

УДК 811.161.1'06

Ф 19

ФАЛИНА В.А. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации: Учеб. пособие / ФГБОУ ВО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина». – Иваново, 2017. – 124 с.

ISBN

Настоящее учебное пособие раскрывает особенности официально-делового стиля речи и направлено на развитие деловых коммуникативных навыков и умений студентов негуманитарных специальностей. Практический раздел включает задания по стилистике деловой речи, составлению деловых писем, оформлению личных служебных документов, тренинги по совершенствованию делового имиджа в профессиональном общении.

Предназначено для бакалавров инженерно-технических и экономических специальностей.

Печатается по решению редакционно-издательского совета ФГБОУ ВО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина»

НАУЧНЫЙ РЕДАКТОР Г.В. Токарева, канд. филол. наук

РЕЦЕНЗЕНТ А.В. Коровина, канд. филол. наук

ISBN

© В.А. Фалина, 2017

## Содержание

Предисловие	5
<b>Тема 1. Особенности профессиональной коммуникации</b>	<b>6</b>
1.1. Функции и задачи профессионального общения	6
1.2. Требования, предъявляемые к современному специалисту	8
1.3. Стилеобразующие факторы официально-делового стиля	9
1.3.1. Подстили и жанры официально-делового стиля	10
1.3.2. Языковые особенности официально-делового стиля	12
Задания	18
<b>Тема 2. Деловое письмо: нормы, стандарты, классификация</b>	<b>25</b>
2.1. Текстовые нормы делового письма	25
2.2. Классификации деловых писем	27
2.3. Коммерческие письма	30
2.3.1. Композиция коммерческого письма	30
2.3.2. Виды коммерческих писем	32
2.3.3. Сопроводительное письмо	36
2.3.4. Рекомендательное письмо	39
Задания	43
<b>Тема 3. Служебная и личная документация</b>	<b>46</b>
3.1. Способы классификации документов и правила их оформления	46
3.2. Объяснительная записка	48
3.3. Заявление	48
3.4. Доверенность	50
3.5. Резюме при устройстве на работу	51
3.5.1. Структура резюме	51
3.5.2. Факультативная информация в резюме	55
3.5.3. Оформление резюме	57
3.5.4. Виды инициативных резюме	58
Задания	66
<b>Тема 4. Деловое общение</b>	<b>71</b>
4.1. Основные виды делового общения	71
4.2. Этика делового общения	73
4.3. Деловая беседа	74
4.4. Деловые переговоры	75

4.5. Правила общения в социальных сетях	78
Задания	80
<b>Тема 5. Деловой телефонный разговор</b>	<b>87</b>
5.1. Структура делового телефонного разговора	87
5.2. Общепринятые правила телефонного разговора	88
5.3. Организация делового телефонного разговора с работодателем	89
Задания	92
<b>Тема 6. Собеседование при приеме на работу</b>	<b>95</b>
6.1. Подготовка к собеседованию	96
6.2. Особенности процесса собеседования	97
Задания	104
<b>Тема 7. Реклама в профессиональной сфере общения</b>	<b>106</b>
7.1. Структура рекламы	107
7.2. Стилистические особенности рекламы	109
Задания	110
«Проверь себя!». Задания для самоконтроля	113
Темы для самоконтроля	121
Библиографический список	122

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебное пособие «Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации» раскрывает особенности официально-делового стиля речи и направлено на развитие деловых коммуникативных навыков студентов-бакалавров инженерно-технических и экономических специальностей. Пособие будет также полезно тем, кто стремится наилучшим образом сформировать свой речевой имидж и построить деловую карьеру.

Учебное пособие состоит из двух разделов: теоретического и практического. Теоретический раздел содержит основные сведения о специфике официально-делового стиля речи, его жанровом многообразии, об особенностях оформления деловой речи, правилах составления деловых писем и служебных документов. При анализе разных форм делового общения более подробно освещаются деловая беседа и деловые переговоры. Особое внимание уделяется оформлению резюме при устройстве на работу, организации делового телефонного разговора, умению применять общепринятые тактики презентации рекламной продукции.

Практический раздел включает многоуровневые задания по стилистике русской деловой речи, по составлению деловых писем и личных служебных документов, а также содержит разнообразные деловые игры, обучающие применять накопленные знания и умения в различных ситуациях делового взаимодействия в профессиональном общении.

Пособие составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС).

# Тема 1. Особенности профессиональной коммуникации

## 1.1. Функции и задачи профессионального общения



Профессиональный успех индивида, его взаимоотношения с другими членами общества зависят от умения общаться.

Общение – это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, взаимодействие индивидов, в основе

которого лежит обмен мыслями, чувствами, волеизъявлениями в целях информирования и достижения определенного результата.

**Функции общения** (от лат function – исполнение, осуществление) – это внешнее проявление свойств общения, те задачи, которые оно выполняет в процессе деятельности индивида в социуме.

Специалисты выделяют следующие функции общения:

- контактную (создание атмосферы обоюдного готовности передавать и воспринимать информацию и поддерживать связь до завершения акта общения);
- информационную (обмен информацией, вопросами и ответами);
- побудительную (поощрение адресата к определенным действиям);
- координационную (согласование действий коммуникатора);
- познавательную (адекватное восприятие и понимание смысла сообщений);
- эмотивную (обмен эмоциями);
- налаживания отношений (понимание своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных отношений); регулятивную (в зависимости от цели, которую ставит перед собой адресант, он и организует свое общение, придерживается определенной стратегии и тактики).

Профессиональная коммуникация представляет собой процесс взаимодействия субъектов как носителей профессионального опыта в целях обмена информацией и достижения согласия в деловой, производственной сфере.

В широком понимании профессиональное общение – это многоплановый процесс развития контактов между субъектами (людьми, группами), порождаемый мотивами совместной трудовой деятельности.

Профессиональное общение, опираясь на общие нормы, осуществляется в условиях конкретной деятельности и является ее средством. Поэтому выделяют следующие **функции профессионального общения:**

- инструментальную (получение и передача информации, необходимой для осуществления определенной профессиональной действия, принятие решения);

- интегративную (средство объединения деловых партнеров для совместного коммуникативного процесса);

- функцию самовыражения (демонстрации личностного интеллекта и потенциала);

- трансляционную (передача конкретных способов деятельности);

- функцию социального контроля (регламентации поведения, а иногда (когда речь идет о коммерческой тайне) и языковой акции участников делового взаимодействия);

- функцию социализации (развитие навыков культуры делового общения);

- экспрессивную (попытка деловых партнеров передать и понять эмоциональные переживания друг друга).

В процессе профессионального общения решаются следующие **задачи:**

- передача информации;
- восприятие друг друга;
- взаимооценка;
- взаимовлияние;
- взаимодействие;
- совместное либо индивидуальное управление деятельностью.

## 1.2. Требования, предъявляемые к современному специалисту



Для успеха в профессиональной деятельности современному специалисту необходимо в совершенстве владеть навыками культуры речи, обладать лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении.

Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи социально значимых навыков. Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией данной специальности;
- умение строить выступление на профессиональную тему;
- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с клиентами по вопросам профессиональной деятельности.

Таким образом, современный профессионал должен обладать следующими качествами:

- знать нормы современного русского литературного языка и уметь применять их в речи;
- следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
- владеть профессиональной терминологией, знать границы соответствий между терминами и понятиями;
- владеть стилем профессиональной речи;
- владеть навыками оформления деловой документации;
- уметь учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- владеть навыками прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
- уметь создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;

- иметь высокую степень контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;
- уметь направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- знать нормы делового этикета и четко выполнять его правила;
- владеть навыками ведения деловой беседы.

### 1.3. Стилеобразующие факторы официально-делового стиля

**Официально-деловой стиль** – это стиль, который обслуживает сферу официально-деловых отношений, т.е. отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности.

Данный стиль удовлетворяет потребность общества в документальном оформлении различных актов государственной, общественной, политической жизни, деловых отношениях между государством и организациями, а также между членами общества в официальной сфере общения.

#### **Общие стилевые черты официально-деловой речи:**

- ✓ стандартизация,
- ✓ унификация,
- ✓ шаблонность,
- ✓ официальность,
- ✓ обобщённо-отвлечённый характер информации,
- ✓ точность изложения, не допускающая двусмысленности.

Также специфика официально-деловой речи заключается в том, что она включает в себя владение двумя различными по характеру нормами:

- 1) **текстовыми**, регулирующими закономерности построения документа, закономерности развертывания его содержательной схемы;
- 2) **языковыми**, регулирующими закономерности отбора языкового материала для наполнения содержательной схемы документа.



### 1.3.1. Подстили и жанры официально-делового стиля

В зависимости от конкретной сферы создания и использования деловых текстов традиционно выделяют подстили официально-делового стиля:

**Дипломатический подстиль** охватывает международную сферу общения. Он отличается специфическими терминами, большая часть которых интернациональные: *статус-кво*, *персона нон грата*, *ратификация*, *преамбула* и др. В отличие от других подстилей, в языке дипломатических документов для придания документу подчёркнутой значимости используется высокая, торжественная лексика, а в международном государственном общении – этикетные формулы вежливости: *Прошу Вас, господин Посол, принять уверения в моём высоком уважении...* или *Министерство иностранных дел свидетельствует свое почтение...*

Основные письменные жанры дипломатического подстиля:

**коммюнике** – официальное сообщение о важных для государства событиях;

**конвенция** – международный договор, соглашение по какому-либо вопросу;

**меморандум** – документ с изложением сути обсуждаемого вопроса в дипломатической переписке.

**нота** – официальное дипломатическое письменное заявление о чем-либо одного государства другому.

Устные жанры для дипломатического подстиля не характерны.

