вы можете сказать: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню Вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание.

13. Если во время разговора оборвалась связь, следует положить трубку; вновь набирает номер тот, кто позвонил. Если представитель учреждения разговаривал с заказчиком или клиентом, то тогда он должен набрать номер.

14. Инициатива завершения телефонного разговора принадлежит тому, кто позвонил. Исключение составляет разговор со старшими по возрасту или социальному положению.

15. Ничто не заменит теплых слов благодарности и прощания в конце любой беседы, разговора. При этом следует помнить, что слова прощания должны содержать возможность будущего контакта: «Давайте созвонимся в следующий вторник», «увидимся завтра» и т.д.

Контрольные вопросы:

1. Какова роль телефонного общения в деловом мире?
2. Каковы правила телефонного разговора?
3. Какими правилами Вы чаще всего пользуетесь?
4. Какие правила не используются?
5. В каких случаях телефонный разговор вызывает негативную реакцию? Поделитесь своими наблюдениями.

Практический блок

Упражнение 1. Прочитайте правила проведения телефонных разговоров на работе и прокомментируйте каждое правило.

	Следует	Не следует
1	Поднять трубку до четвертого звонка телефона.	Долго не поднимать трубку.
2	Сказать «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел.	Говорить «привет», «да», когда начинаете разговор.

3	Спрашивать: «Чем я могу Вам помочь?».	Спрашивать: «Могу ли я Вам помочь?».
4	Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.	Вести две беседы сразу.
5	Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.	Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
6	Использовать бланки для записи телефонных разговоров.	Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.
7	Записать номер звонящего и перезвонить ему.	Передавать трубку по много раз
8	Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить.	Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»

Упражнение 2. Проиграйте данные ситуации. Сделайте выводы.

Выполните следующие задания.

1. Извинитесь по телефону за отсутствие Вашего представителя на переговорах.

2. Уточните по телефону сроки взаимных поставок.

3. Что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то конкретное лицо, если его нет на месте?

4. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что Вы делаете:

- будете продолжать разговаривать по телефону?
- извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?
- извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

Упражнение 3. Разыграйте завершение телефонного разговора в соответствии с правилами этикета.

Ваш собеседник говорит Вам: – Ну, кажется, все.

Ваша задача завершить разговор одним из следующих способов:

Подведите итоги:

- да, кажется, мы все обсудили;
- у меня тоже все;

- одним словом, ...

Поблагодарите за уделенное время приятное общение:

- спасибо за уделенное мне время;
- знаю Вашу занятость, не стану Вас больше/более задерживать.

Выразите надежду на дальнейшие контакты:

- созвонимся;
- когда можно будет связаться с Вами?
- когда мне ждать Вашего звонка?
- было приятно поговорить с Вами;
- надеюсь, скоро созвонимся.

Используйте формулы прощания:

- до свидания;
- всего самого доброго;
- всего доброго. До встречи.

Упражнение 4. Проанализируйте приводимые ниже приемы отказа от вступления в телефонный разговор. Оцените их этикетность и допустимость. Если есть нарушения, исправьте.

- здравствуйте, Николай Петрович!
- простите, мне некогда сейчас с Вами разговаривать;
- я не могу сейчас разговаривать;
- простите, я занят сейчас;
- извините, у меня сейчас срочные дела;
- Вы не могли бы дать свой телефон, я Вам перезвоню?
- извините, меня вызывает начальник;
- простите, Вы позвонили во время совещания, мне надо его продолжить;
- извините, у меня уже закончился рабочий день.

Позвоните завтра;

- у нас перерыв;
- я уже ухожу, не могу с Вами поговорить;
- простите, у меня срочные дела. Перезвоните позже;
- Вы позвонили в очень неудачное время – я уже собрался уходить на совещание;
- Вы не могли бы перезвонить завтра с утра?

Упражнение 5. Замените недопустимые в деловом общении по телефону выражения на другие, выражающие ту же мысль, но в корректной форме.

Образец: Я не знаю, я сейчас узнаю, я постараюсь узнать, к сожалению, в данный момент я не могу Вам точно сказать, но...

- мы этого не можем сделать;
- у нас этой модели нет;
- позвоните завтра;
- подождите;
- мы такую работу не выполняем;
- понятия не имею;
- это не моя обязанность.

Упражнение 6. Придумайте окончание телефонного разговора, в котором надо было бы закончить беседу выражением:

- благодарности;
- извинения за причиненное беспокойство;
- обсуждением дальнейших контактов;
- приветом кому-либо.

Упражнение 7. Каким тоном надо просить секретаря соединить Вас с начальником?

Произнесите этим тоном:

Здравствуйте! Я Семенов Николай, из комплектующего отдела. Соедините меня, пожалуйста, с директором.

Упражнение 8. Вы договариваетесь с собеседником по телефону о встрече. Составьте в парах небольшой диалог по правилам эффективного общения. (Вам надо встретиться с ним в течение дня, чтобы передать ему по просьбе Вашего начальника финансовые документы).

