

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Морской государственный университет им. Г. И. Невельского
Кафедра русской филологии

О.Г. Назаренко

Деловой русский язык

Владивосток

2008

Назаренко О.Г. Деловой русский язык. – Владивосток: Изд-во МГУ им. Г.И. Невельского, 2008. - с.

Издание представляет собой учебное пособие для занятий по русскому языку и культуре речи. Оно составлено в соответствии с государственным стандартом Министерства образования Российской Федерации дисциплины «Русский язык и культура речи». Содержит теоретические сведения по стилистике современного русского языка, по нормам составления деловых бумаг, и правилам делового общения. В пособии рассмотрены принципы ведения деловой беседы, правила делового телефонного разговора, этикет обращения.

Пособие содержит вопросы для самопроверки, список литературы, анкету по проверке умения слушать собеседника.

Предназначено для студентов и курсантов Морского государственного университета всех специальностей дневной и заочной форм обучения.

Рецензент: Е.Н. Гринько, канд. культурологии, доцент, декан ФПП ИППК ДВГТУ

Печатается с оригинал-макета, подготовленного автором

О.Г. Назаренко
Изд-во МГУ, 2008

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ I. ДЕЛОВАЯ ПИСЬМЕННАЯ РЕЧЬ	5
Глава 1. Стили современного русского языка.....	5
Вопросы для самопроверки.....	7
Глава 2. Содержание и структура деловых документов.....	8
Вопросы для самопроверки.....	18
Глава 3. Деловые письма.....	19
Вопросы для самопроверки.....	28
РАЗДЕЛ II. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	29
Глава 1. Служебно-деловое общение.....	31
Вопросы для самопроверки.....	31
Глава 2. Деловая беседа.....	31
Вопросы для самопроверки.....	34
Глава 3. Этикет телефонного разговора.....	35
Вопросы для самопроверки.....	37
Глава 4. Этикет обращения.....	38
Вопросы для самопроверки.....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	40
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	41

ВВЕДЕНИЕ

Человек получил возможность говорить примерно 45 тысяч лет назад. Способность разговаривать не является врождённой: человек обучается речи в процессе общения. Звуковой язык возник из необходимости. Существует теория возникновения осмысленной человеческой речи - так называемая теория "трудовых выкриков". Например, нужно было согласовывать действия в древнем сообществе людей во время охоты. Невербальных средств языка (жестов) стало недостаточно, чтобы передать сложное по смыслу сообщение.

Итак, язык - это система звуковых, словесных и грамматических средств для выражения мыслей, чувств, волеизъявлений, служащая средством общения. Все языки мира по сходству грамматических средств и лексического состава относят к какой-либо языковой семье (группе). Современный русский язык входит в восточную группу славянских языков.

В настоящее время русский язык как исторически сложившаяся языковая система объединяет все языковые средства русского народа: местные говоры, наречия, жаргоны, просторечия и т.д. Литературный язык - это высшая форма общенационального языка, его обработанная часть с письменно закреплёнными правилами. Литературный язык существует в двух формах - письменной и устной.

Славяне получили письменность сравнительно недавно - в 9 веке. До возникновения письма люди на земле использовали для передачи информации различные средства: узелковое письмо древних перуанцев, рисуночное письмо (пиктография) и т. д. Первыми обозначать рисунком не только слова, но и звуки стали древние египтяне. Чисто звуковое, фонетическое письмо изобрели древние финикийцы (Ближний Восток) в 12-10 веке до н. э. На базе этой письменности был создан греческий алфавит, который лёг в основу латиницы и кириллицы.

РАЗДЕЛ I. ДЕЛОВАЯ ПИСЬМЕННАЯ РЕЧЬ

Глава 1. Стили современного русского языка

Литературный язык стилистически расчленён. Изучением стилей занимается одна из лингвистических наук - стилистика. Стилль – это разновидность языка, характеризующаяся особенностями в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения.

Стилль определяет выбор слова в зависимости от цели, сферы применения и речевого жанра.

Есть экспрессивные стили, отбор средств в которых определяется их экспрессивно-стилистической окраской (высокий, нейтральный, сниженный) и функциональные стили: научный (книжный), публицистический, официально-деловой, литературно-художественный и разговорно-бытовой. Функциональные стили выделяются в зависимости от языковых функций - общения, передачи информации, воздействия и т.п.

Функциональные стили - это исторически сложившаяся система речевых средств, которые используются в определённой сфере общения. Рассмотрим их подробнее.

Разговорный стилль служит для обмена мыслями в повседневном общении, для передачи информации по бытовым вопросам. Характеризуется непринуждённостью, отсутствием формальностей, эмоциональностью, образностью и простотой. Сфера употребления: дружеская беседа, записка, частное письмо. Лексический состав: нейтральная лексика, разговорная, просторечная.

Научный стилль - это язык научных трудов, рефератов, сообщений. Используется в официальной обстановке и характеризуется строгой логичностью, объективностью, точностью и обобщённостью. Лексика: слова-термины, профессионализмы и проч.

Публицистический стилль - стилль произведения и выступления на

общественно-политические темы. Главная функция этого стиля - воздействие через средства массовой коммуникации. Сфера использования - официальная обстановка (статьи газет и журналов, телевидение, радио, митинги, собрания). Характеризуется использованием специальной общественно-политической лексики, логичностью и вместе с тем эмоциональностью.

Литературно-художественный стиль – это стиль образно-поэтический, сфера его применения - художественные произведения русской литературы. Главная функция - изображение и воздействие. Используется во всех литературных жанрах: комедия, трагедия, повесть, рассказ, роман и проч. В литературном произведении для речевой характеристики литературного героя употребляется лексика и других стилей: разговорная лексика, жаргонизмы, профессионализмы, диалектизмы и др.

Официально - деловой стиль - это язык документов, законов и деловых бумаг. Главная функция - сообщение, передача, информации. Используется в официальной среде: законодательство, делопроизводство, административно - управленческая деятельность. Своеобразие лексического состава: официально-деловая лексика, устойчивые обороты речи и синтаксические конструкции, канцеляризмы. Главное требование - точность, не допускающая двоякого истолкования.

Итак, предмет нашего внимания - деловой стиль. Основные черты этого стиля: точность, неличный характер, стереотипность построения текста, предписывающий характер. Сфера применения: законы, подзаконные акты, приказы, постановления, справки, инструкции, объявления, деловые письма, рапорты, докладные и проч.

Точность. Это качество проявляется в использовании специальной терминологии, однозначности нетерминологической лексики, ограниченные возможности синонимической замены, оправданная тавтология.

Неличный характер. Выражается в том, что в деловой речи отсутствуют глаголы 1 и 2 лица и личные местоимения, а глаголы 1 2 лица и место-

имения употребляются в неопределённо-личном значении. Также неличный характер деловой речи проявляется в частом употреблении собирательных существительных: граждане, крестьяне, студенчество и проч.