**Законодательный подстиль** – это стиль законодательных документов, связанных с деятельностью официальных органов. Ему свойственна лексика и фразеология гражданского и уголовного права, различных актов, кодексов и других документов, обслуживающих официально-документальную деятельность государственных и общественных организаций, а также граждан как официальных лиц.

Основные письменные жанры законодательного подстиля:

**конституция** – основной закон государства, устанавливающий основы политического и общественного устройства;

**закон** – официальный государственный документ, регулирующий какую-либо сферу общественной жизни и предназначенный для соблюдения всеми жителями государства;

**указ** – официальный государственный документ, предписывающий выполнение, создание и т.д. чего-либо на государственном уровне;

**устав** – официальный законодательный документ внутреннего характера, устанавливающий нормы поведения, делового общения, права и обязанности членов какого-либо общества, трудового коллектива и т.д.

Основная устная форма (жанр) законодательного подстиля – судебная речь.



**Управленческий подстиль** встречается в деловой переписке между учреждениями и организациями и в частных деловых бумагах. Сфера его применения – различные канцелярские, административные, производственные отношения.

Основные письменные жанры управленческого подстиля:

**доверенность** – деловой документ личного характера, доверяющий чего-либо кому-либо;

**договор** – письменное или устное соглашение о будущих действиях или взаимных обязательствах, которое принимается двумя или более лицами, предприятиями, государствами и т.д.;

**заявление** – деловая бумага, содержащая в себе просьбу (выдать или выделить что-либо, принять куда-либо) к вышестоящему лицу или в вышестоящую инстанцию;

**приказ** – официальный деловой документ, содержащий распоряжение начальства;

**протокол** – 1) документ, содержащий запись каких-либо фактических обстоятельств, официальных высказываний (на собрании, суде, допросе и т.д.); 2) акт комиссии или должностного лица, содержащий описание произведённых им действий и установленных фактов;

**расписка** – деловая бумага личного характера, которая составляется лицом, берущим во временное пользование что-либо у кого-либо;

соглашение – официальная договорённость о чём-либо с кем-либо;

**переговоры** – разновидность деловой беседы, предполагающая официальную встречу представителей предприятий, различных организаций и т. д. в целях принятия или выработки взаимовыгодных решений.

К числу устных жанров управленческого подстиля относятся доклад, выступление, служебный телефонный разговор, устное распоряжение и др.

### 1.3.2. Языковые особенности официально-делового стиля

#### А. Лексические особенности

Систему официально-делового стиля составляют языковые средства, имеющие:

- соответствующую функционально-стилевую окраску (лексика и фразеология): *истец, ответчик, протокол, должностная инструкция, поставка, предоплата, удостоверение личности* и др.;

- профессиональную терминологию: *недоимка, алиби, черный нал, теневой бизнес*;

- языковые средства, нейтральные по своей окраске, но по степени употребительности в официально-деловом стиле ставшие его «приметой»: *ставить вопрос, выразить свое несогласие*;

- имеет место тенденция однозначности используемых слов и словосочетаний, при этом даются точные определения либо пояснение используемых терминов (терминологических сочетаний) в том случае, если они не являются общеупотребительными, например: *Недопоставка вызвана форс-мажорными обстоятельствами (ливневыми дождями размыло подъездные пути)*;

- синонимы употребляются мало и, как правило, принадлежат одному стилю: *снабжение = поставка = обеспечение; износ = амортизация; платежность = кредитоспособность*;

- для передачи точности смысла и однозначности толкования используются сложные слова, образованные от двух и более слов: *квартиросъемщик, работодатель, вышеуказанный, вышеназванный* и

устойчивые сочетания: *налоговая декларация, пункт назначения, акционерное общество;*

▪ предпочтение отдается родовым понятиям: *прибыть (приехать, прилететь, прийти), транспортное средство (автобус, самолет, поезд), населенный пункт (город, деревня, поселок)* и т.д.

## **Б. Морфологические особенности**

Для официально делового стиля характерно:

▪ употребление нарицательных существительных как имён собственных в целях обобщения и стандартизации документа: *настоящий договор, состав договаривающихся сторон;*

▪ предпочтительное использование предложно-падежных форм отглагольных существительных: *на основании, в отношении, в силу;*

▪ многие глаголы содержат тему предписания или долженствования: *запретить, разрешить, обязать, указать, назначить* и т. д;

▪ глагольная форма обозначает не постоянное или обычное действие, а действие, которое законом предписывается в определенных условиях: *Обвиняемому обеспечивается право на защиту;*

▪ при названии лица активное использование имён существительных, обозначающие лицо по признаку действия или отношения, что призвано точно обозначить «роли» участников ситуации: *заявитель, квартиросъемщик, наниматель, исполнитель, опекун, усыновитель, свидетель* и т.д.

▪ наличие существительных, обозначающих должности и звания, в форме мужского рода и в том случае, когда они относятся к лицам женского пола: *работник милиции Смирнова, ответчик Прошина;*

▪ употребление отглагольных существительных и причастий: *прибытие транспорта, предъявление претензий, обслуживание населения, пополнение бюджета; данный, указанный, назначенный;*

▪ активное использование производных предлогов: *в связи, за счет, в силу, по мере, в отношении, на основании,* а также сложные слова, образованные от двух и более основ (*квартиросъемщик, работодатель, материально-технический, вышеуказанный, нижепоименованный* и т.п.).

## **В. Синтаксические особенности**

На уровне синтаксиса деловому стилю речи свойственно:

- наличие словосочетаний, включающих сложные отыменные предлоги: *в части, по линии, на предмет, во избежание*, а также с предлогом *по* и предложным падежом, выражающее временное значение: *по возвращении, по достижении*;

- употребление сложных синтаксических конструкций, безличных и неполных предложений: *Слушали..., Постановили..., Приказано...*, клишированных фраз: *Прошу принять меня на должность... по отделу... на ставку... с....*;

- наличие пассивных конструкций: *платежи вносятся в указанное время*;

- нанизывание родительного падежа, т.е. употребление цепочки имен существительных в родительном падеже: *результаты деятельности органов налоговой полиции...*;

- преобладание сложных предложений, в особенности сложноподчиненных, с придаточными условными: *При наличии спора о размерах причитающихся уволенному работнику сумм администрация обязана уплатить указанное в настоящей статье возмещение в том случае, если спор решен в пользу работника*;

- активное использование инфинитивных конструкций: *провести осмотр, оказать помощь*;

- наличие языковых клише (языковых конструкций): *Прошу предоставить мне..., Просим Вас сообщить...*

## **Г. Особенности сокращения в официально-деловом стиле**

Официально-деловой стиль характеризуется краткостью, лаконичностью, компактностью изложения, экономным использованием языковых средств. Это достигается использованием аббревиатур (сложносокращенных слов), унифицированных графических сокращений. В настоящее время стандартизированы следующие виды сокращений:

- почтовые сведения (г., обл., р-н, отд.);
- наименование должностей и званий (проф., доц., канд. наук, д-р наук, и.о., зам.);

- наименование денежных единиц (руб., коп., р., к., тыс.);
- текстовые обозначения (т.д., т.п., др., см.).

Различают следующие типы аббревиатур:

1) инициальные сокращения – сокращения, образованные из начальных букв слов, обозначающих понятие. Они в свою очередь подразделяются на:

а) буквенные (при чтении произносятся буквы) – МЧС, ЖСК, АКБ и т. д.;

б) звуковые (при чтении произносятся звуки) – ГОСТ, ГАИ, ТЭО, ТЭЦ, ДЭЗ и т. д.;

в) буквенно-звуковые (при чтении часть слова произносится по буквам, часть звуками) – ГУВД, ТОО, НИОКР и т. д.;

2) слоговые сокращения – образованные из частей, слогов слов: зампред, главбух, завгар, Саржилстрой и т. д.;

3) частично сокращенные слова, образованные из части или частей слов и полного слова – Мослесопарк, Москоллектор, хозрасчет, рембаза;

4) усечения: зам., зав., спец., пред.;

5) сокращения смешанного типа – ВНИИторгмаш, СаргорБТИ и т. д.

### *Список наиболее употребительных сокращений в профессиональной сфере общения*

бывший – б.

век, века – в., вв. (при цифрах)

глава, главы – гл. (в книгах)

год, годы – г., гг.

город, города – г., гг.

господин, госпожа, господа – г-н, г-жа, гг.

господину – г-ну

гражданин, граждане – гр-н, гр-не

гражданка, гражданки – гр-ка, гр-ки

деревня – дер.

железная дорога – ж.д.

железнодорожный – ж.-д.

заведующий – зав.  
заместитель – зам.  
издание – изд.  
исполняющий обязанности – и.о.  
и другие – и др.  
и прочие – и пр.  
и так далее – и т. д.  
и тому подобное – и т. п.  
листы, лист – л.  
мадам – м.  
миллиард, миллиарды – млрд (после цифрового обозначения)  
миллион, миллионы – млн (после цифрового обозначения)  
например – напр.  
область – обл.  
озеро – оз.  
переулок – пер.  
поселок – пос.  
пункт, пункты – п., пп.  
район – р-н  
река – р. (но! реки)  
сего года – с. г.  
село – с.  
сельское хозяйство – с. х.  
сельскохозяйственный – с.-х.  
смотри – см.  
станция – ст.  
статья, статьи – ст. (при цифрах)  
страница, страницы – с. (при цифрах)  
текущего года – т. г.  
то есть – т. е.  
том, тома – т., тт. (при цифрах)  
тысяча, тысячи – тыс. (после цифрового обозначения)

улица – ул.