Упражнение 9. Вы на своем рабочем месте в небольшой фирме по производству и продаже оборудования. Вам звонят, чтобы узнать цены и ассортимент. Ответьте по правилам общения с клиентами.

Упражнение 10. Предложите несколько вариантов вежливого прерывания разговора. На что можно сослаться?

Упражнение 11. Ответьте на вопрос: Можно Николая Петровича? так, чтобы ответ звучал вежливо (его нет на месте). Дополните ответ смягчающими формулами вежливости.

Образец: Здравствуй! Можно Николая Петровича?

К сожалению, его нет (он отошел, у него совещание в министерстве, в администрации, будет через два часа, после обеда, в 16 часов, что ему передать, могу соединить Вас с заместителем) и т. д.

Упражнение 12. Обратите внимание на правильное произношение звуков Г и К. С помощью изменения темпа и ритма добейтесь отчетливого чтения стихотворных строк. Почему, как Вы думаете, Блок не мог освоить разговор по телефону?

Прочитайте выразительно:

... Великий Блок,
Согласно очень странному закону,
Как пишут современники, не мог
Освоить разговор по телефону.
Забыв, что здесь совсем другой контакт,
Он в трубку говорил, как проповедник.
Потом молчал. Все выглядело так,
Как будто где-то рядом собеседник,
Здесь за столом он только что сидел,
Привстал к окну, готовый слушать снова...
«Да, да», «конечно», «нет» – такого слога
Великий Блок освоить не сумел.
(С. Куняев)

Упражнение 13. Прочитайте фрагмент из романа М. А. Булгакова «Мастер и Маргарита». Какие правила ведения телефонного разговора нарушены? Что значит «сумбурность изложения»?

Милиция? – закричал Иван в трубку, – милиция! Товарищ дежурный, распорядитесь сейчас же, чтобы выслали пять мотоциклетов с пулеметами для поимки иностранного консультанта. Что? Заезжайте за мною, я сам с вами поеду. Говорит поэт Бездомный из сумасшедшего дома. Как Ваш адрес? - шепотом спросил Бездомный у доктора, прикрывая трубку ладонью, а потом опять закричал в трубку: – Вы

слушаете? Алло!.. Безобразие! – вдруг завопил Иван и швырнул трубку в стену.

Упражнение 14. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает «Ты-общение». Как Вы будете себя вести? Какими этикетными формулами Вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Упражнение 15. Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения (на первое место поставьте самое важное, на последнее – самоенезначительное).

Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- иметь привлекательный внешний вид;
- уметь правильно говорить;
- быть профессионалом в своей области;
- вызывать доверие партнера;
- быть вежливым;
- знать национальные особенности партнера;
- знать речевые приемы воздействия на собеседника;
- правильно рассадить собеседников;
- рационально определить перечень обсуждаемых вопросов;
- не упускать инициативу из своих рук;
- ясно представлять цель, которую нужно достигнуть;
- создать удобные условия для беседы;
- не спорить с партнером.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бастрикова Е.М. Готовимся к реферированию научного текста [Текст]: Учеб. пособие. – Казань: Казанский ГУ, 2005. – 50 с.
2. Брюханов А.В., Пустовалов Г.Е., Рыдник В.И. Толковый физический словарь. Основные термины. Ок. 3 600 терминов [Текст]: словарь. – М.: Русский язык, 1988. – 232 с.
3. Букейханова Р.К. и др. Русский язык-2 [Текст]: методические указания и комплекс упражнений (для всех специальностей). – Алматы: АИЭС, 2009. – 66 с.
4. Букейханова Р.К., Чумбалова Г.М. Русский язык. Обучение переводу на казахский язык научно-технических текстов [Текст]: Учеб. пособие. – Алматы: АИЭС, 2007. – 48 с.
5. Бондаренко А.А. Как грамотно? Для тех, кому не все равно: [Текст]: краткий справочник по русскому языку в вопросах и ответах. – Р-на-Д.: Феникс, 2013. – 255 с.
6. Введенская Л.А. и др. Русский язык и культура речи [Текст]: Учеб. пособие. изд. 29-е. – Р-на-Д.: Феникс, 2010. – 539 с. – (Высшее образование).
7. Викулова И.И. Особенности телефонного этикета [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: http://www.uag.kostanay.gov.kz/index.php?option=com_content&view=article&id=66, свободный.
8. Воробьева И.В., Лукашова Т.А. Профессиональная и деловая речь. Научная речь. Ч. II. [Текст]: Учеб. пособие. – М.: МИИТ, 2010. – 132 с.
9. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи [Текст]: Учеб. пособие. – М.: Логос, 2010. – 432 с.
10. Гончарова Н.Н. Особенности формирования лексического фонда подязыка информатики и вычислительной техники: На материале кодифицированной и некодифицированной лексики [Электронный ресурс]: автореф. канд. филол. наук // Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/osobennosti-formirovaniya-leksicheskogo-fonda-podyazyka-informatiki-i-vychislitelnoi-tekhnik#ixzz35TR9FMfk>, свободный.