Стандартизованность. Выражается в использовании устойчивых оборотов, специальных канцелярских терминов и построений: по истечении срока давности, вступить в законную силу, в установленном порядке и проч.

Предписывающий характер деловых документов выражается в употреблении инфинитивов и цепочек инфинитивов. Для усиления категоричности используются стилистически окрашенные наречия и наречные слова: «необходимо решительно пресечь», «обязан неукоснительно следовать», «обязан беспрекословно выполнять» и т. д.

Логичность и аргументированность изложения проявляется в синтаксисе: обилие сложных предложений с придаточными, которые передают логические отношения. Это придаточные предложения причины с союзами: «так как», «потому что», придаточные условия и следствия с союзами «если», «по причине». Уточнения текста передаются причастными и деепричастными конструкциями.

Итак, официально-деловой стиль - это набор языковых средств, предназначенных для обслуживания сферы письменных деловых отношений между организациями и частными лицами, а также устных форм делового общения: телефонный разговор, деловая встреча. Наша цель - научиться правильно писать деловые бумаги: письма, заявления, заключение договора и другие документы.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение стилю
2. Перечислите функциональные стили русского языка
3. В чём особенности официально-делового стиля?
4. Назовите основные черты официально-делового стиля.
5. Какова сфера его применения?

6. В чём проявляется такое качество, как точность?
7. Как выражается неличный характер данного стиля?
8. В чём проявляются стандартизованность и предписывающий характер данного стиля?

Глава 2. Содержание и структура деловых документов

Документ - это деловая бумага, обладающая юридической силой. 1. Это деловая бумага, служащая доказательством ч-л, подтверждающая право на ч-л. 2. Письменное удостоверение, подтверждающее личность предъявителя. Документ существует только в письменном виде. Письменная речь - это речь в отсутствие собеседника, поэтому она требует развёрнутости и полноты изложения. Существуют определенные нормы официально-делового стиля в оформлении деловых бумаг. Они касаются выбора жанра документа, его формы, реквизитов и т.д.

1. Выбор жанра документа.

Жанр документа выбирается в зависимости от официально-деловой ситуации.

Виды документов:

а. Организационно-распорядительные: закон, постановление, приказ, положение, устав.

б. Информационно-справочные: план, акт, отчёт, протокол, справка, деловое письмо, докладная записка.

в. Частные деловые бумаги: автобиография, заявление, доверенность, расписка, счёт, характеристика.

Документы составляются и оформляются в соответствии с правилами, изложенными в Единой государственной системе делопроизводства (ЕГСД).

Выбор жанра документа диктует необходимость знания формы (схемы) соответствующего документа.

2. Выбор формы документа. Форма документа – это сумма реквизитов и их содержательно – композиционная схема.

Реквизиты - это постоянные элементы содержания какого-либо документа. К ним относятся:

1. Государственный герб Российской Федерации. Право на использование герба определяется распорядительными документами высших органов гос. власти и управления. Бланки с изображением герба подлежат особому учёту.

2. Эмблема организации - символическое графическое изображение, зарегистрированное в установленном порядке (аббревиатура или рисунок). **NB** если на бланке есть герб, то эмблема уже не размещается.

3. Код организации (8 цифр) – автора документа – проставляется по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО).

4. Код документа указывается по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД) (из 7-ми цифровых знаков и контрольного числа).

5. Наименование организации - адресанта должно соответствовать наименованию, закреплённому её учредительных документах. Над наименованием организации-отправителя может указываться вышестоящая организация (министерство, ведомство, промышленно-финансовая группа). Наименование на иностранном языке воспроизводится в тех случаях, когда оно закреплено в уставе организации. Оно располагается ниже наименования на русском языке.

6. Справочные данные об организации включают сведения, важные для организации при информационных контактах: почтовый адрес, номера телефонов, факсы, коды, электронный адрес.

7. Дата документа – дата его подписания или утверждения (для протокола – дата заседания, для акта – дата события). Дату оформляют арабскими

цифрами в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. Например: 05. 06. 2008. Допускается и словесно-цифровой способ оформления: 2 апреля 2008 г. А в соответствии с международными стандартами возможно и такое оформление: 2008.04.02., т.е. год, месяц, число.

8. Регистрационный номер документа – условное обозначение документа, которое даётся ему при регистрации.

9. Адресат – это организация, или её структурное подразделение, должностные и физические лица, которым направляется документ. Наименование организации указывается в именительном падеже. Должность лица, которому адресован документ, - в дательном падеже. Например:

Администрация г. Владивостока.
Управление по исполнению
программ по поддержке населения.
Начальнику управления
Феданову В.П.

10. Адрес. Его оформление определено «Правилами оказания услуг почтовой связи». Если письмо адресовано организации, то указывается её наименование, затем почтовый адрес. Например:

Редакция газеты «Новости»
690035, г. Владивосток,
ул. Алеутская, 11, к. 808.

Если письмо адресовано должностному лицу, то указывается его должность, фамилия, инициалы, затем – адрес организации. Например:

Директору фирмы «Чайка»
г-ну Иванову А.К.
ул. Кирова, д. 44, оф. 12
Владивосток, 690022

Если письмо адресовано частному лицу, то сначала указывается почтовый адрес, потом – инициалы и фамилия получателя. Например:

690065 г. Владивосток
ул. Алеутская, 20, кв. 38
О.А. Артёмовой

11. Заголовок к тексту отражает краткое содержание документа. Он должен грамматически согласовываться с названием документа. Например:

Решение (чего?) Коллегии министерства....
Протокол заседания (чего?) учёного совета...
Приказ (о чём?) О мерах по улучшению работы
жилищно-коммунального хозяйства.

Заголовок содержит две части: тему и действие, которое д.б. произведено:

О подготовке управленческих кадров;
Об организации конференции.

Заголовок в кавычки не заключается, пишется с прописной буквы, располагается слева под реквизитом «№ и дата документа».

12. Текст – основной реквизит документа, передающий его главное содержание. Состоит обычно из 2-х частей. В первой указываются мотивы, причины, цели создания документа, а во второй – решения, выводы, просьбы, рекомендации. Но текст может состоять только из заключительной части без констатирующей – это, например, справки, докладные записки.

В распорядительных документах (приказ, распоряжение) организаций, действующих на принципах единоначалия, принято изложение от 1-го лица: приказываю, предлагаю, прошу). В распорядительных документах коллективных органов текст излагается от 3-го лица, ед. ч. (коллегия постановляет). Текст протокола излагается с помощью глаголов прошедшего времени мн. ч. :слушали, постановили. В письмах возможны формы 1-го лица ед. ч. и мн. числа: направлено на рассмотрение, просим подтвердить, Министерство доводит до Вашего сведения, МГУ не возражает...