экземпляр – экз.

заведующий кафедрой – зав. кафедрой

заместитель начальника – зам. начальника

помощник режиссера – пом. режиссера

старший преподаватель – ст. преподаватель

кандидат технических наук – канд. техн. наук

старший научный сотрудник – ст. научн. сотрудник

профессор – проф.

генеральный директор – ген. директор

АООТ – акционерное общество открытого типа

АОЗТ – акционерное общество закрытого типа

ОАО – открытое акционерное общество

ООО – общество с ограниченной ответственностью

ТОО – товарищество с ограниченной ответственностью

ГП – государственное предприятие

МП – муниципальное предприятие

ЧП – частное предприятие

ИЧП – индивидуальное частное предприятие

СП – совместное предприятие

НПО – научно-производственное объединение

ОО – общественное объединение

КБ – коммерческий банк

ТНК – транснациональная компания

ФПГ – финансово-промышленная группа

МВФ – Международный валютный фонд

ЕЭС – Европейское экономическое сообщество

ЦБР – Центральный банк России

ГНИ – Государственная налоговая инспекция

ММВБ – Московская межбанковская валютная биржа

МТБ – Московская товарная биржа



ДНП – Департамент налоговой полиции

НДС – налог на добавленную стоимость

ЧИФ – чековый инвестиционный фонд

СКВ – свободно конвертируемая валюта

ИНН – идентификационный номер налогоплательщика

## Задания

**Задание 1.** На основе приведенной ниже таблицы дайте развернутую характеристику официально-делового стиля речи.

### *1. Сфера использования*

Сфера делопроизводства и официальных отношений

### *2. Тематика*

Официальные отношения между государствами, юридическими лицами, гражданскими лицами, юридическими и гражданскими лицами и т.д.

### *3. Цели*

1. Установление отношений между государствами на международном уровне с помощью соглашений и протестов

2. Установление отношений между государством и гражданами, организацией и гражданскими лицами на уровне закона

3. Установление отношений между руководством и подчинёнными на уровне приказов, распоряжений и разного рода деловых бумаг

### *4. Подстили*

1. Управленческий

2. Законодательный

3. Дипломатический

### *5. Основные жанры*

Приказ, протокол, заявление, расписка, доверенность, деловая беседа, переговоры

Закон, устав, конституция, указ

Соглашение, конвенция, меморандум, нота коммюнике, переговоры

### *6. Ведущие стилевые черты*

Стандартизация, унификация, шаблонность, официальность, конкретность, обобщённо – отвлечённый характер информации, безэмоциональность, бесстрастность, компактность изложения информативной насыщенности.

**Задание 3.** Прочитайте приведенные ниже слова с учетом постановки ударения. Ответьте на вопрос: Какие из приведенных в таблице слов вы произносите иначе? Как вы думаете, с чем это связано?

Обратите внимание: в данной таблице заглавная буква указывает на литературное ударение в данном слове. Если в слове указаны две ударных буквы, значит слово имеет равноправные варианты литературного ударения.

### ОРФОЭПИЧЕСКИЙ МИНИМУМ (акцентологические нормы)

апострОф	завИдно	манЯщий	принУдить	усугубИть
асимметрИя	завсегдАтай	мАркЕтинг (вар.)	приурОчивать	умЕрший
аэропОрты	закУпорить	маркировАть	пулОвер	
	занятОй	мартирОлог	путепровОд	факсИмиле
балансИровать	заплЕсневеть	мастерскИ		феномЕн (о чел.)
балОванный	запломбирОванный заржАВЕть (вар.)	мЕстности, мЕстностей	развитАя промышленность	фенОмен (о физич. явлении)
баловАться баловствО	зевОта знАмение	мЕльком	рАзвитый сын	филантрОпия
бАрмен, ы	звонИшь,	мизЕрный		
безУдержный	звонИт	мУскулИстый	рассредотОчение	
бензопровОд	зубчАтый	мытАрство	ретировАться	ходАтайство
блАга		мышлЕние	ржАВЕть (вар.)	ходАтайствовать
бронИровать (закреплять)	издалекА	намЕрение	свЁкла	христианИн
бронировАть	изЫск	наркомАния	свекОльный	цемЕнт
бюрократИя	избаловАть избалОванный	некролОг	симмЕрия (вар.)	цеховОй
	изОгнутый	нефтепровОд	сиротА, сирОт	цифрвОй
валовОй	икОна Иконопись	нормировАть нормИрОванный	сливОвый	
валОм валить	исповЕдание		средА,	чЕрпать
возбуждЁнный	испокОн	обеспЕчение	по средАм	
воздухопровОд	истерИя	облегчИть	сосредотОчение	шАрф,
втрИдорога	исчЕрпать	ободрИть	срЕдство,	мн.ч. шАрфы
	исчЕркать	овЕн	мн.ч. срЕдства	шофЁр
газопровОд		одноврЕмЕнный	стАтуя	
гЕнезис	каталОг	опОшлить оптОвый	столЯр	экипировАть
герб, гербЫ	каучУк	откУпорить	стеногрАфия	экипирОванный
гЕрбовый	костюмирОванный			экслИбрис
	квартАл		танцОвщица	Экскурс
давнИшний	красИвее	пЕтлЯ (вар.)	твОрОг (вар.)	экспЕрт
дефИс	кОмпас	пищЕрия (вар.)	тОрт, тОрты,	эпИграф
де-Юре[дэ], [рэ]	кулинАрИя (вар.)	плЕсневеть	тОртов	
диспансЕр [сэ]	кУхонный	пломбировАть	тОтчас	языковОй анализ

дОверху, нареч.		пломбирОванный	тУфля	языкОвый гуляш
договОр,	ломОта	полиграфИя	мн.ч. тУфель	
договОры		подбодРить		
дОпИтый (вар.)		предвосИтить	УгЛя (вар.)	
жалюзИ	манЯщий	премировАть премирОванный	украИнский уполномОчивать	
		пригУбить	упрОчение	

**Задание 4.** Расставьте ударение в словах в соответствии с нормами современного русского литературного языка. При этом используйте современные орфоэпические словари, а также «Орфоэпический минимум» (см. – Задание 3).

- I. Эксперт, облегчить, премировать, красивее, квартал, обеспечение, взяты, бармен, средства, облегчить.
- II. Генезис, звонит, упрочение, сорит, ходатайство, торты, оптовый, инженерия, договор, черпать.
- III. Асимметрия, баловать, умерший, договор, отраслей, каталог, ходатайство, досыта, газопровод, некролог.
- IV. Жалюзи, христианин, мастерски, исповедание, иконопись, принудить, заперта, возрастов, они правы, вручит.

**Задание 5.** Поясните разницу в лексическом значении синонимов, пользуясь современными толковыми словарями.

Меценат, спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерт, холдинг, корпорация;

менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, распространитель, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

**Задание 6.** Раскройте скобки и выберите правильное слово из паронимов.

1. Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем).
2. Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке.
3. Фирма строит печи с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей.
4. (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы.
5. Совет директоров потребовал (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-

неплательщиков. 6. Необходимо вести хозяйствование (экономными — экономичными — экономическими) методами.

**Задание 7.** Отредактируйте предложения, устранив речевую избыточность и другие речевые ошибки.

1. Мы интересуемся, можете ли Вы назвать нам адрес другого поставщика, или, в случае невозможности, сможете ли Вы проинформировать о Вашей возможности поставить нам напрямую. 2. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой. 3. Для принятия жизненно важного решения для наших с Вами работников предлагаем организовать встречу на уровне руководителей. 4. Оптовые торговцы должны создавать хорошие деловые отношения с руководством рынка, чтобы обеспечить успешную работу рынка оптовой торговли.

**Задание 8.** Составьте и запишите характерные для официально-делового стиля варианты сочетаемости глаголов и существительных.

Например: вносить – вносить предложение; претензия – предъявить претензию.

1) Возложить, высказать, достигать, заключить, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, оказывать, предъявлять, погашать, продлить, принять, предпринять, рассмотреть, расторгнуть, составить.

2) Благодарность, виза, выговор, договор, договоренность, документ, задолженность, заявка, иск, кредит, отчёт, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, претензия, приказ, расписка, резолюция, резюме, рекомендация, решение, санкция, содействие, справка, счет, требование, учет, характеристика, цена.

**Задание 9.** Укажите правильный падеж в словосочетаниях: приехать по окончани... института; возвратиться по завершени... строительства, навести справки по прибыти... на место, составить отчет по возвращен... из командировки.

*Напоминаем:*

Предложные сочетания с временным значением — "после чего-нибудь" (род. п.) — пишутся на конце с и: по окончании школы, по истечении срока договора, по прибытии делегации, по возвращении из

*командировки*, — если в их состав входит предлог "по".

Предложные сочетания с временным значением, начинающиеся с предлога "до" имеют на конце -я (род. п.): *до истечения* пятидневного срока, *до принятия* решения, *до завершения* срока реконструкции.

**Задание 10.** Перепишите предложения, раскрывая скобки.

1. По отправленному Вами (счет-фактура) оплачены только двенадцать путевок из шестнадцати. 2. Наши отношения с (фабрика-поставщик) зашли в тупик. 3. Инновации в области (бизнес-образование) стали предметом обсуждения на тренинге. 4. (Банк-гарант) в этой сделке выступает "Альфа-банк". 5. В качестве (инструктор-испытатель) я привлекался для работы с лучшими марками самолетов. 7. В качестве (фирма-агент) будет выступать наше предприятие. 8. Руководство рассмотрело представленный Вами предварительный вариант (бизнес-план).