11. Гуда А.Н. и др. Информатика. Общий курс [Текст]: Учебник. – 3-е изд. – М.: Дашков и К; Р-на-Д.: Наука-Спектр, 2009. – 400 с.

12. Давлетукаева А.Ш. Словарь и словарная дефиниция как носители основной информации о слове [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: http://www.superinf.ru/view_helpstud.php?id=4600, свободный.

13. Дорот В., Новиков Ф. Толковый словарь современной компьютерной лексики [Текст]: словарь. – СПб.: БХВ-Петербург, 2004. – 608 с.

14. Ершов А.П., Шанский Н.М. Терминологический словарь по основам информатики и вычислительной техники [Текст]: словарь. – М.: Просвещение. – 1991. – 191 с.

15. Ершова Г.Н. Информационные технологии в книжном деле [Текст]: Учеб. пособие. – М.: МГУП, 2002. – 83 с.

16. Жмакин А. П. Архитектура ЭВМ [Текст]: Учеб. пособие. – изд. 2-е. – СПб: БХВ-Петербург, 2006. – 320 с.

17. Заморин А.П., Марков А.С. Толковый словарь по вычислительной технике и программированию [Текст]: словарь. – М.: Русский язык. – 1987. – 221 с.

18. Зенина И.А. Принципы и правила создания учебных мультимедийных презентаций [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: nauka.sfedu.ru/danui/files/Article_Zenina.doc, свободный.

19. Зуева Н.Ю. Практическое пособие по развитию навыков научной речи [Текст]: Учеб. пособие. – Алматы: КазНУ им. Аль-Фараби, 2006. – 136 с.

20. Информатика [Текст]: учебник. – 3-е перераб. изд. / Под ред. проф. Н.В. Макаровой. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 768 с.

21. Информатика терминдерінің қазақша-ағылшынша-орысша сөздігі [Мәтін]: сөздік / Е. Балапанов, Б. Бөрібаев, А. Бекбаев, А. Дәулетқұлов, Л. Спанкұлова. – Алматы: Сөздік-Словарь, 1998. – 176 б.

22. Ишлинский А.Ю. Политехнический словарь [Текст]: словарь. – М.: Советская энциклопедия, 1980. – 656 с.

23. Киндялов А. Как общаться с программистами и айтишниками [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: <http://artofcare.ru/top/6060.html>, свободный.

24. Киселева Л.А., Помазуева Т.Н. Психология делового общения. Практикум. Ч. 1. [Текст]: метод. указания. – Екатеринбург: Уральский ГЛТУ, 2014. – 41 с.

25. Китаева Н.А., Сарафаникова О.А. Научный стиль речи [Текст]: лексико-грамматический курс. – Воронеж: Воронежский ун-т, 2003. – 122 с.

26. Кондратюкова Л.К. Становление и развитие терминологии вычислительной техники в английском языке [Электронный ресурс]: автореф. канд. филол. наук // Режим доступа: <http://www.fid.su/museum/hall8/> /05/, свободный.

27. Константинова Л.А. и др. Русский язык как иностранный. Научный стиль речи [Текст]: пособие для самостоятельной работы. – Тула: ТулГУ, 2010. – 148 с.

28. Косолапова М.А. и др. Положение о методах интерактивного обучения студентов по ФГОСЗ в техническом университете [Текст]: положение. – Томск: ТУСУР, 2012.

29. Костина Е.В. Феномен трансформации компьютерной лексики в русском языке: от термина к сленгу [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: www.isuct.ru/e-publ/vgf/node/294, свободный.

30. Кривошеева Н.А. Документационное обеспечение управления [Текст]: методические указания к теоретическому занятию «Классификация деловых писем. Основные виды деловых писем». – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2003. – 36 с.

31. Кудайбергенов Р. Технический терминологический словарь: около 50 000 терминов [Текст]: словарь. В 4-х частях. – Алматы: Таймас, 2009. – 616 с.

32. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: Учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.

33. Құралбаев З.Қ. Алгоритмдік тілдер және программалау [Мәтін]: оқу құралы. – Алматы: АЭЖБУ, 2008. – 353 б.

34. Құралбаев З.Қ. Басқарудық модельері мен әдістері [Мәтін]: оқу құралы. – Алматы: АЭЖБУ, 2010. – 125 б.

35. Қазақ тілі терминдерінің салалық ғылыми түсіндірме сөздігі: Информатика және компьютерлік техника [Мәтін]: сөздік / Жалпы ред. басқарған проф. А.Қ. Құсайынов. – Алматы: Мектеп, 2002. – 456 б.

36. Леоненко В.С., Кузьмин А.В. Прикладная этика [Текст]: методические рекомендации – Минск: УО БГТУ, 2005. – 58 с.