15. Отметка об исполнителе. Фамилия исполнителя (составителя) и номер телефона располагаются на лицевой стороне в левом нижнем углу или на оборотной стороне последнего листа документа. Например:

Андреева

57-21-13

Или: Андреева Галина Викторовна и телефон.

16. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело: краткие сведения об исполнении или ссылка на его дату и номер. «В дело», № дела, в котором будет храниться документ.

17. Отметка о поступлении документа проставляется от руки или в форме штампа в нижней части на его обороте: сокращённое наименование организации – адресата документа, дата поступления документа, индекс.

Официально – деловой стиль. Нормативные требования

1. Умеренное использование канцеляризмов (слова, которые вне деловой речи как правило не употребляются): нижеперечисленный, нижеследующий, нижеподписавшиеся, «данный» или «настоящий» в значении «этот», «вышеуказанный» в значении «названный ранее», вышеперечисленные, «препрождать» т. е. отправлять, переслать и проч.

2. Некоторые слова, употребляемые в официально-деловом стиле в прошлом, теперь устарели. Не следует употреблять архаические обороты: на предмет – т.е. для; приобщить к делу – в дело; при сём – при этом; «дабы» (чтобы), «буде» (если), «сей» (этот). Не «сего года», а этого, текущего года. Настоящим сообщаем – сообщаем. Не «вышепоименованный», А указанный выше.

Однако некоторые специальные слова заменять нельзя, т.к. они адресуют нас к правилам, инструкциям. Например, фраза: «При обнаружении товаров ненадлежащего качества...». Слово «надлежащий» взято из инструкции, поэтому замена его на «плохого, низкого качества» ведёт к нарушению точности, поэтому замене не подлежит. Если же замена не влияет на точ-

ность передачи информации, то устаревшие слова убирают, приближая деловой текст к современной общелитературной речи. Например: «каковой, таковой» соответственно «который, такой».

В официально-деловой речи существует большой набор стандартных словосочетаний (текстовые формулы), с помощью которых в документах и деловых письмах передаётся определённая семантическая информация. Например:

- предупреждение: «по истечении срока», «в противном случае» и т.п.;
- мотивация действия: «в порядке обмена опытом», «в виде исключения», «в порядке ознакомления», в порядке оказания; в соответствии с постановлением и т.д.;
- причинно-следственные отношения: «в соответствии с протоколом», «согласно вашей просьбе»; в связи с вышеперечисленным, контроль за исполнением возложить, оплата гарантируется.

Неправильно: На ваше постановление №.235 от 2.30.08 сообщаем, что... Т.к. постановление – это документ, не запрашивающий, а констатирующий факты. Или: на территории порта имеется порядка 100 компаний, арендующих помещения. Следует писать: около 100...

- своеобразные словесные клише или штампы: «вместе с тем», «в свою очередь», «на том основании, что». «Настоящая справка дана...», «действительно проживает», «на том основании, что».

- Умеренное использование иностранных слов (лучше заменять русским эквивалентом): Вместо «просим пролонгировать документ» - просим продлить срок действия. Вместо «это является прерогативой министерства» - это является преимущественным правом министерства. Ошибка: немотивированное использование иноязычных слов вместо уже существующих: Паблицити вместо реклама, известность, популярность. Эксклюзивный вместо исключительный. Апеллировать вместо обращаться. Прерогатива вместо исключительное право.

- Правильное использование грамматических категорий, особенно предлогов. После предлогов «благодаря», «согласно», «вопреки» существительное ставится в Д.п. Распространённая ошибка – употребление Род. Падежа. Например: благодаря достигнутого уровня – надо: достигнутому уровню. Вопреки сложившегося мнения – надо: сложившемуся мнению. Согласно Вашего указания – надо: вашему указанию. **NB** Предлог «благодаря» употребляется только в конструкциях, выражающих желаемый результат: Благодаря принятым мерам удалось избежать потерь. Неправильно: Благодаря пожару мы понесли убытки. Или: Благодаря низкому качеству продукции фирма не смогла выдержать конкуренцию.

Предлог «по» + сущ.в П.п. (О чём? Где?)

По приезде в Москву он пошёл в Большой театр. По исполнении доложить. По истечении срока давности. По прилёте ... По прибытии следует отметить командировочные документы. По окончании собрания...

- Недопустимы лишние слова и тавтология (обозначение того же предмета другими словами). Например: Необходимо полностью загрузить имеющееся оборудование – лишнее слова, не станут же загружать оборудование, которого нет. Или примеры тавтологии: «в мае месяце», преysкурant цен, свободная вакансия, приёмный пункт по приёму заказов.

- Сокращения. При перечислении только в конце предложения допускаются сокращения т.д., т.п., пр. (прочие), и др., т.е.

Могут сокращаться названия учёных степеней и званий, наименования должностей: проф. Сидоров В.А., Или: канд. техн. Наук Петров И.С. Или: гл. бухгалтер Алексеева О.Л. Или: зам. директора Иванов А.Н.

70-летие, 10-тонный, 20% -ный раствор.

Употребление вводных слов снимает напряжение в изложении: Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам. Следует написать: к сожалению, Ваша просьба....

Лингвистические особенности делового стиля

Слово в тексте документа должно быть однозначным, не допускать разночтения. В связи с этим затруднения могут вызвать слова – паронимы.

Следует различать:

Представить (предъявить, показать – документ. отчёт) – предоставить (дать что-то в пользование: представить справку)

Проводить (- совещание) – производить (изготавливать - товары)

Предложно падежные конструкции-паронимы

Обиделся на (В.п.) друга	Обижен (Т.п.) холодным приёмом.
Обрадовался (Д.п.) приезду друга.	Обрадован (Т.п.) подарком
Обращать внимание на (В.п.)	Уделять внимание (Д.п.) урокам.
Превосходство над (чем?)	Преимущество перед (чем?)
Уверенность (П.п.) своих силах.	Вера (В.п. - во что?) в победу.
<u>Удивляться (д.п.) красоте природы</u>	<u>Удивлён (Т.п.) твоим приходом.</u>
Жертвовать (что) деньги.	Жертвовать (чем? Т.п.) свободой.
Знать (что? В.п.) урок.	Знать (о чём? П.) о предательстве.
Наблюдать (что? В.п.) звёзды.	Наблюдать (за кем? Т.п.) за детьми
Удовлетворять (что? В.п.) потребности, нужды народа.	Удовлетворять (чему? Д) требованиям гостя, запросам посетителей.
Удостоить (чего? Р.п.) награды	Удостоить (чем? Т.п.) взглядом

Морфологические нормы.