*Напоминаем:*

1. Склоняются обе части слова, если они обозначают рабочие профессии: токарь-карусельщик, токаря-карусельщика; летчик-испытатель, летчика-испытателя.

2. В других случаях склоняются обе части слова, если они выражены склоняемыми частями: по счету-фактуре; из письма-запроса; от фирмы-партнера по телексу-предложению.

Склоняется только вторая часть сложных слов, если первая часть сложного слова — неизменяемое слово: по соло-векселю; жиро-чека.

Склоняется только вторая часть сложных слов, если первая часть сложного слова — иностранное слово, недавно вошедшее в состав русской лексики: из шоп-тура, о бизнес-центре.

**Задание 11.** Составьте со следующими словами словосочетания, употребив зависимые слова в правильном падеже.

Например: *препятствовать внедрению*.

Указывать, анализировать, договор, контроль, долг, согласие, соглашение, содействовать, содействие, идентичный, сходный, располагать, иметь, плата, оплата, платить, оплатить.

**Задание 12.** Раскройте скобки и поставьте слова в нужном падеже.

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. В соответствии с (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восемьсот тысяч рублей.

**Задание 13.** Перепишите предложения, вставляя вместо точек предлоги *благодаря, ввиду, вследствие*.

1. ... ожидаемых заморозков принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования. 2. ... ремонта железнодорожного полотна пассажирский поезд пришел с опозданием. 3. ... мужеству и самообладанию водителя авария была предотвращена. 4... большого наплыва посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов. 5. ... повышения цен на энергоносители решение об изменении оптовых и розничных цен на товары и услуги будут согласовываться с членами комиссии. 6. ... активной деятельности экологических служб города экологическая обстановка в городе и его окрестностях начала улучшаться.

**Задание 14.** Отредактируйте предложения с деепричастными оборотами, где нужно заменяя их придаточными предложениями или устойчивыми оборотами.

1. Ссылаясь на нашу договоренность, платеж будет произведен через инкассо. 2. Отвечая на Ваше письмо относительно финансового положения компании, нами была собрана следующая информация. 3. Принимая во внимание наше длительное сотрудничество, товар будет поставлен Вам со скидкой 5%. 4. Подписывая договора, оплата гарантируется. 5. Направляя на рассмотрение данный вопрос, нам необходимо увеличение годового фонда минимум на сорок тонн. 6. Однажды одевшись в "Reebok", вам не захочется покупать спортивную

одежду других фирм. 7. Записываясь на прием в мэрию, гражданам выдаются пропуска.

**Задание 15.** Соотнесите аббревиатуры из левой колонки с их полными наименованиями из правой колонки. Запишите правильный ответ.

1. ЭЭФ	1. Объединенный совет обучающихся
2. ИФФ	2. Факультет экономики и управления
3. ФЭУ	3. Общая физическая подготовка
4. ЭМФ	4. Электроэнергетический факультет
5. ТЭФ	5. Инженерно-физический факультет
6. ИВТФ	6. Электромеханический факультет
7. ОСО	7. Учебно-военный центр
8. ОФП	8. Факультет информатики и вычислительной техники
9. УВЦ	9. Теоретические основы электротехники
10. ТОЭ	10. Теплоэнергетический факультет

**Задание 16.** Определите, какие сокращения не соответствуют правилам унификации сокращений в деловой документации, исправьте их. При выполнении задания используйте «Список наиболее употребительных сокращений в профессиональной сфере общения» (см. с. 15).

ЧП (*частное предприятие*), д. (*деревня*), г-н (*господин*), н-р (*например*), пер. (*переулок*), зам. нач. (*заместитель начальника*), ОАО, ИНН, смотр. (*смотри*), и др. (*и другие*), ст. преп. (*старший преподаватель*), г.г. (*годы*), р/н (*район*), стр. (*страница*), в.в. (*века*).

**Задание 17.** Отредактируйте приведенное ниже шутивное объявление в соответствии с языковыми и стилистическими требованиями официально-делового стиля.

#### Объявление

Замечено, что ученики портят учебники, каковые выдаются только во временное пользование таковым. Замечено, что таковые марают каковые посредством клякс, каковые уменьшают ценность каковых, не давая возможности следующим группам таковых пользоваться каковыми. Также замечено, что из каковых вырываются страницы таковыми, что

свидетельствует о недооценке каковых таковыми. Впредь, если будут замечены таковые, портящие каковые, то из школы будут изыматься вместе с каковыми и таковые.

(В.Ардов)

## Тема 2. Деловое письмо: нормы, стандарты, классификация

### 2.1. Текстовые нормы делового письма



На первом этапе составления какого-либо текстового документа человек продельывает в плане составления той или иной деловой бумаги мыслительную работу, которая позволяет ему определить форму и содержание будущего письма.

1. Сначала пишущий ориентируется в сложившейся официально деловой ситуации. Она диктует ему выбор жанра документа: если необходимо попросить о чём-либо предприятие, нужным документом оказывается заявление; если требуется, чтобы организация оплатила выполненную работу, необходимо предъявить счёт. Следовательно, на первом этапе пишущий уясняет характер официально-деловой ситуации и выбирает соответствующий ей документ.

2. Выбор жанра документа обуславливает знание формы (схемы) соответствующего документа.

Всякий документ может быть рассмотрен как ряд или сумма постоянных элементов содержания – так называемых реквизитов. К ним относятся следующие данные:

1) об адресате: кому адресован документ; об адресанте: кто является автором документа – заявителем, просителем и т.д.;

2) наименование жанра документа: в некоторых документах название обязательно (например, заявление, докладная записка, доверенность, а в некоторых оно не ставится, например, в деловых письмах);



- 3) описание документальных приложений (если они имеются);
- 4) дата;
- 5) подпись автора документа и др.

ГОСТом 6.30-97 устанавливается максимальный набор реквизитов для документов управления, их – 29. Каждый тип документа (акт, приказ, письмо) имеет определенный набор реквизитов. К наиболее важным реквизитам документов, используемым в современной практике, относятся:

- 1 – государственный герб Российской Федерации;
- 2 – герб субъекта Российской Федерации;
- 3 – эмблема организации;
- 4 – код организации (автора документа) – проставляется по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО);
- 5 – код документа – указывается по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД);
- 7 – справочные данные организации;
- 8 – наименование вида документа;
- 9 – дата документа;
- 10 – регистрационный номер документа;
- 11 – ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа;
- 12 – место составления или издания документа;
- 13 – гриф ограничения доступа к документу;
- 14 – адресат;
- 15 – гриф утверждения документа;
- 16 – резолюция;
- 17 – заголовок к тексту;
- 19 – текст документа;
- 21 – подпись;
- 22 – гриф согласования документа;
- 23 – визы согласования документа;
- 24 – печать;
- 28 – отметка о поступлении документа в организацию;
- 29 – отметка для автоматического поиска документа.

Особенно важным является правильное оформление таких реквизитов, как дата, подпись, печать, гриф утверждения, которые придают документу юридическую силу.

Каждый документ можно разделить на 3 основные части:

- заголовочную часть (в нее входят реквизиты, расположенные до текста);
- основную часть (реквизиты «текст» и «приложения»);
- оформляющую часть (реквизиты, расположенные ниже текста и приложения).

Таким образом, под формой документа понимаются сумма его реквизитов и содержательно-композиционная схема их расположения.

## 2.2. Классификации деловых писем



Письма – одна из важнейших частей деловой документации. Свободное владение деловым письмом: умение четко изложить суть вопроса, положение дел, однозначно сформулировать предложение, просьбу, требование, убедительно обосновать свои выводы – входит в число приоритетных профессиональных навыков делового человека.

**Деловыми письмами** называют все документы, которые служат для связи организации с внешними структурами.

Основные факторы, влияющие на текст и форму делового письма:

- кто пишет письмо (адресант);
- получатель (адресат);
- тема;
- цель;
- функция письма;
- сколько вопросов будет обсуждено в письме;
- каким образом оно будет отправлено;
- существуют ли строго регламентированные формы (требования ГОСТа) для этого вида писем.

Принципы классификации деловых писем весьма различны. Каждое деловое письмо попадает в несколько классификаций и составляется с учётом разных аспектов.

➤ **По теме письма** разделяются:

- 1) **на коммерческие;**
- 2) **собственно деловые.**

Коммерческие письма используются при организации коммерческой сделки, заключении и выполнении контрактов; составляются от имени юридических лиц и нередко имеют правовую силу. К коммерческой корреспонденции относятся коммерческое письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-претензия (рекламация) и ответы на эти письма.

Собственно деловые письма решают организационные, правовые вопросы, проблемы экономических отношений корреспондентов, поэтому они весьма разнообразны по форме и содержанию. Это могут быть и расписка, и приглашение, и протокол собрания и др.

➤ **По функции** письма подразделяются:

- 1) **на инициативные письма;**
- 2) **письма-ответы.**

Инициативные, в свою очередь, подразделяются на письма, требующие ответа (коммерческое инициативное письмо, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо-обращение), и письма, не требующие ответа (письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-извещение, письмо-заявление, сопроводительное письмо).

➤ **По признаку адресата** письма подразделяются:

- 1) **на обычные;**
- 2) **циркулярные.**

Циркулярные письма – это письма, рассылаемые одним адресантом нескольким получателям, как правило, подчинённым организациям. Обычные письма направляются одному получателю.