37. Макконнелл С. Профессиональная разработка программного обеспечения [Текст]: книга / С. Макконнелл; пер. с англ. – СПб.: Символ-Плюс, 2006. – 240 с., ил.

38. Назаров С.В. и др. Информатика [Текст]: учебник. В 2-х частях. – М.: Национальный открытый университет «ИНТУИТ»: Бином. Лаборатория знаний, 2012. – 431 с.

39. Нурмаханова М.К. Русский язык доступно [Текст]: Учеб. пособие. – Алматы: НАО «АУЭС», 2014. – 105 с.

40. Оспанова Б.Р. и др. Пособие по морфологии и синтаксису научного стиля речи [Текст]: учебное пособие / Б.Р. Оспанова. – Караганда: КарГТУ, 2010. – 103 с.

41. Паулин Г. Малый толковый словарь по вычислительной технике [Текст]: словарь / пер. с нем.; под ред. Д. А. Поспелова. – М.: Энергия, 1975. – 296 с.

42. Прохорова К.В. Научный стиль [Электронный ресурс]: Учебно-метод. пособие // Режим доступа: <http://rus.jf.spbu.ru/medialingvistika/>, свободный.

43. Ращевская Е.П. Деловой русский язык [Текст]: Учеб. пособие. – Кострома: Костромской ГТУ, 2012. – 186 с.

44. Роготнева Е.Н. Документальная лингвистика [Текст]: сборник учебно-метод. мат-в. – Томск: Томский политех. ун-т, 2009. – 784 с.

45. Рузавин, Г.И. Методологические проблемы аргументации [Электронный ресурс]: монография. // Режим доступа: hilosophy.ru/iphtras/library/ruzavin/argument.html, свободный.

46. Уэстон Энтони. Аргументация. Десять уроков для начинающих авторов [Текст]: Учеб. пособие. – М.: Флинта, 2005. – 96 с.

47. Мощинская Н.В., Амельчонок А.А., Злобина Е.А. и др. Русский язык для иностранных специалистов-нефилологов. Беседы и дискуссии [Текст]: Учеб. пособие. – М.: Наука, 1990. – 159 с.

48. Гананпольской Е.В., Хохлова А.В. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий [Текст]: Учеб. пособие. – СПб.: Питер, 2010. – 336 с.: ил.

49. Русско-казахский словарь. 70 000 слов [Текст]: словарь / Под ред. Н.Т. Сауранбаева, Г.Г. Мусабаева, Ш.Ш. Сарыбаева. – 3-е изд., перераб. и дополн. – Алматы: Дайк-Пресс, 2005. – 1152 с.

50. Салагаев В.Г. Культура делового общения. Деловая риторика. Деловые документы [Текст]: Учеб. пособие. – изд. 2-е, перераб. и допол. – Алматы: Қаржы-Қаражат, 2003. – 232 с.

51. Саньярова Н.С., Верещагина А.А. Психология и этика делового общения [Текст]: Учеб. пособие. В 2-х частях. – Алматы: Туран, 2011. – 706 с.

52. Саньярова Н.С. Русский язык. Практикум по культуре речи [Текст]: учебное пособие / Н.С. Саньярова. – Алматы: НАО «АУЭС», 2013. – 480 с.

53. Саньярова Н.С. Формирование культуры речи студентов технических вузов как элемент профессиональной подготовки [Текст]: статья. // Вестник Алматинского УЭС. Мат. 8-ой Междун. науч.-техн. конф. «Энергетика, телекоммуникация и высшее образование в современных условиях», посвящ. 100-летию со дня рождения акад. Ш. Ч. Чокина. 27–29 сентября 2012. – Алматы: АУЭС, 2013. – № 1 (20). – С. 105–111.

54. Саньярова Н.С., Битимбаева Ж.К. Обучение студентов-казахов беспереводным способам семантизации терминов [Текст]: статья // Materiály x mezinárodní vědecko–praktická konference «Efektivní nástroje moderních věd – 2014». 27 dubna – 05 května 2014 roku. Díl 18. Filologické vědy. – Praha Publishing House «Education and Science» s.r.o. 2014. – 96 с. – С. 19–23.

55. Саньярова Н.С., Битимбаева Ж.К. Активизация технической лексики в русской речи студентов-казахов при обучении языку специальности [Текст]: статья // Вестник АУЭС. – Алматы: АУЭС, 2014. – № 3 (26). – С. 93–101.

56. Сафиуллина Э.Э. Использование дискуссий в формировании метапредметных умений и навыков [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: www.school39.ru/docs/pedsovet11/discussion.doc, свободный.

57. Сулейменова С.С. Развитие коммуникативной компетенции студентов на основе анализа учебно-научного текста [Электронный ресурс]: статья // Режим доступа: http://www.rusnauka.com/13_EISN_2013/Pedagogica/2_137256.doc.htm, свободный.

58. Симонович С.В. Информатика для юристов и экономистов [Текст]: учебник. – СПб: Питер, 2001. – 688 с.