Для деловой речи характерно преобладание имени над глаголом: для названия действия употребляют отглагольные существительные на -ние (указывание, возникновение и т. п.). Существительные, обозначающие должности и звания, употребляются только в мужском роде, даже если относятся к женщине: директор, бухгалтер, почтальон, контролёр, лаборант Петрова.

Предпочтение отдаётся глагольно-именному сказуемому: принять участие, оказывать помощь, производить осмотр. Предписывающий характер делового стиля достигается с помощью употребления: 1. наречных слов: следует решительно искоренять; обязаны неукоснительно соблюдать. 2. глаголов в неопределённой форме в значении повелительного наклонения: не допускать таможенного оформления товаров в других таможенных органах.

Предлог «по» не может указывать на цель действия, его нельзя употреблять вместо предлога «для». Например:

Правильно: На заводе немало сделано для улучшения качества продукции.

Неправильно: На заводе немало сделано по улучшению качества продукции

Правильно: Указание не выполнено из-за плохой работы администрации

Неправильно: Указание не выполнено по нераспорядительности администрации.

Исключение: по небрежности, по невниманию, по вине.

Согласование предлогов с существительными.

Употребляются с родительным падежом: в отношении, во избежание, в целях, в течение, в продолжение, в следствие, в силу, впредь до, касательно, по мере. По причине, при посредстве.

С дателным падежом: благодаря, в отношении к, применительно к, соответственно, согласно.

Синтаксические нормы.

Больше всего своеобразие деловой речи проявляется в синтаксисе. Существуют готовые конструкции для выражения стандартных элементов смысла, т. е. схем с определённым семантическим содержанием. Поэтому процесс составления стандартного письма можно свести к выбору синтаксических конструкций, передающих типовые действия и обстоятельства. Например, глагол в личной форме + инфинитив: просим сообщить, требуем выслать и т.д. Глагол +существительное в винительном падеже: направляем письмо, гарантируем отправку, гарантируем качество и т. п. Глагол + при-

даточное изъяснительное: «доводим до вашего сведения, что..., напоминаем, что».

В связи с этим встаёт вопрос о сочетаемости ряда ключевых слов: приказ всегда издаётся, должностной оклад - устанавливается, контроль - возлагается или осуществляется, выговор - объявляется, а порицание - выносится.

Некоторые словесные формулы предполагают соответствующий порядок слов: «что сделать + кому + что сделать + когда (срок)». Например: «Приказываю тов. Иванову Н.К. представить отчёт к 10.02.08 г.». Следует обратить внимание на то, что по современным нормам слово "согласно" требует постановки существительного в дательном падеже: согласно приказу.

Логичность изложения находит своё выражение в употреблении сложноподчинённых предложений с союзной связью с придаточными причины, следствия, условия такое требование деловой речи. Например: Груз не был отправлен а намеченный срок, т.к. (из-за, по причине).

Особенностью синтаксиса деловой речи является также осложнение её деепричастными и причастными оборотами, имеющими уточняющее значение. Следует избегать тавтологии при употреблении союзов и союзных слов (что, что...; который, который...). Начальник ЖЭКа дал указание диспетчеру, который был на дежурстве, которое началось со 2 на 3 октября с.г.

Итак, деловая речь - это совокупность стандартов письменной речи, которые выражаются в различных жанрах документации

Вопросы для самопроверки

1. Что такое документ? Перечислите жанры документа
2. Какие реквизиты обязательны в документе?
3. Назовите типы документов
4. Каковы языковые нормы в выборе лексики?
5. Перечислите морфологические нормы деловой речи

6. Назовите нормы синтаксиса деловых бумаг.

Глава 3. Деловые письма

Деловое письмо – разновидность документов. В современном мире эпистолярный жанр по-прежнему сохраняет своё значение. За границей оформлению корреспонденции уделяется больше внимания, чем у нас. Сотрудничая с иностранными партнёрами, следует соблюдать принятый везде международный этикет переписки. Итак, как оформлять деловое письмо, как расположить текст на листе бумаги, если письмо адресовано за рубеж? Вот некоторые правила оформления деловой переписки.

В левом верхнем углу листа следует написать адрес. Под ним обращение отдельной строкой без абзаца. Например: «Дорогой (или уважаемый) господин Мюллер». После обращения ставится запятая, а не восклицательный знак, как это принято у русских.

В конце послания обычно пишут «искренне ваш», «надеюсь на скорую встречу», «желаю успехов в вашем начинании» и т.д. В деловом письме не спрашивают о здоровье, а сразу переходят к сути дела, это и есть проявление вежливости.

Деловые письма пишутся только на лицевой стороне. Если получилось несколько страниц, то они нумеруются арабскими цифрами в тире. В международной практике писать длинные письма не принято. Складываются письма текстом внутри. В конверт складывается таким образом, чтобы сгиб находился сверху. Особо важное письмо или документ желательно не перегибать, а посылать в большом конверте.

Деловые письма печатаются на машинке или компьютере. Ширина поля слева - 2 см, текст через два интервала. Абзац слева - пять интервалов. Однако сейчас всё больше следуют компьютерным правилам и чаще пишут цельноблочным стилем, при котором абзацы начинаются не с отступлением, а вровень с левым полем страницы, но каждый новый абзац печатается через 3-4 интервала.

Подпись ставится от руки в нижней правой стороне листа под заключительной фразой. Фамилия печатается под рукописной подписью.

Отвечать на письма полагается не позднее, чем через 10 дней.

Адрес за границу пишется так: фамилия и имя получателя, затем название офиса, улица, номер дома. После этого город и стана. Например:

Г-н Альберт Герценберг, университет Рузвельта,
439 Мичиганская авеню, Чикаго, Иллинойс, 6060.

И ещё одна особенность: за границей (в Америке, странах Европы, в Китае) при написании даты принято сначала указывать месяц, затем число и год. Например: 9.11.08. Это значит, что письмо написано одиннадцатого сентября 2008 года. Дата ставится в верхней правой строке письма.

Письмо-благодарность пишется только от руки. После обращения сразу следует благодарность (чудесный обед, приглашение в театр, подарок). По правилам хорошего тона обязательно следует конкретизировать свою благодарность (за что: цвет шарфа, восхищение игрой актёров и т.д.).

Организационно – распорядительные документы

В соответствии с действующим законодательством органы правления издают распорядительные документы. 1. администрация предприятий: приказы, инструкции, указания. 2. Кооперативные организации: решения. 3. общественные организации: постановления, распоряжения.

В тексте документа обычно 2 части: в первой излагаются причины, обоснования и цели составления документа, в другой – выводы, предложения, распоряжения. Следует начинать с изложения сути вопроса: просьбы, предложения, а затем подкреплять их обоснованиями. Некоторые документы могут состоять из одной части. Это заявление, приказ, письмо.