➤ **По композиции** письма подразделяются:

- 1) **на одноаспектные;**
- 2) **многоаспектные.**

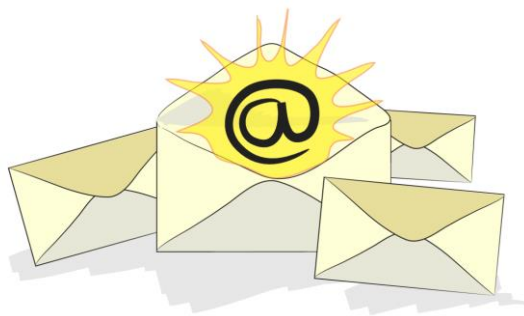
В одноаспектных письмах рассматривается один вопрос. В последнее время они доминируют в деловой переписке. Если необходимо обратиться в организацию сразу по нескольким вопросам, рекомендуется составить отдельное письмо по каждому из них, особенно в том случае, когда рассматриваемые вопросы не связаны между собой.

Многоаспектные письма составляют в том случае, когда они затрагивают несколько взаимосвязанных вопросов, которые будут рассматриваться в одной организации (одним адресатом). Например, это может быть письмо, одновременно являющееся и письмом-предложением, и письмом-напоминанием.

➤ **По форме отправления**

письма подразделяются:

- 1) **на традиционные почтовые отправления** (обычно это письма, имеющие юридическое значение, например: договоры, оферта, рекламация);
- 2) **электронные письма;**
- 3) **факсы.**



Последние два вида писем используются, когда необходимо срочно решить вопрос, но юридической силы они не имеют.

➤ **По цели письма** подразделяются:

- 1) **на информационные**, создаваемые с целью передачи информации;
- 2) **рекламные** (тексты, призванные повлиять на адресата).

➤ **По структуре** деловые письма подразделяются:

- 1) **на регламентированные**, форма которых строго оговорена ГОСТом;
- 2) **нерегламентированные**, то есть не требующие специального бланка или строго определённого формата бумаги.

Так, например, *коммерческое письмо-запрос* по своей функции является *инициативным*, по адресату – *обычным*, по композиции может быть *как одноаспектным, так и многоаспектным*, по структуре – чаще всего *регламентированным*, по цели – *информационным*.

Таким образом, составляя коммерческое письмо, следует обратить внимание на два основных момента: 1) оформление письма в соответствии с правилами делопроизводства; 2) текст самого письма.

## 2.3. Коммерческие письма

Коммерческое, как и любое деловое письмо, имеет следующую структуру:

- реквизиты отправителя (адресанта);
- реквизиты получателя (адресата);
- резолюция руководителя;
- заголовочная часть;
- текст письма;
- подписи составителей письма.

### 2.3.1. Композиция коммерческого письма

Текст данного вида деловых писем включает следующие части: 1) обращение; 2) вводную часть; 3) основную часть; 4) заключение.

**В обращении**, как правило, используются стандартные языковые формулы:

*Уважаемый г-н Степанов!*; *Многоуважаемый господин директор!*; *Уважаемые господа!* (если получатели письма неизвестны); *Уважаемые коллеги!* (используется в общении людей одной профессии).

Если адресат хорошо знаком, применяются менее официальные формулы: обращение по имени-отчеству или только по имени: *Глубокоуважаемая Анна Петровна!* *Дорогая Анна!*

Если письмо не адресовано конкретному лицу, обращение не требуется.

**В вводной части** указывают причины, основания, цели составления документа. Они нередко сопровождаются ссылками на даты, факты, документы.

Приведем примеры типичных языковых формул, используемых в вводной части письма.

Письмо-запрос	В целях ознакомления с...
Письмо-	В ответ на Ваш запрос от..(дата)...

предложение (оферта)	В подтверждение нашей предварительной договорённости... В соответствии с Вашей просьбой... Согласно договору №... от...
Письмо-рекламация (претензия)	К большому сожалению... Вынуждены сообщить Вам о том, что...
Письмо-ответ	В ответ на Ваше письмо от... Нами рассмотрены Ваши предложения.....

**Основная часть** текста варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма.

Приведем примеры типичных языковых формул, используемых в основной части письма.

Письмо-запрос	Прошу предоставить информацию... ...просим выслать...
Письмо-предложение (оферта)	...направляем Вам... ...высылаю Вам перечень предложений... ...мы готовы предложить Вам...
Письмо-рекламация	Официально заявляем Вам претензию на.../в отношении... Направляем Вам товар /рекламацию/ Мы вынуждены поставить Вас в известность, что...
Письмо-ответ	...сообщаю Вам, что... ...информируем Вас, что...

**Заключительная часть** одноаспектного письма обычно представляет собой формулы вежливости. Если же письмо является сложным, многоаспектным, эта часть письма может быть более развёрнутой.

Приведем примеры типичных языковых формул, используемых в заключительной части письма.

Письмо-запрос	В ожидании Вашего согласия...
Письмо-предложение (оферта)	Выражаем надежду на продолжение нашего сотрудничества...
Письмо-рекламация	Надеемся получить ответ в ближайшее время... В ожидании скорого ответа...

### 2.3.2. Виды коммерческих писем

**Письмо-запрос.** Это коммерческий документ, который представляет собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку, с просьбой предоставить необходимую информацию о товаре (услугах) и/или направить предложение на поставку (продажу) товара или предоставление услуг. В запросе обычно указывается, какой товар хотел бы приобрести покупатель и на каких условиях: Таковыми являются количество и качество товара, его марка, модель, цена, сроки поставки и средства транспортировки.

Письмо-запрос обычно состоит из двух частей. В первой части в повествовательной форме излагается существо вопроса; во второй части ставятся вопросы, на которые ожидается ответ адресата. Запрос должен быть кратким. В нём необходимы ссылки на нормативные документы, достигнутые договорённости, прежние письма.

Языковые конструкции письма-запроса: *В соответствии с нашей договорённостью...; Просим..., обращаемся с просьбой выслать нам предложение на поставку...; Мы заинтересованы в срочной поставке...*

#### **Образец письма-запроса:**

О посылке каталогов

Уважаемый \_\_\_\_\_!

*В целях ознакомления с ассортиментом выпускаемой Вами продукции просим направить нам каталоги женской обуви с указанием размера отпускных цен.*

Директор

Подпись

И.П. Прутьев

**Ответ на запрос** составляется в том случае, если продавец не может сразу выслать покупателю предложение.

В зависимости от ситуации ответ может содержать следующую информацию: о принятии запроса к рассмотрению; о выяснении возможности поставки товара, интересующего покупателя; об отказе поставить товар и объяснение причин отказа; об изменении условий запроса (сроков поставки, количества товара и т.д.); об обещании направить предложение на поставку товара, интересующего покупателя.

Данное письмо может оформляться трафаретно или как обычное письмо.

### **Образец письма-ответа:**

*Уважаемые \_\_\_\_\_!*

*В настоящее время мы выясняем возможности поставки интересующего вас товара.*

*Коммерческий директор*

*Подпись*

*И.П. Шатский*

*Языковые конструкции отказа: К сожалению, мы не можем ответить на Ваш запрос положительно...; В настоящее время мы не имеем возможности сделать Вам конкретное предложение на поставку...*

**Предложение (оферта).** Это коммерческий документ, который представляет собой заявление продавца о желании заключить сделку с указанием её конкретных условий. Реквизиты оферты: (1) наименование вида документа; (2) указание его номера; (3) текст предложения; (4) сведения о транспортировке; (5) условия поставки; (6) условия платежа; (7) количество и род упаковки; (8) подпись экспортёра.

*Языковые конструкции письма-предложения: В ответ на Ваш запрос...; Ссылаясь на предварительные переговоры..., мы предлагаем; Настоящее предложение действительно до.....*



### **Образец письма-предложения (трафаретное письмо)**

Благодарим вас за запрос от \_\_\_\_\_ и сообщаем, что можем предложить Вам \_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_\_ (наименование товара).

Настоящее предложение действительно до... .

С уважением, \_\_\_\_\_ .

Подпись

**Ответ на предложение** может содержать согласие на условия предложения или отказ от предложения. Если покупатель согласен со всеми условиями предложения и подтверждает это продавцу, сделка считается заключённой. После этого заключается контракт и выполняется заказ. В таком случае следует трафаретный ответ:

### **Образец письма-ответа на предложение**

Уважаемые \_\_\_\_\_ !

Сообщаем, что согласны закупить у Вас (наименование товара) товар на следующих условиях: Количество – Качество – Цена – Маркировка – Условия поставки – Условия платежа – Сроки поставки – Арбитраж – В ближайшее время вышлем Вам договор для подписания

Директор

Подпись

И.П. Васнецов

**Рекламация (претензия)** – коммерческий документ, в котором содержится претензия к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков.

Рекламация обычно состоит из трёх частей: (1) основания для предъявления претензии; (2) доказательства (акт экспертизы, акт приёмки и т.д.); (3) конкретные требования стороны, предъявляющей претензию (например, замена некачественного товара качественным, уценка и т.д.).

Языковые конструкции для выражения рекламации: *Мы официально заявляем Вам рекламацию на...; К сожалению, мы должны поставить Вас в известность, что...; Информлируем, что условия нашего контракта не выполняются...; При приёмке товара были обнаружены следующие недостатки...; Надеемся, что Вы с должным вниманием отнесётесь к нашей рекламации и незамедлительно сообщите нам о своём решении.*

### **Образец рекламации**

*О возмещении убытков*

*26.05.2017 Ваша фирма отгрузила сахарный песок в количестве 250000 кг по счёту № 86-515, который был нами оплачен в полной сумме. При проверке вагона было обнаружено 50 дефектных мест, о чём свидетельствует коммерческий акт № 6695/289.*

*В связи с изложенным просим Вас возместить понесённые нашей фирмой убытки в размере ...*

*Сумму следует перечислить ....*

*Приложение: коммерческий акт № 25/209.*

*Директор*

*Подпись*

*И.П. Шестков*

**Ответ на рекламацию** может быть различным, в зависимости от решения принявшей претензию стороны: (1) претензия признаётся справедливой и удовлетворяется полностью; (2) претензия принимается к рассмотрению – решение по ней пока не принято; (3) претензия признаётся справедливой частично; (4) претензия отклоняется полностью.