59. Симонович С.В. и др. Информатика. Базовый курс [Текст]: учебник. – СПб: Питер, 2003. – 640 с.

60. Смолякова Н.С. Специфика обучения языку специальности на начальном этапе преподавания русского языка как иностранного в рамках совместной образовательной программы «2+2» [Текст]: статья.// Молодой ученый. Т.1. – 2011. – № 11. – С. 197–200.

61. Стернин И.А. Деловое общение [Текст]: Учеб. Пособие. - 3-е изд. испр. и перераб. – Воронеж: Родная речь, 2009. – 200 с.

62. Турбекова С.А. и др. Технический русский язык [Текст]: учебно-методический комплекс. – Алматы: КазНТУ им. К. Сатпаева, 2011. – 99 с.

63. Турбекова С.А. и др. Методические указания к СРС по элективному курсу «Технический русский язык» [Текст]: Метод. указания. – Алматы: КазНТУ им. К.И. Сатпаева, 2011. – 34 с.

64. Турбекова С.А. и др. Русский язык. Культура профессионального общения [Текст]: Учеб. пособие. – Алматы: КазНТУ им. К. Сатпаева, 2013. – 88 с.

65. Федосюк М.Ю. и др. Русский язык для студентов-нефилологов [Текст]: Учеб. пособие. – 4-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2000. – 256 с.: ил.

66. Фионова Л.Р. Этика делового общения [Текст]: Учеб. пособие. – Пенза: ГОУ ВПО «Пензенский государственный университет», 2010. – 96 с.

67. Ходаков В.Е. Научные школы компьютеростроения: история отечественной вычислительной техники [Текст]: монография. – Харьков: ХНТУ, 2011. – 197 с.

68. Шумарин С.И., Шумарина М.Р. Теория и практика научной речи [Текст]: спецкурс. – Балашов: Саратовский ГУ им. Н. Г. Чернышевского, 2008. – 406 с.

Содержание

Предисловие.....	3
Тема 1 Деловая переписка в профессиональной сфере.....	5
Тема 2 Реквизиты деловых писем.....	31
Тема 3 Профессиональная дискуссия.....	41
Тема 4 Аргументация. Выражение согласия и несогласия.....	56
Тема 5 Презентация профессиональных сообщений...	73
Тема 6 Переговоры.....	90
Тема 7 Этика делового общения по телефону.....	100
Библиографический список.....	108
Приложение 1 «Словарь мобильных терминов».....	116
Приложение 2 «Пишем и произносим правильно!».....	118

Приложение 1

«Словарь мобильных терминов»

3G – это технологии мобильной связи, объединяющий высокоскоростной мобильный доступ с услугами сети Интернет и технологию радиосвязи.

Android – это бесплатная операционная система, разработанная для мобильных телефонов, смартфонов, коммуникаторов на базе ОС Linux.

Bluetooth – это технология, которая призвана заменить соединение периферийных устройств между собой с помощью проводов на соединение по радио каналу.

CDMA – система множественного доступа с кодовым разделением, стандарт связи третьего поколения.

DVB-H (DigitalVideoBroadcastingHandheld) – технология цифрового мобильного вещания, с помощью которой можно пережать цифровой видеосигнал на мобильное устройство.

EDGE – технология высокоскоростной передачи данных в сетях GSM.

GPS (глобальная система позиционирования) – спутниковая система навигации.

GSM - глобальный цифровой стандарт для мобильной сотовой связи, с высокой степенью безопасности благодаря шифрованию с открытым ключом.

Каждый сотовый телефон имеет свой уникальный номер IMEI – международный идентификатор мобильного устройства.

Java – это безопасный и простой, объектно-ориентированный и интерпретирующий, архитектурно-нейтральный и многопоточный язык программирования.

Skype (Скайп) – бесплатное проприетарное программное обеспечение, которое обеспечивает шифрованную голосовую связь через Интернет между компьютерами по технологии VoIP.

Symbian OS – операционная система, разработанная для мобильных устройств, со встроенными библиотеками, структурами и пользовательским интерфейсом.

USB – интерфейс передачи данных со среднескоростных и низкоскоростных периферийных устройств в компьютер.

Wi-Fi – один из стандартов беспроводной передачи данных для районов где развёртывание кабельной системы было невозможно или экономически нецелесообразно.

MobileWiMAX – это технология беспроводного широкополосного доступа к сети Интернет.

WindowsMobile – операционная система для различных мобильных устройств, разработанная компанией Microsoft.

Акселерометр – устройство, способное измерять ускорение предмета, которое оно приобретает при смещении относительно своего нулевого положения.

Карта памяти – носители записи, используемые цифровыми устройствами для хранения данных.

Коммуникатор – карманный персональный компьютер, дополненный функциональностью мобильного телефона.

Нетбук – это маленький компьютер, предназначенный в основном для выхода в Интернет и прочих задач, не требующих серьезной производительности.

Телефонный номер (или абонентский номер) – последовательность цифр, присвоенная абонентскому аппарату, находящемуся в телефонной сети.