Постановление 1. Правовой акт, принимаемый вышестоящими коллегиальными органами управления органами, в целях разрешения принципиально важных задач. 2. Документ, отражающий результаты деятельности коллегиальных органов. Ключевое слово – «постановляю».

Решение – то же, что и постановление во 2 значении. Ключевое слово – «решил».

Приказ – документ, содержащий официальное распоряжение органа власти, руководителя учреждения. Это самый распространённый вид распорядительного документа. Исполнение его обязательно для всех работников данной организации. Ключевое слово – «приказываю».

Оформляется на спец. бланке организации с указанием вида документа – ПРИКАЗ. Обязательные реквизиты: наименование вышестоящей организации, название вида док-та, дата и №, место издания, заголовок к тексту, подпись, визы.

Заголовок должен быть кратким и чётко выражать основное содержание документа. Например: О направлении на курсы повышения квалификации; О назначении на должность.

В первой части указывается причина создания док.: В связи с...

Распорядительная часть начинается словом ПРИКАЗЫВАЮ...Если есть конкретный исполнитель, начинается с указания должности и фамилии исполнителя: ПРИКАЗЫВАЮ: главному инженеру....

Срок исполнения даётся отдельной строкой: 20.12.08.

Информационно – справочные документы

К ним относятся справки, акты, докладные записки, сводки, обзоры, письма и др. (они не являются обязательными к исполнению).

Докладная записка – жанр внутренней документации, документ должностного лица, адресованный руководителю учреждения, информирующий о имеющемся месте явления, факте, событии, о сложившейся ситуации, о выполненной работе. Носит информационный характер, отчётный или инициативный. Цель – побудить руководителя принять определённое решение. Реквизиты: адресат ФИО должностного лица, жанр документа (докладная записка), текст (информация, предложения с аргументами), список приложений, наименование организации и подпись адресанта, его должность. Дата. Ключевые слова:

Части протокола: вид документа, дата, перечень присутствующих, повестка дня, слушали, постановили, подпись.

Например:

Протокол №7

Собрания коллектива Коммерческой дирекции от 03.06.2008 г.

Повестка дня

1. Доклад ведущего специалиста Латыш И.И. « О работе Дирекции за прошедший период»
2. Обсуждение работы по....Ферапонтовой М.Ю.
3. Рекомендация Дирекции Бахтигарееву Е.В. повысить должностной оклад
4. Разное.

По 3-му вопросу

Слушали: Отчёт Бахтигареева Е.В. о работе в Дирекции в связи с рекомендацией повысить ему оклад.

Вопросы: Кто и о чём (вопрос).

Постановили: Рекомендовать Бахтигареева Е.В.....

Подпись руководителя

Секретарь собрания.....

Служебное письмо – средство общения между организациями и официальными лицами. Инициативные с.п. – письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-приглашение, письмо-рекламация, письмо-рекомендация, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-подтверждение, письмо-отказ.

Используются речевые формулы: Мы вынуждены сообщить, направляем вам рекламацию, Позвольте пригласить Вас, Соглашаясь с вашим предложением, сообщаем..., Одобряем Вашу инициативу..., просим принять участие в..., Доводим до Вашего сведения, В связи с Вашей просьбой направляем Вам...

При проверке вагона на погранстанции было обнаружено 70 дефектных мест, которые были Вам возвращены, о чём свидетельствует коммерческий акт № 256/789.

В связи с изложенным просим Вас возместить понесённые нашей фирмой убытки в размере.....рублей. Сумму перечислить на расчетный счёт нашей фирмы.

Приложение: коммерческий акт №256/789

Директор

подпись

Запрос

Штамп организации, адрес,

тел. расчётный счёт

12.02.2007

(текст) В целях ознакомления с ассортиментом выпускаемой Вами продукции просим направить нам каталог женской обуви с указанием размера отпускных цен.

Директор

подпись

Васильев Н.П.

(Кому) Директору

обувной ф-ки (назв.)

Адрес, индекс

Ответ на запрос

Штамп обувной ф-ки

Директор об. Ф.

В ответ на Ваш запрос от 12.02.2007 г. сообщаем, что, к сожалению, не можем выслать Вам последний каталог женской обуви, так как он ещё находится в стадии комплектования.

Директор обувной ф-ки

Иванов В.С.

Наиболее трудные ответы на жалобу гражданина. Ответ должен быть объективным и соответствовать существу дела. Схема: ссылка на содержание письма заявителя, ход рассмотрения; результат рассмотрения.

Частные деловые бумаги имеют унифицированную форму, но вариативное содержание.

Автобиография – социально значимые сведения из жизни автора. М.б. как служебный документ и как литературное описание. В 1-м случае – дата и место рождения, образование, место работы, местожительство, семейное положение.

Заявление – документ, с которым частное лицо обращается в какую-либо организацию для реализации или защиты своих интересов. Реквизиты: адресат - (кому), ФИО, адрес, тел. заявителя; текст заявления; список приложений; подпись заявителя, дата. Ключевые слова: прошу, довожу до Вашего сведения, в случае неполучения ответа.

Допустимы 2 формы при обозначении автора заявления: род. п. без предлога (заявление чье? Иванова А.Т.) и форма р.п. с предлогом «от»: (от кого направлен документ).

Директору по стратегическому развитию (фамилия) начальника отдела (или «от начальника») управления проектами Ткаченко А.А.

Заявление

Прошу предоставить мне очередной отпуск на 24 рабочих дня с 01.06.2008 г. по 30.06. 2008 включительно.

Дата

Подпись

Справка – документ от организации частному лицу для предоставления в другую организацию, содержащий и подтверждающий некую информацию. Ключевые слова: дана, для предъявления в...

Реквизиты: от кого, кому, с какой целью.

Справка

Дана водителю автомобиля ГАЗ– 24, номерной знак 42-98 МО Иванову Алексею Петровичу в том, что в совершении аварии, происшедшей на ул. Разина у дома № 44 в 13 ч 20 минут 28 апреля 2008 г., виновен водитель грузовой машины № 32-76 МАЗ Трофимов А.Н., водитель автокомбината №3 ул. Озёрная, 4, проживающий по адресу: Москва, ул. Профсоюзная 45, к. 8, кв. 19

Справка дана для предъявления в нарсуд Восточного округа г. Москвы.

Начальник отдела

подпись

Семёнов В.И.

печать

Доверенность – документ, дающий право действовать от имени выдавшего документ лица. Реквизиты: место написания, дата, основной текст, удостоверительная надпись, скреплённая печатью организации. Доверенность выдаётся в одном экземпляре. Например:

Доверенность

Г. Владивосток, пятое июня две тысячи восьмого года

Я, Попова Ирина Сергеевна, приживающая во Владивостоке по улице.