Языковые конструкции, применяемые в ответе на рекламацию: *Ваша рекламация от... получена. В удовлетворение Вашей претензии переводим на Ваш счёт сумму...; Подтверждаем получение Вашего письма и сообщаем, что рекламация принята к рассмотрению...; Сообщаем, что недостающее количество товара будет отправлено Вам... Ваша претензия признана необоснованной...; Вашу претензию мы удовлетворить не можем, так как...*

**Письмо-ответ** оформляется как обычное письмо:

Уважаемые \_\_\_\_\_!

Ваше письмо № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ нами рассмотрено. Заверяем Вас, что мы принимаем действенные меры по ускорению отгрузки оборудования. О дате отгрузки сообщим Вам по электронной почте.

С уважением, \_\_\_\_\_.

Подпись

В отличие от регламентированных деловых писем **нерегламентированные деловые письма** не имеют жесткой текстовой структуры, в них реже используются стандартные фразы.

Однако было бы неверно полагать, что язык нерегламентированных писем вовсе не содержит элементов стандартизации. Стандартные словосочетания (термины, номенклатурные знаки, устойчивые обороты) используются и в нерегламентированных письмах. К ним относятся инструктивные письма, письма-объяснения, рекомендации, а также рекламные письма – письма-презентации, письма-объявления, предложения, представления).

Вообще же язык нерегламентированных писем отличается от языка регламентированных писем включением значительного пласта общелитературной лексики, большей вариативностью синтаксических конструкций высказывания, т.е. большей свободой в реализации замысла.

### 2.3.3. Сопроводительное письмо

**Сопроводительное письмо** – это вид письма, которое сопровождает материальные ценности или документы и фиксирует факт их отправки.

В современной профессиональной деятельности наиболее востребовано сопроводительное письмо, которое дополняет резюме при устройстве на работу. Так как соискателю часто бывает сложно уместить в резюме всю имеющуюся информацию (к примеру, он имеет солидный опыт работы) и подчеркнуть свою заинтересованность в данной вакансии,

подобная информация излагается в сопроводительном письме, которое посылается автором одновременно с резюме.

Сопроводительное письмо содержит личную информацию, но оформлять его следует по аналогу деловых писем: в заголовочной части слева размещают дату составления письма, адрес отправителя, его телефон (телефоны), справа над текстом указывают адресата. Например:

12.03.2010  
153000, г. Иваново,  
ул. Веселова, д.7, кв.30  
раб.тел. 38-35-01,  
моб. тел. 42-36-74

Генеральному директору  
ОАО «Автокраны»  
г-ну М.А. Смирнову

Письмо следует начать с обращения (например, «Уважаемый Леонид Борисович!»), которое располагается по центру.

Текст письма обычно включает несколько частей, выделяемых абзацами. В начале письма излагается причина обращения в эту фирму. Следует указать, откуда взята информация о вакансии: например, из объявления в газете (укажите издание и дату) или от конкретного лица, а также что вам известно о фирме, чем она вас привлекает.

Следующая часть письма посвящается развернутой характеристике образования, профессиональной подготовки, опыта работы (с указанием не только занимаемых должностей, но и выполняемых обязанностей, причин смена работы).

❖ *Специалисты рекомендуют избегать отрицательных оценок деятельности фирмы, отдельных должностных лиц и тому подобных сведений, наносящих ущерб имиджу организаций, в которых вы ранее работали. Дело в том, что работодатели высоко ценят преданность компании, и если вы вините в смене работы прежнюю фирму, делается вывод об отсутствии у вас подобных качеств.*

Далее нужно рассказать о возможном вашем личном вкладе в деятельность той фирмы, куда вы стремитесь устроиться на работу. Эта часть должна продемонстрировать вашу ценность как специалиста.

В заключительной части следует поблагодарить за внимание, подчеркнуть свою готовность принять участие в собеседовании,

продемонстрировать профессиональные навыки и знания, подтвердить соответствующими документами все сообщаемые сведения.

После текста письма в рубрике «Приложение» перечисляются документы, прилагаемые к сопроводительному письму (резюме, рекомендательные письма).

Подпись автора письма должна содержать личную подпись и ее расшифровку без скобок и кавычек.

## Сопроводительное письмо

### *Образец*

01.06. 2008

153004, г.Иваново, ул. Свободы, 13-6  
(482) 38-03-87, моб. 8906109457

Генеральному директору

ОАО «Факел»

г-ну Н.А. Веселову

Уважаемый Николай Андреевич!

О вашей компании мне стало известно из средств массовой информации. Возможно, вас заинтересует моя кандидатура на должность инженера-электрика.

В течение последних двух лет я успешно работал в компании ООО «Союз» в должности инженера-электрика. За это время я принимал участие в разработке энергосистем и внедрении их в эксплуатацию, приобрел необходимый опыт по стандартизации технических средств, оборудования и материалов, за что был отмечен письменной благодарностью от руководства компании.

Буду признателен, если вы найдете возможность встретиться со мной для обсуждения возможного сотрудничества.

Приложения: резюме, рекомендательное письмо.

Петр Александрович Мухин

### 2.3.4. Рекомендательное письмо



Рекомендательные письма представляют собой один из самых непростых для исполнения видов деловых писем. С их помощью порой в мгновение ока решаются карьеры и даже судьбы людей, которых предоставляющие рекомендации имеют удовольствие знать по совместной профессиональной деятельности. Вот почему главным требованием к посланиям подобного рода является объективность.

**Рекомендательное письмо** – это краткая презентация соискателя вакансии перед потенциальным работодателем от имени третьего лица, как правило, представляющего организацию (предприятие, учреждение), в котором работал или учился рекомендуемый (рекомендуемая). При этом принято различать благожелательные, нейтральные и негативные рекомендательные письма.

Особенности оформления, структуры, содержания и стилистики рекомендательных писем во многом предопределяются поводом для их подготовки. Следует знать: рекомендации могут предоставляться как временным, так и постоянным работникам в краткой или развернутой форме.

Стандартный порядок подготовки рекомендательного письма предполагает:

- общую оценку рекомендуемого (благожелательную, нейтральную или негативную);
- обоснование рекомендации (в виде описания важнейших профессиональных и личных качеств рекомендуемого работника);
- заключительный вывод (необходим для развернутых рекомендательных писем).

В конце послания, как правило, содержится ссылка на прочие рекомендации, которые могут или прилагаться непосредственно к письму, или высылаться по соответствующему запросу.

Анализируя рекомендательные письма, кадровые службы обращают внимание:

- на правильность составления и оформления;
- характеристику работника;

- оформление подписи и уровень должностного лица, подписавшего документ;

- дату письма (срок давности).

Оформление документа производится на соответствующем бланке.

На бланке письма должны быть указаны следующие реквизиты:

- наименование организации;

- справочные данные (почтовый и телеграфный адреса, справочный телефон и др.);

- дата и номер письма;

- регистрационный номер и дата входящего письма;

- заголовок к тексту;

- адресат.

Наличие регистрационного номера и даты придает письму официальность, юридическую силу. По этим реквизитам при желании можно проверить факт выдачи организацией рекомендательного письма. Регистрационный номер и дата – обязательные элементы этого документа.

Структура рекомендательного письма в целом соответствует типовой структуре делового письма и, как правило, включает:

- обращение;

- вводную часть;

- Обоснование;

- заключение (в том числе заключительную формулу вежливости).

Рекомендательное письмо также может иметь приложения.

### ***Особенности оформления и содержания рекомендательного письма***

✓ В рекомендательных письмах уместнее использовать форму изложения от первого лица множественного числа: «с удовольствием рекомендуем...», «представляем рекомендации...».

Возможно использование и формы изложения от третьего лица единственного числа: «компания рекомендует...», «фирма представляет рекомендации...».

✓ В рекомендательных письмах не желательны рассуждения, лишние детали или общие места, так как это влияет на понимание основного смысла. Также не следует придавать письму личностный характер, прибегать к оборотам вычурной вежливости: «с огромной благодарностью...», «с глубоким почтением...».

✓ Тон письма должен быть нейтральным. Нейтральность стилю придает использование деепричастных оборотов для формулировки причин принятия решений: «Учитывая деловые качества...», «Считая принципиально важным...», «Оценивая практический вклад...».

✓ Уровень подписания является существенным фактором, влияющим на значимость рекомендательного письма. Поэтому желательно, чтобы письмо подписал один из первых руководителей организации.

✓ Если письмо адресовано в конкретную фирму, то справа над текстом должен быть оформленный реквизит «Адресат».

✓ При направлении документа руководителю организации ее название входит в состав должности адресата.

Например:

*Генеральному директору ЗАО «Звезда»  
Н.Д. Федорову*

В этом случае письмо должно начинаться с формулы вежливого обращения, а в конце текста следует заключение, при этом они должны соответствовать друг другу.

Например:

*Уважаемый Николай Дмитриевич!*

✓ Заключительная формула вежливости отделяется от текста 2 – 3 межстрочными интервалами и печатается с начала абзаца.

Например:

*...С уважением, начальник управления...*

✓ Если не известно, в какие организации обратится рекомендуемый работник, письма не содержат конкретного адресата и обращения.

✓ Реквизит «Подпись» включает краткое наименование должности, личную подпись, инициалы и фамилию автора рекомендации.