Операционная система – комплекс управляющих и обрабатывающих программ, которые контролируют работу прикладных и системных программ.

Программное обеспечение совместно с аппаратными средствами является важнейшей составляющей информационных технологий.

Прошивка телефона – это замена в сотовом телефоне программного обеспечения.

Сенсорный экран – это монитор, который чувствителен к прикосновениям, позволяющий работать с устройством при помощи касаний.

Смартфон (smartphone – умный телефон) – мобильный телефон с расширенной функциональностью.

SMS (Short Message Service – служба коротких сообщений) – сервис, осуществляющий приём и передачу небольших текстовых сообщений сотовым телефоном.

Сотовая связь – это радиосвязь между абонентами, местоположение которых меняется.

Сотовый телефон – мобильный телефон, предназначенный для работы в сетях сотовой связи.

«Пишем и произносим правильно!»

Часть I. Как правильно: *интернет* или *Интернет*?

Написание данного слова – предмет неутихающих споров и источник ошибок. Одни пишут слово с заглавной буквы: *Интернет*, другие – со строчной: *интернет*.

Авторы орфографических словарей отстаивают написание буквы с прописной буквы: *Интернет*, аргументируя это тем, что это глобальная, всемирно известная информационная сеть все же представляет собой индивидуальное наименование одной из имеющихся компьютерных информационных сетей (например, *сеть Рунет* – российская часть сети *Интернет*).

Так же, как слово *Интернет*, с прописной буквы пишутся, например, слова-синонимы (слова с близким значением): *Сеть*, *Всемирная сеть*, *Всемирная паутина*.

Итак, правильно: *Интернет*.

Как правильно: *Интернет-кафе* или *интернет-кафе*?

Несмотря на огромную популярность кафе, где можно воспользоваться *Интернетом*, не многие уверены в том, как правильно пишется слово *ИНТЕРНЕТ-КАФЕ*. Одни пишут слово *Интернет* в данном сложном существительном с заглавной буквы, как и самом слове *Интернет* (*Интернет-кафе*), другие – наоборот, со строчной: *интернет-кафе*.

Правильным орфографические словари считают написание первой части сложного слова со строчной, а не с заглавной, а именно: *интернет-кафе*. В городе много *интернет-кафе*, пойти в *интернет-кафе*, встретиться в *интернет-кафе* во всех этих примерах сложные слова начинаются с малой буквы *и*.

Несмотря на то, что само *Интернет* принято писать с большой буквы, первая часть всех названных сложных слов – *интернет* – всегда пишется со строчной буквы, поскольку представляет собой синоним прилагательного *интернетовский*. Прилагательное же пишется со строчной, а не с прописной буквы, ибо оно не обозначает индивидуальную принадлежность.

От слова *Интернет* образовано в настоящее время много сложных слов с первой частью *интернет*, и во всех этих сложных словах с первой частью *интернет* пишется со строчной буквы: *интернет-журнал*, *интернет-источник*, *интернет-магазин*, *интернет-олимпиада*, *интернет-пользователь*, *интернет-услуги*, *интернет-конференция*, *интернет-опрос*, *интернет-голосование*.

Итак, правильно: интернет-кафе.

Как произносится слово Интернет?

Слово *Интернет*, появившееся во второй половине XX век, в русский язык пришло из английского языка, в английском языке оно было образовано от латинской части *inter* - «между» и английского слова *network* – «сеть». Термином *Интернет* называется глобальная компьютерная сеть, в которой сейчас разбирается чуть ли не каждый первоклассник.

Словари рекомендуют произносить в слове *Интернет* твердые согласные перед *е*: *тэ* и *нэ*: «ИНТЭРНЭТ». Не допускается произношение мягких согласных.

Произношение твердых согласных перед *е* сохраняется и в сложных словах типа *интернет-журнал* или *интернет-кафе*.

Итак, в слове Интернет произносятся твердые согласные перед е.

Как правильно: каРтридж или катридж?

В просторечии какая-либо буква или какой-либо звук могут как вставляться в слово, так и, наоборот, удаляться из него. Второе как раз и характерно для частотной ошибки, когда вместо слова *каРтридж* произносится *катридж*.

Удаление нужного звука – признак просторечия. Хотите быть грамотным, произносите так, как написано: *каРтридж* с «р»!

Итак, правильно: картридж

Как правильно: каталог или каталог?

Одни говорят: электронный *катАлог*, другие – электронный *каталОг*; одни работают с *катаАлогом*, другие – с

каталОгом. Ошибочное произношение – *катАлог*, *катАлогом*, *катАлоги*, причем не важно, о каких *каталОгах* идет речь: книжных или товарных.

Кстати, названия всех однородных предметов (книг, товаров, экспонатов) в *каталОгах* расположены по алфавиту (не по алфавиту!)

Итак, единственно грамотным в слове *каталог* будет ударение на последнем слоге: *каталОг*

Как произносится слово *компьютер*?