Кирова, 24., кв. 48, доверяю Новиковой Светлане Петровне, проживаю-

щей во Владивостоке по ул. Давыдова, 12, кв. 35, паспорт серия..., №.....,

выдан...(кем)....,получить причитающуюся мне за май 2008 г. зарплату.

(подпись).

Подпись Поповой И.С. удостоверяется

Делопроизводитель ЖРЭУ № 4

(дата)

(подпись)

(печать)

Характеристика – документ, содержащий отзыв, заключение о чьей-либо служебной, учебной, общественной деятельности, о деловых качествах кого-либо. После заголовка существительное в род. п. без предлога: чья?

Характеристика

Ведущего инженера Дирекции по производству МТП Огнева Геннадия Касьяновича.

Текст состоит из 3-х частей:

1. Характеристика по основному виду деятельности: грамотность, компетентность (о специалисте).
2. Дисциплинированность.
3. Положительные и отрицательные черты характера

Вопросы для самопроверки

1. Каковы правила оформления деловых писем?
2. Назовите виды деловых писем
3. Каковы правила оформления конвертов?
4. В чем отличие оформления писем иностранным партнерам?

РАЗДЕЛ II. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 1. Служебно-деловое общение

Служебно-деловым общением называется взаимодействие людей, которое подчинено решению определённой производственной, коммерческой, или научной задачи. Поведение людей в любой социальной организации (учреждение, контора, фирма) имеет следующие особенности. Психологически деловое общение должно быть формализованным, отстранённым и официальным, т.к. за каждым работником нормативно закреплён стандарт поведения в виде структуры прав и обязанностей. Иерархичность построения организации создаёт отношения подчинения, зависимости, неравенства.

Каковы же требования к речевой коммуникации в деловой среде?

1. Чётко определите цель своего сообщения.
2. Делайте его понятным и доступным, иллюстрируйте примерами общие положения.
3. Делайте его кратким, сжатым, конкретным.
4. В разговоре следуйте правилу активного слушания (вопросы, обращения).

Очень важной является выработка умения слушать. Люди, общаясь, разговаривая, слышат друг друга. Но «слышать» и «слушать» не совсем одно и то же. Слышать – значит физически воспринимать звук, слушать – значит сосредоточиться на воспринимаемом, понимать его значение. Люди часто плохо умеют слушать слова других, особенно если они не затрагивают их реальных интересов. Правильно слушать, выслушать собеседника спокойно и целенаправленно, вникнуть в суть, умеют только 10% людей. Чаще всего, когда мы мысленно не соглашаемся с говорящим, то прекращаем слушать и ждём своей очереди высказаться, подбираем слова, готовим достойный ответ. В споре увлекаемся обоснованием своей точки зрения и тоже не слышим собеседника. Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания

позиции оппонента, верной оценки существующих с ним разногласий, культура общения.

Слушание представляет собой процесс восприятия, осмысления, понимания речи говорящего, возможность сосредоточиться на речи партнёра, умение понять своего собеседника. Ниже приводится анкета, позволяющая определить, умеете ли вы правильно слушать? Оцените себя, используя следующую шкалу:

«всегда» - 4 балла

«почти всегда» - 3 балла

«редко» - 2 балла

«никогда» - 1 балл.

Анкета

1. Я даю возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая.

2. Я слушаю «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых содержится скрытый смысл.

3. Я пытаюсь активно развивать способности к запоминанию услышанной информации.

4. Записываю наиболее важные детали сообщения.

5. В этих записях я концентрируюсь на фиксации главных факторов и ключевых фраз.

6. Зачитываю говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, для того, чтобы убедиться в правильном понимании.

7. Удерживаюсь от того, чтобы остановить говорящего, если нахожу его сообщение скучным или испытывая личную неприязнь к нему.

8. Избегаю проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных.

9. Я отвлекаюсь во время слушания.

10. Выражаю подлинный, искренний интерес к тому, что говорит другой человек.

Итак, если вы получили

32 или более баллов - Вы идеальный слушатель.

От 27 - 31 баллов - Вы слушатель выше среднего уровня.

От 22 - 26 баллов - Вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны практиковаться в слушании.

Если Вы получили 21 балл и меньше, это значит, что многие сообщения, получаемые Вами, будут восприняты в искажённом виде.

Вопросы для самопроверки

1. Что называется деловым общением?
2. Каковы требования к речевой коммуникации в деловой среде?
3. В чем проявляется умение слушать?
4. Каково значение умения слушать?
5. Каковы результаты Вашего анкетирования?

Глава 2. Деловая беседа

Деловая беседа - это разговор собеседников, в котором учитываются особенности личности, мотивы, речевые характеристики друг друга. В теории управления деловая беседа рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, который служит решению управленческих задач.

У деловой беседы есть цели: оказать влияние на собеседника, вызвать желание у людей действовать, создание новой деловой ситуации.

Деловая беседа строится на основании следующих принципов:

1. Следует учитывать уровень подготовки слушателей (собеседников);
2. Добиваться простоты, чёткости, образности языка;

3. Как можно более кратко излагать информацию по обсуждаемому вопросу.

Деловой разговор - двустороннее общение, а не монолог, поэтому необходимо диалогизировать беседу с помощью вопросов, которые прямо или косвенно приглашают собеседника высказывать своё отношение к изложенной информации. Вопросы направляют беседу в нужное русло, активизируют собеседника. Умение задавать вопросы становится ключевым инструментом для быстрого и точного получения информации.

В процессе беседы используются различные виды вопросов.

По степени вариативности ответа вопросы делятся на закрытые и открытые. Закрытые вопросы. Это вопросы, на которые нет вариантов ответа. Например: «Сколько Вам лет, где проживаете, какую школу закончили?» Вопросы с частицей «ли» предполагают краткие ответы: да-нет. Например: «нравится ли Вам ваша работа?». Часто закрытые вопросы ориентируются на положительный ответ. А вопросы, типа: «разве Вы не хотите..., Вы ведь не думаете, что..., Не правда ли...» - склоняют того, кого спрашивают, к отрицательному ответу. Если в беседе вы хотите избежать наведения на положительный или отрицательный ответ, надо использовать альтернативные вопросы. Например: «Как Вы считаете, соответствует или нет подготовка выпускников вузов требованиям современной жизни?»

Открытые вопросы. Это структурированные вопросы, которые предполагают большую свободу в выборе ответа. Они начинаются со слов: «что, как, зачем, почему?». Например: «Что Вы чувствуете при виде этого человека? Каковы Ваши цели? По каким причинам Вы хотите уйти из организации?». Такие вопросы используются для прояснения сложной ситуации, либо для того, чтобы понять отношение человека к предмету беседы.

Вопросы могут основываться на реальных фактах или на мнениях. Информационные вопросы - вопросы о фактах, о том, что уже реально осуществилось. Например: «Что является предметом вашего исследования?»