## Рекомендательное письмо (рекомендация)

### Образец

ОАО «Автокраны»  
153000, г. Иваново, ул. Некрасова, д. 61  
тел. 24-82-63, тел/факс 547-78-04

06.03.10 № 76/02

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

С большим удовольствием рекомендуем Вам Фролова Олега Михайловича.

Олег Михайлович проработал в нашей фирме в должности инженера-энергетика около двух лет, с должностными обязанностями справляется блестяще. К работе относится ответственно, серьезно, проявил себя как прекрасный организатор, с подчиненными строг, справедлив и доброжелателен, никогда не допускает ошибок в работе.

О.М.Фролова отличает стремление к постоянному профессиональному росту, пополнение профессиональных знаний, совершенствование собственных профессиональных разработок. Придя в нашу фирму с минимальной профессиональной подготовкой и опытом работы, О.М. Фролов за период работы в фирме прошел путь от мастера цеха до должности инженера-энергетика.

Отмечая практические навыки, деловые и личные качества Олега Михайловича, уверены, что Ваша фирма приобретает в его лице настоящего профессионала.

Генеральный директор

*Подпись*

В.И. Малахов

## Задания

**Задание 1.** Исправьте ошибки, допущенные в требованиях к написанию делового письма.

Не должно быть	Должно быть
бесполезным	посвящено достижению конкретной цели
тщательно продуманным	неподготовленным
написано с ошибками	не содержать ошибок
покровительственным по тону	дружественным по тону
неряшливым	изящно оформленным
точно адресованным	неверно адресованным
нудным	энергичным
неверно структурированным	четко структурированным
предельно кратким	многословным
запутанным	ясным
незавершенным по смыслу	завершено логичным выводом
тактичным	грубым

**Задание 2.** Определите, к какому виду деловых писем можно отнести приведенные ниже языковые формулы (речевые клише).

1) *Это даёт нам право вернуть товар обратно, требовать возмещения убытков, обратиться в арбитражный суд...*

2) *В настоящее время мы не имеем возможности сделать Вам конкретное предложение на поставку...*

3) *Мы хотели бы знать, в какой срок и по какой цене Вы можете поставить товар...*

4) *Доводим до Вашего сведения...*

5) *ЧП "Полюс"... представляет на Ваше рассмотрение следующее предложение...*

6) *Надеемся получить ответ в ближайшее время...*

7) *Предлагаем Вам отгрузить на указанных ниже условиях...*

**Задание 3.** Найдите ошибки в содержании и в оформлении данного сопроводительного письма.

*Уважаемые господа!*

*Меня заинтересовало ваше предложение о предоставлении работы. Прошу вас изучить мои документы и решить, могу ли я быть вам полезен. Я отличаюсь динамичным и самостоятельным мышлением и ответственным отношением к работе, могу руководить людьми. Английский язык проходил в курсе общеобразовательной школы. Рекомендую себя на вакантную должность на вашей фирме, я с большой заинтересованностью ожидаю положительного ответа и назначения вами сроков встречи. Я буду звонить вам в понедельник, чтобы узнать, когда эта встреча состоится.*

*Заранее благодарю,*

*Смирнов Валерий Павлович*

**Задание 4.** Вас включили в число соискателей на должность инженера в энергетическую компанию. Напишите письмо с подтверждением принятия приглашения на собеседование.

**Задание 5.** Найдите ошибки в содержании и в оформлении данного сопроводительного письма.

*Уважаемые господа!*

*Меня заинтересовало ваше предложение о предоставлении работы. Прошу вас изучить мои документы и решить, могу ли я быть вам полезен. Я отличаюсь динамичным и самостоятельным мышлением и ответственным отношением к работе, могу руководить людьми. Английский язык проходил в курсе общеобразовательной школы. Рекомендую себя на вакантную должность на вашей фирме, я с большой заинтересованностью ожидаю положительного ответа и назначения вами сроков встречи. Я буду звонить вам в понедельник, чтобы узнать, когда эта встреча состоится.*

*Заранее благодарю,*

*Смирнов Валерий Павлович*

**Задание 6.** Исправьте ошибки в данном письме. Назовите вид данного делового письма.

*Уважаемый Иван Иванович,*

*Спасибо, что сообщили нам, что ваш [товар] работает не совсем правильно. Это, должно быть, разочаровало вас, учитывая то, что вы купили [товар] всего неделю назад. Мы приносим извинения за любые неудобства.*

*Пожалуйста, принесите дефектный товар в магазин и выберите новый бесплатно.*

*С уважением,*

*Семен Петров*

**Задание 7.** Проанализируйте данное деловое письмо. К какому типу деловых писем оно относится? Соответствует ли оно правилам составления деловых писем? Обоснуйте свой ответ.

**Здравствуйте, Фёдор Степанович.**

Курьер приехал без опозданий. Мы проверили, **всё правильно.**

Спасибо за оперативность. Поставку оплатим завтра.

С уважением, Иван Викторович

**Задание 8.** Составьте следующую таблицу: в первую колонку занесите сходства в написании и содержании рекомендательных и сопроводительных писем, а во вторую – различия.

**Задание 9.** Напишите рекомендательное письмо на своего однокурсника в какую-либо производственную компанию, фирму.

## Тема 3. Служебная и личная документация

### 3.1. Способы классификации документов и правила их оформления



**Документ** – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать. Служебный документ является необходимым элементом деловой жизни.

Информацию в документе несут не только текстовые фрагменты, но и все обязательные элементы оформления текста – **реквизиты**. Для каждого вида документов существует свой набор реквизитов, предусмотренный государственным стандартом – ГОСТом.

**Реквизит** – это обязательный информационный элемент документа, строго закрепленный за определенным местом на бланке, листе.

Наименование, дата, регистрационный номер, сведения о составителе и т.д. постоянно располагаются в одном и том же месте – первые три в верхней части, а последний – в нижней части листа после подписей. Число реквизитов бывает различным и зависит от вида и содержания документов. Формуляр-образец устанавливает максимальный состав реквизитов и порядок их расположения.

**Форма служебного документа** – это совокупность элементов его оформления и содержания, оцениваемых с точки зрения их состава, объема, последовательности, расположения и взаимной связи. К элементам оформления документа относятся его реквизиты, а к элементам содержания – структурные части основного текста.

#### **Способы классификации документов**

Классифицировать документы можно по разным основаниям. Это довольно непросто, поэтому существует несколько способов классификации документов официально-делового стиля.

**По месту составления:** внутренние и внешние документы.

**По содержанию:** простые и сложные

**По форме:** индивидуальные и типовые.

**По срокам исполнения:** срочные и бессрочные.

**По происхождению:** служебные и личные.

**По виду оформления:** подлинники, копии, дубликаты и выписки.

**По функции:** организационные документы, направленные на регламентацию деятельности организации или предприятия, и распорядительные документы, содержащие конкретные распоряжения.

Кроме организационных и распорядительных можно выделить также информационно-справочные документы, документы по персоналу предприятия (трудовой договор, личные карточки, учётные карточки, анкеты), письма, договоры.

### **Правила оформления документов**

Правила оформления текстов деловых документов регулируются следующими стандартами: ГОСТ Р 6.30 - 2003. Унифицированная система организационно распорядительной документации. Требования к оформлению документов. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированная система документации. Требования к построению формуляра-образца. ГОСТ ИСО 8601-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Представление дат и времени. Общие требования. ГОСТ ИСО 15489:2001. Information and Documentation. Records Management.

Наиболее активно в деловой сфере используются информационно-справочные документы и документы личного характера.

Информационно-справочные документы регламентируют отношения различных организаций, а также связи и отношения между подчиненными и руководством. Это служебные письма, докладные, объяснительные записки, справки и другие.

К документам личного характера относятся заявление, автобиография, доверенность, расписка и другие. Умение составлять такого рода документы – показатель профессионализма работника любой сферы деятельности.

## 3.2. Объяснительная записка

**Объяснительная записка** – это документ, содержащий указание и объяснение причин, которые привели к каким-либо нарушениям в производственном или учебном процессе. Этот документ содержит указание адресата, текст, дату и подпись составителя.

### Объяснительная записка

#### *Образец*

Отдел комплектации № 2  
Объяснительная записка  
14.02.2017

Директору завода «Энергия»  
г-ну О.М. Троицкому

Сводный отчет отдела за III квартал 2017 года не был представлен в указанный срок в связи с повреждением факс-модемной связи.

Начальник отдела  
комплектации №2

*Подпись*

М.Л. Сухов

## 3.3. Заявление

**Заявление** – это документ, адресованный организации или должностному лицу учреждения и содержащий просьбу (реже предложение или жалобу) какого-либо лица.

Заявление имеет следующие реквизиты:

- адресат (располагается в правом углу листа и содержит должность, фамилию в дательном падеже и инициалы того, кому адресуется заявление);
- фамилия и инициалы заявителя (в родительном падеже). Если заявление адресовано в какую-либо иную организацию, то подающий заявление указывает свой адрес и паспортные данные;
- наименование вида документа по центру с заглавной буквы.

Реквизит **«Наименование»** в данном документе может оформляться двумя способами.

✓ Если слово *заявление* пишется с заглавной буквы, то точка после него не ставится. Например:

### ***Заявление***

✓ Если слово *заявление* пишется с маленькой буквы, то после него ставится точка. Например:

### ***заявление.***

- текст заявления;
- подпись составителя (внизу справа);
- дата подачи заявления (внизу слева).

✓ В соответствии с международными стандартами ***дата в документации обозначается арабскими цифрами*** в следующей последовательности: *день месяца, месяц, год*.