Произношение слова *компьютер* в речи говорящих на русском языке не одинаковое. Надо ли произносить слово *компьютер* с мягким согласным: компьюТЕр? Или же правильным будет произношение твердого согласного перед *е*: компьюТЭр?

Правы будут те из нас, носителей русского языка, кто произносит слово *компьютер* с твердым согласным перед *е*: компьюТЭр. Такое произношение соответствует современному орфоэпическому правилу.

Твердый согласный перед *е* произносится и в родственных словах: *компьютерный*, *компьютеризация*, *компьютеризировать*.

Итак, правильным является произношение твердого согласного перед *е* в слове *компьютер*: компьюТЭр.

Как правильно: в *сЕти* или в *сетИ*?

Ударение в существительном *сеть* затрудняет многих: и тех, кто работает на железной дороге (*сеть железных дорог*), и тех, кто занимается компьютерным программированием (*компьютерная сеть*), и, наконец, тех, кто любит рыбачить (*рыболовная сеть*).

Для многих трудным является выбор правильного ударения в форме предложного падежа: на *сЕти* дорог или на *сетИ* дорог? В компьютерной *сЕти* или в компьютерной *сетИ*? В рыболовной *сЕти* или в рыболовной *сетИ*? В словарях русского языка указано, что в предложном падеже возможны обе формы: и *сЕти*, и *сетИ*. Поэтому пусть продолжается модернизация на *сетИ* (и на *сЕти*) железных дорог, пусть у пользователей не возникает никаких проблем в компьютерной *сЕти* (и в *сетИ*), а у рыбаков в *сетИ* (и в *сЕти*) будет как можно больше вкусной и полезной рыбы.

Итак, правильно: в *сетИ* и в *сЕти*.

Как произносится слово *сканер*?

Считывающее устройство – сканер – прочно вошло в нашу жизнь. Слово *сканер* подарено нам английским языком: от английского *scanner*, где *scan* означает «поле зрения».

Глагол *сканировать* произносится всеми без проблем, существительное же *сканер* вызывает вопрос: каким должен быть согласный перед *е* – твердым или мягким?

В живой речи представлено и скаНЕр (с мягким согласным) и скаНЭр (с твердым согласным). Что предпочесть, чтобы не допустить произносительной ошибки? Или, быть может, оба варианта допустимы в речи лиц, владеющих русским литературным языком?

Академические словари рекомендуют лишь один вариант – произношение твердого согласного перед *е* в слове *сканер*. Не скаНЕр, а скаНЭр – такова современная произносительная норма. Работает скаНЭр, не работает – тоже скаНЭр. Тем, кто не владеет нормой, придется осваивать грамотное произношение точно так же, как осваивается сама эта техника нового поколения.

Итак, правильным будет произношение слова сканер с твердым согласным перед *е*: скаНЭр.

Как правильно назвать человека с исключительными способностями: *феномен* или *феномен*?

Редкое, необычное явление или выдающегося, исключительного в каком-либо отношении человека мы смело называем феноменом, однако довольно часто проблемным становится вопрос о месте ударения в самом слове *феномен*. Кто-то делает ударение на втором слоге (*феномен*), а кто-то – на последнем (*феномен*).

Составители словарей правильной русской речи говорят о необходимости различать два слова: 1) *фенОмен* как научный термин, называющий явление или факт, в котором обнаруживается сущность чего-либо (например, *фенОмен*

одаренности, *фенОмен* памяти, Тунгусский *фенОмен*); 2) *феномЕн* как обозначение чего-то редкого, необычного, исключительного по своей природе, чаще всего – о человеке с выдающимися способностями.

В научном термине *феномен* ударным является только второй слог: *фенОмен*.

Когда же речь идет о редком, исключительном человеке, авторитетные словари рекомендуют выбирать ударение на последнем слоге: *феномЕн*.

Итак, об уникальном человеке говорят: феномЕн.

Часть II.

Агент	заговор
агентство	заговорщик
адекватный (дэ)	заголовок
академия (<i>не</i> дэ)	заём (<i>не</i> займ)
алфавит	зазвонить, зазвоню, зазвонишь
альтернатива (тэ)	занятой (человек) занятый (дом)
ампер	занять
аналог	запасной и запасный (выход,
аноним	полк, путь)
антенна (тэ)	звонить, звоню, звонишь, звонят
антитеза (тэ)	изобретение
апостроф (<i>не</i> апостроф)	изредка
аргумент	иллюстрированный
асимметрия	импорт
астероид (тэ)	импульс
ателье (тэ)	иначе и иначе
бытие (<i>не</i> бытиё)	индекс (дэ)
бюрократия	индустрия (<i>реже</i> индустрия)
беспрецедентный (<i>не</i>	иноплеменный (<i>не</i>
беспрецеНдентный)	иноплемённый)
блокированный блокировать	инструмент
брошюра (шу)	интервидение (тэ)
видение (способность видеть)	интервью (тэ)
видение (призрак)	интернат (тэ)
во-первых	интерьер (тэ)
втридешева	идентичный (дэ)