Или: «Как возникла идея проведения этой конференции?».

Ответы на вопросы о мнениях, желаниях, установках получить сложнее, т.к. отношение, оценка, желание человека могут быть ясными и чётко оформленными, а могут быть смутными и расплывчатыми, могут быть однозначными и нет, поскольку мнение по любому вопросу может быть неоднозначным. Например, работа может нравиться из-за престижа, но не нравиться из-за низкой зарплаты. Поэтому отвечая на подобные вопросы, люди более чувствительны и осторожны в формулировках. Спрашивая, следует сохранять нейтральность в отношении предмета беседы, избегать слов, несущих оценку: «Неужели Вам нравится?». Чтобы вызвать собеседника на открытость, узнать его мнение надо задавать вопросы, типа: «Мне интересно узнать ваше мнение» или «Что вы думаете по этому поводу?».

Принято делить вопросы и по функциям

1. Функционально-психологические вопросы. Их используют для снятия напряжения, контроля за направлением беседы, для перехода от одной темы к другой.

2. Контрольные вопросы. Они служат проверке достоверности фактов. Например, сначала был задан вопрос, доволен ли собеседник работой? Через некоторое время, после нескольких вопросов можно задать контрольный вопрос: «Хотели бы Вы перейти на другую работу?». И ещё через несколько вопросов: «Если бы Вы не имели сейчас работы, вернулись бы Вы на прежнее место?». Сопоставление ответов на эти вопросы даёт информацию об искренности собеседника.

3. Уточняющие вопросы. Их задают сразу после основного, уточняя его: объясните, что это значит. Или: приведите, пожалуйста, пример.

4. Зондирующие вопросы. Цель их - получение информации о собеседнике. Используются они, когда участнику разговора самому не очень ясны причины собственного поведения или он не хочет об этом говорить. Например: «И часто это происходит?». Или: «А как это связано с Вами?».

5. Зеркальные вопросы. Они построены на полном повторении ответа собеседника или только ключевых слов его ответа. Например: «Я правильно понял, что Вы...(далее повторение того, что сказал собеседник)». Или: « Вы сказали, что...(повторение), почему Вы так решили?». Эти вопросы помогают установлению контакта, собеседник понимает, что его слышат, а значит, и понимают. К тому же, слыша свои слова со стороны, человек критически их оценивает, уточняет свои мысли.

6. Косвенные вопросы. Их используют, если есть опасение, что от прямого ответа собеседник уйдёт. Можно спросить не о его мнении, а о том, что думают об этом его коллеги: как ваши коллеги оценивают переход на 12-летнее школьное образование? Формулируя чужое мнение, человек или соглашается с ним или нет, тем самым выражая своё мнение.

7. Эстафетные вопросы. Задаются для поддержания диалога, чтобы переход от одной темы к другой был логичным. Стоятся они так: последние слова предложения становятся началом нового вопроса.

8. Закрепляющие вопросы. Они важны в психологическом плане, т.к. выражают уважительное отношение к собеседнику: в них вы ещё раз уточняете содержание достигнутых договорённостей. Например: « Смог ли я убедить Вас в том, что...». Или: итак: «Сможете ли Вы сделать это в среду?».

Вопросы для самопроверки

1. Каковы цели деловой беседы?
2. На каких принципах строится деловая беседа?
3. Почему надо диалогизировать деловой разговор?
4. Какие существуют виды вопросов?
5. В чем особенность закрытых вопросов
6. Для чего существуют информационные вопросы?
7. Какую цель преследуют контрольные и уточняющие вопросы?
8. Каковы особенности зеркальных вопросов?

Глава 3. Телефонный разговор

Телефонный разговор - это контактное по времени, но дистантное в пространстве общение. Следует заметить. Что вне визуального контакта усиливается роль речевых средств. Статистические данные таковы: от 25% до 75% рабочего времени бизнесмены тратят на телефонные разговоры. Американские специалисты по деловому общению утверждают. Что одним из факторов неуспешности некоторых фирм является то, что служащие имеют скверные манеры ведения телефонных разговоров. Итак, существует особый телефонный этикет.

Если звоните вы, уточните, попали ли вы туда, куда хотели. Представьте и кратко изложите причину звонка (самые общие, но необходимые для передачи сути дела слова). Если того, кому вы звоните, нет, попросите передать ему, что вы звонили. Скажите, когда и где вас можно найти. Если разговор может затянуться, сначала осведомитесь, есть ли у собеседника время для разговора. Говорите кратко, но информативно. Завершая разговор, постарайтесь оставить о себе хорошее дальнейшее впечатление. К словам прощания добавьте: «Надеюсь на сотрудничество».

Если звонят вам, назовите свою организацию. Если телефон в вашем личном кабинете, то назовите свою должность. Если вам не представились и не назвали причину звонка, уточните это до начала разговора.

Нельзя спрашивать звонящего: «С кем я говорю?». Или: «Что вам нужно?». Найдите доброжелательную форму. Пример стандартного начала разговора:

«Здравствуйте. МГУ имени Невельского. Секретарь ректора. Слушаю вас». Отвечать на все звонки надо одинаково спокойно, без эмоций, ведь тот, кто звонит, не виноват, что вас чем-то расстроили.

Во время «монолог» телефонного собеседника не молчите. «Да, понимаю, совершенно верно» - вот те слова, которые показывают ваше внима-

ние к собеседнику. По этикету заканчивает разговор тот, кто его начал. Но если вы чувствуете, что время уходит впустую, дайте понять это собеседнику: «Думаю, мы всё выяснили».

Существуют определенные речевые формулы телефонного разговора.

Начало разговора.

1. «Вам звонят из фирмы (говорите название). Моя фамилия... Я бы хотел...» Или: «С вами говорит менеджер по продажам. Мне нужно...»

2. Если у вас вопрос, просьба, то следует начать так: «Вас беспокоит... могу я поговорить с... Я хотел бы узнать..., Вы не могли бы дать информацию...»

3. Исследователи утверждают, что человек принимает решение о продолжении разговора в первые 4 секунды, за которые трудно произвести хорошее впечатление. Призовите на помощь тембр голоса, интонация должна быть уверенной и доброжелательной. Ритм речи размеренный.

Основной момент телефонного разговора.

1. Фраза, произнесённая вами, должна содержать обещание, интригу, новизну подхода к проблеме. Интригующее обещание (выгода, прибыль, эффект, бесплатные услуги, скорость исполнения): «У нас для вас интересные предложения», «Хотим сделать для вас взаимовыгодное предложение», «Мы хотим ознакомить вас с новой системой скидок» и т.д.

Завершение разговора.

Для завершения разговора подойдут следующие фразы:

1. Выражающие нейтральные отношения: «До свидания. Всего доброго. Спасибо за информацию. Будьте здоровы, всего хорошего» и др.

2. С надеждой на будущие контакты: «Думаю, мы нашли общий язык. Уверен, что наши контакты будут продуктивны. Рад был вас услышать, надеюсь, мы продолжим разговор при встрече».

3. Если разговор затянулся: «Очень приятно с вами говорить, но мне звонят по другой линии. Хотел бы продолжить наш разговор, но через 5 ми-

нут у меня совещание. Извините, я жду звонка по межгороду. К сожалению, у меня сейчас важная деловая встреча».

4. Чтобы убедить собеседника в вашем хорошем к нему отношении: «Позвоните, если у вас будут трудности. Давайте не будем надолго откладывать нашу встречу. Я позвоню вам в понедельник».

5. Если вы не хотите продолжения контактов: «Жаль, что не смог убедить вас. В любом случае желаю вам успехов. Буду рад изменению ситуации».

Следует остановиться на этикете телефонного разговора.

1. Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель? Да, но следует извиниться в трубку перед посетителем (чтобы слышали на другом конце провода), попросить его немного подождать, узнать, кто звонит и перенести разговор.

2. Как вести себя, если обеденный перерыв, но вы в кабинете? Снять трубку и попросить перезвонить позже.

3. Если просят соединить с вашим начальником, говорят, что они друзья? Выяснить у шефа, хочет ли он разговаривать.

4. Самое грубое нарушение делового этикета - не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Это надо сделать в течение рабочего дня, даже вечером.

5. Нельзя заставлять ждать человека на другом конце провода, когда вы решите свои проблемы.

6. Не рекомендуется говорить «нет, не»: «Я не знаю». Лучше сказать так: «Мне нужно уточнить». Вместо: «Мы не сможем этого для вас сделать» скажите: «В настоящее время это довольно сложно сделать».

Не говорите: «Подождите секундочку», а скажите так: «Чтобы найти эти данные, мне понадобится минуты три. Вы подождёте? Не «Это нам не подходит», а: «Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля».

Вопросы для самопроверки

1. В чем особенность этикета телефонного разговора?

2. Перечислите правила телефонного разговора.
3. Каковы формулы начала телефонного разговора?
4. В чем особенность речевых формул основного момента телефонного разговора?
5. Какие фразы следует произносить в конце делового телефонного разговора?

Глава 4. Этикет обращения

Слово «этикет» в переводе с французского означает «обхождение, учтивость». Существуют общепринятые нормы приветствия: «здравствуйте, добрый день, добрый вечер, привет, салют, как дела» и т.д. Столь же устойчивы формы извинения, приглашения, просьбы, прощания: «до свидания, всего доброго, до завтра, до встречи, прощайте, пока» и т.д. Уход без прощания в русском обществе нежелательное поведение. У англичан это считается нормой, существует даже выражение «уйти по-английски», т.е. незаметно, не прощаясь.

Обращение по имени-отчеству характерно только для славян. Существует также обращение на «ты» и на «вы». В деловом письме с большой буквы пишется «Вы», если обращение относится к одному человеку. (Уважаемый Иван Петрович, приглашаем Вас посетить выставку...). Если относится к нескольким людям, то пишется «вы» с маленькой буквы.

Обращение к незнакомому человеку на «ты» (особенно в официальной обстановке) - это отклонение от этических норм, отсутствие элементарной культуры. В современном обществе принято говорить «Вы» с четырнадцатилетнего возраста.

И ещё. О местоимениях: не принято говорить «он», «она» о присутствующем человеке. Это уместно только при слушании дела в суде, когда обвинитель или адвокат применяют слово «он» по отношению к подсудимому. Вместо местоимения следует употреблять имя-отчество или слова «господин

такой-то». Это довольно сложно выбрать, т.к. в современной России ещё не устоялось обращение. Раньше при обращении говорили: «товарищ» или «гражданин». Сейчас можно обращаться по имени-отчеству, а если человек незнакомый, то использовать вводные слова и обороты речи, призванные привлечь внимание: «простите, вы не скажете...», «будьте добры, подскажите...», «скажите, пожалуйста...» и т.д. Формулой вежливости являются и другие выражения: «прошу вас, не откажите в любезности, не будете ли вы так добры».

Итак, владение формами делового речевого этикета необходимо человеку при общении.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое этикет обращения?
2. Какова особенность русского обращения?
3. Когда следует обращаться по имени-отчеству? Когда употребляются местоимения «ты» и «вы»?
4. Какие другие формы обращения существуют? Какие вводные слова употребляются в качестве обращения?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, деловые взаимоотношения и документы сопровождают человека всю его жизнь. Первый документ, который получает человек – справка из роддома, затем – свидетельство о рождении, паспорт, аттестат зрелости, диплом и т.д. А сколько разного рода справок, заявлений, актов, объяснительных и прочих канцелярских бумаг придётся выдать или получить ему за всю жизнь!

Человек постоянно находится в деловых отношениях с коллегами по работе, с сотрудниками, начальниками, подчинёнными, партнёрами по бизнесу. От того, как человек ведёт себя в той или иной деловой ситуации, насколько умело ли он ведёт переговоры, проводит деловые беседы, грамотно, корректно ставит вопросы перед собеседником и умеет слушать партнёра, зависит успех его бизнеса, и в конечном счёте успех его жизни, благополучие его семьи.

Вот почему современному человеку, особенно молодому, вступающему в жизнь, так важно овладеть навыками делового общения, научиться правильно оформлять разного рода деловые письма, договоры, соглашения, контракты и прочие документы. Знать этические нормы поведения в деловой сфере, словесные формулы телефонного разговора, этикет обращения.

Всё это есть в настоящем пособии, предназначенном для студентов и курсантов всех специальностей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Акишина А.А. Этикет русского телефонного разговора. -М., 1996.
- Веселова Р.Б. Деловой телефонный разговор. - М., 1991.
- Введенская Л.А. Русский язык и культура речи для инженеров: учеб. пособие. – Ростов-н/Д.: Феникс, 2003.
- Гойхман О.Я.; Надеина Т.М. Речевая коммуникация: учебник. – М.: ИНФРА – М., 2003.
- Культура русской речи: Учебник для вузов / Под ред. Л.К. Граудиной и Е.Н. Ширяева. – М., 1998.
- Максимова В.И. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. – М., Гардарики, 2002.
- Рогозин Ю.П. Секреты общения. - М., 1990.
- Розенталь Д.Э. Справочник по правописанию и литературной правке. – М.: АЙРИС РОЛЬФ, 1997.
- Сементовская В.К. Деловой стиль на каждый день.- Л., 1990.
- ГОСТ Р 6.30-2003. Требования к оформлению документов. – М.: Изд-во стандартов, 2003.