втридорога ведомость, <i>род. мн. ведомостей</i> вероисповедание газированный газировать и газировать газопровод гантель (тэ) гафрировать гафрированный(<i>не</i> гафрированный) гравированный гегемония генетика (нэ) давнішний дельта (дэ) демарш (дэ) денационализация (дэ) департамент дерматин (<i>не</i> дермаНтин) деспот деспотия детектив (дэ, тэ) де-факто (дэ) дефис (<i>не</i> дефис) де-юре (дэ; рэ) диалог (<i>не</i> диалог) дипломированный диспансер (сэ) договор, <i>мн. договоры</i> договорённность (<i>не</i> договоренность) дозвониться, дозвонюсь, дозвонишься документ доллар донельза забронировать (закрепить что- н.за кем-н.) забронировать (покрыть броней) намерение (<i>не</i> намерение) нарочно (шн)	избалованный избаловать избрананый издавна исчерпать класть, <i>прош. клал, клала</i> каталог (<i>не</i> каталог) кафе (фэ) кафетерий (тэ) квартал (четверть года, часть города) километр комплекс компьютер (тэ) конечно (шн) контрастный (сн) кортеж (тэ) коттедж (тэ) красивее (<i>не</i> красивее) кремень (<i>не</i> кремень) лазер (зэ) ленится лестный (сн) маркетинг маркировать мастерски(<i>не</i> мастерски) мастерство медальон (лье) медикамент (<i>не</i> медикамент) менеджмент монолог монумент мотель (тэ) наверное наверх (<i>не</i> наверх) надолго (<i>не</i> надолго) надоумить наискось налоговый наложенный: наложенный платёж принцип
---	--

неподадёку нефтепровод нормировать обеспечение (<i>не</i> обеспечение) обесценить облегчить (<i>не</i> облегчить) обменённый (<i>не</i> обмененный) ободрить (<i>не</i> ободрить) обострить (<i>не</i> обострить) олигархия опека (<i>не</i> опе́ка) опломбировать (<i>не</i> опломбировать) оптовый (<i>не</i> оптовый) осведомить осведомлюсь осведомлённый осмысление паблисити пантеон (тэ) партер (тэ) пенсне (нэ) пепелище переводная картинка переводной балл; роман переводные экзамены переводный бланк переносной радиоприёмник переносный: переносное значение переходной мост, тоннель; балл переходный возраст; глагол пломбированный (<i>не</i> пломбированный) пломбировать (<i>не</i> пломбировать) предвосхитить (<i>не</i> предвосхитить) премирование премированный премировать (<i>не</i> премировать)	проект (эк) псевдоним путепровод (<i>не</i> путепровод) ракурс реноме (рэ; мэ) ретироваться рефери русло (<i>не</i> русло) рэкетир сантиметр созвониться, созвонимся станковый (<i>не</i> станковый) стенография судно темп (тэ) тенденция (тэ; дэ) тендер (тэ; дэ) теннис (тэ) тент (тэ) теплиться теплопровод (<i>не</i> теплопровод) термин (<i>не</i> тэ) тяжба устный (сн) усугубить углубить (<i>не</i> углубить) факсимиле феномен фетиш ханжество хаос (в мифологии: стихия) хаос(беспорядок) характерный (человек) характерный (<i>танец</i> , поступок) ходатайствовать хозяева христианин цемент центнер цитадель (дэ) честь, чести, о чести; <i>но</i> : быть в
--	--

поверхностный (сн) повторить, повторю, повторишь подбодрить (<i>не</i> подбодрить) подзаголовок (<i>не</i> подзаголовок) приноровить приноровленный принудить шасси шофёр штемпель (тэ) экзальтированный экскурс эксперт экспорт экстерна (тэ)	чести щелочной щепотка черпать эпиграф южнобережный юродивый языковой (относящийся к словесному выражению мыслей) языковый (относящийся к органу в полости рта)
--	---

Найля Смадыяровна Саньярова
Салтанат Актаевна Турбекова

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РУССКИЙ ЯЗЫК
В ТЕХНИЧЕСКОМ ВУЗЕ

Часть II

(учебное пособие для студентов специальности 5В070400
«Вычислительная техника и программное обеспечение»)

Учебное пособие

Нач. РО УИЦ

Редактор

Компьютерная верстка

З. А. Губайдулина

Г. М. Дюсенбаева

С. Е. Орысбекова

Подписано в печать 29.01.2016 г.

Тираж 300 экз. Формат 60х84 1/16. Бумага типографская № 1.

Объем 7,8. п. л. 7,2. Заказ № 679. Цена договорная

Издание Казахского национального исследовательского технического
университета имени К. И. Сатпаева

Научно-технический издательский центр КазНТУ

г. Алматы, ул. Сатпаева, 22

ISBN 978-601-228-859-9



9