Например: *08.12.2017*

или в сокращенном варианте: *08.12.17*

✓ Допускается также словесно-цифровой способ оформления даты. Например: *8 декабря 2009 г.* ИЛИ *8 декабря 2017 года*

### **Заявление**

#### ***Образец***

Декану ИВТФ  
Маршалову Е.Д.  
от студента I курса, 41 группы  
Соловьева С.М.

#### **Заявление**

Прошу разрешить мне досрочно сдать экзамены за 2 семестр 2017/2018 учебного года, так как во время экзаменационной сессии мне предстоит стажироваться в Берлинском университете (Германия).

Документы, подтверждающие факт стажировки, прилагаются.

02.05.2017

*Подпись*



### 3.4. Доверенность

**Доверенность** – официальный документ, которым организация или отдельное лицо предоставляет право другому лицу получить деньги, товарно-материальные ценности или совершить какие-либо действия от лица доверителя, точно указанные в доверенности.

В зависимости от того, кем оформляются полномочия (предприятием или отдельным лицом), доверенности могут быть **официальными** и **личными**.

Личные доверенности выдаются от лица доверителя (гражданина) на получение заработной платы, пособий, стипендий, доходов в банках и др.

Перечисленные доверенности не требуют нотариального заверения и выдаются на срок проведения действий, указанных в них.

#### Личная доверенность Образец

##### Доверенность

Я, Смирнова Ирина Петровна (паспорт № 54 01 876342, выдан ОВД Октябрьского района г. Иваново 20.07.2001), проживающая по адресу: г. Иваново, ул. Ермака, д.17, кв.63, доверяю получить причитающуюся мне стипендию за сентябрь 2017 года

Волотиной Анне Владимировне (паспорт № 43 00 886148, выдан ОВД Фрунзенского района г. Иваново 09.04.2002), проживающей по адресу: г. Иваново, ул. Парижской Коммуны, д. 35, кв.12.

22. 10.2017

*Личная подпись*

Подпись Смирновой Ирины Петровны удостоверяю.  
Ст. инспектор кадров Лунькова С.Ю.

23.10.217

*Личная подпись*

### 3. 5. Резюме при устройстве на работу



**Резюме** – это краткий и хорошо структурированный деловой документ, цель которого – представить соискателя в качестве потенциального работника. Хорошо составленное резюме должно давать полное представление о трудовом опыте, образовании и других деловых качествах, чтобы работодатель мог судить о квалификации соискателя.

Происхождение термина «резюме» французское, данным словом обозначается краткий итог чего-либо, лаконичное изложение сути. Европейцы слову Resume предпочитают Curriculum Vitae, сокращенно «CV», что в переводе означает «жизненный путь».

Резюме позаимствовано нами из практики европейского и американского кадрового менеджмента. Можно сказать, что обязательное предоставление резюме при устройстве на работу – это один из элементов современных правил делового этикета, но одновременно это и своеобразная игра между работодателями и работниками.

#### 3.5.1. Структура резюме

В структуре резюме (в зависимости от цели, назначения, адресата и других показателей) содержатся **обязательные** и **факультативные** позиции (темы).

**Обязательные позиции (темы) резюме:**

- **Фамилия, имя, отчество**

Рекомендуется выделить жирным крупным шрифтом во всю ширину листа.

Обратите внимание: наименование документа «Резюме» в верхней части листа, как правило, не указывается.

- **Цель резюме**

Основная цель любого резюме – получить место, на которое вы претендуете. Поэтому укажите точное название должности, которую хотите получить, например:

Цель: *инженер-электрик.*

Или другие варианты:

Цель: *получение должности инженера-электрика.*

Цель: *соискание должности инженера-электрика.*

#### ▪ **Личные данные**

Здесь указываются дата и место рождения, семейное положение, место жительства, почтовый адрес и контактная информация: домашний телефон, мобильный телефон, e-mail, факс и т.д.

Например:

- дата рождения: 25.05.1989
- семейное положение: женат, детей нет
- адрес проживания: г. Иваново, ул. Парижской Коммуны, д.7, кв. 42
- контактная информация: дом. тел.: 37-78-02,
- моб. тел.: 8-920-564-17-82

❖ Наиболее распространенные ошибки, допускаемые в этой части резюме:

√ Часто забывают указать отчество, не указывают, какой из телефонов рабочий, а какой домашний.

√ В тексте довольно часто приводят не тот электронный адрес, с которого посылают электронное письмо с резюме.

Запомните: посылать резюме надо только с того адреса, который фигурирует в тексте резюме.

#### ▪ **Образование**

В этом разделе укажите, где, когда и какое учебное заведение окончили, какая квалификация была присвоена.

Например:

*1989 – 1994 гг. Ивановский государственный энергетический университет, теплоэнергетический факультет, с присвоением квалификации ...*

*ИЛИ:*

*1989 – 1994 гг. Ивановский государственный энергетический университет, теплоэнергетический факультет, специальность...*

Сначала указывается **последнее** образовательное учреждение, которое вы закончили или в котором сейчас обучаетесь. Если это высшее

образование, то указывается, какой вуз и в каком году закончили, полученная специальность (квалификация).

Затем перечисляются в **обратном хронологическом порядке** другие виды образования (колледж, техникум и т.д.).

Если вы занимались научно-производственными проблемами в вузе или сейчас занимаетесь наукой, укажите это, а также научную специализацию, ученую степень, ученое звание (если они имеются).

#### • **Профессиональный опыт**

Это самый важный раздел резюме, который по объему может превышать все вместе взятые остальные разделы.

Здесь необходимо подробно описывать только реальные заслуги, избегая лестных самооценок, наподобие *«большой опыт работы»*, *«умение работать в команде»*, *«хорошие организаторские способности»* и т.п. Резюме составляется так, чтобы работодатель сам сделал нужные вам выводы. Пусть за вас говорят факты! В первую очередь следует указать организации, в которых вы работали последние три, пять и более лет.

**Обратите внимание:** перечислять организации, в которых вы работали, необходимо строго **в обратном хронологическом порядке**, т.е. последнее место работы должно быть записано первым, предпоследнее – вторым и т.д.

Например:

- 2014-2016гг.

*ООО «Тюменьэнерго»,*

*электромонтер 5-го разряда по обслуживанию подстанций*

- 2010-2013гг.

*Шуйское ткацко-отделочное объединение,*

*электромонтер 4-го разряда*

Важно не только назвать в резюме занимаемые должности, но и раскрыть содержание своей деятельности!

Специалисты по созданию резюме рекомендуют сегодня описывать ваш послужной список как можно подробнее: указать наименование проекта (вида работы, особенности); краткую характеристику проекта (вида работы, особенности); используемый

инструментарий (например, компьютерные программы, специфические технологии, которые могут представлять интерес для работодателя); вашу роль в выполняемой работе.

Например:

*1996 г. — по настоящее время*

*Компания Bens Wagen Russia (продажа автомобилей)*

*Специалист по маркетинговым коммуникациям*

*— планирование и проведение маркетинговых мероприятий и рекламной деятельности представительства компании на территории России, Белоруссии, Казахстана, Узбекистана;*

*— разработка бюджета мероприятий на год, контроль за его выполнением.*

**Запомните:** вашего будущего работодателя (либо менеджера по персоналу) в первую очередь интересует, каков ваш профессиональный опыт, что вы умеете, затем он смотрит на информацию о специальных навыках и вашем образовании.

#### ▪ **Дополнительные сведения**

Здесь указывается любая информация о ваших дополнительных профессиональных умениях, которая может быть интересна работодателю:

~ владение иностранным языком. Обычно принята следующая градация: *хорошее знание / свободное владение*. Если вы плохо знаете иностранный язык, то писать «Читаю и перевожу со словарем» не рекомендуется;

~ работа с компьютером. Если вы не программист и не продвинутый пользователь, лучше проконсультироваться со знающими людьми о том, как правильно называются «пакеты», с которыми вы работаете. Нужно указать владение специальными программами, например, графическими редакторами;

~ знание оргтехники. Предполагает умение работать с офисными мини-АТС, ксероксом, факсом и др.;

~ водительское удостоверение и его категория, наличие автомобиля.

Если вы дополнительно окончили какие-либо курсы повышения квалификации или у вас есть достижения в смежных областях

(публикации, изобретения и т.п.), то это также следует отметить в данном пункте.

#### ▪ **Деловые и личные качества**

В этом пункте вы указываете свои личностные качества, необходимые для успешного выполнения желаемой работы, например *инициативность, энергичность, трудолюбие и т.д.*

Вот приблизительный **Список личностных характеристик соискателя**, который может заинтересовать будущего работодателя:

- ◆ исполнительность
- ◆ ответственность
- ◆ трудолюбие
- ◆ работоспособность
- ◆ целеустремленность
- ◆ коммуникабельность
- ◆ дисциплинированность
- ◆ усидчивость
- ◆ настойчивость
- ◆ креативность
- ◆ аналитический склад ума
- ◆ умение работать в команде
- ◆ надежность.

Положительно характеризуя себя, будьте объективны. Следует помнить, что многие личные качества легко проверит менеджер по подбору персонала уже на первом собеседовании.

### **3.5.2. Факультативная информация в резюме**



Эти три позиции (темы) обычно содержатся в анкетной форме резюме, либо в резюме соискателя на должность в иностранной компании:

- **Национальность;**
- **Гражданство;**
- **Уровень оплаты труда.**

Но сегодня они стали более востребованы у работодателя. В любом случае вы можете включать эти позиции в свое резюме по вашему желанию.

Конкретное указание желаемой оплаты труда является факультативным пунктом, однако сегодня многие организации хотят видеть эту информацию в резюме.

*Специалисты советуют:*

√ *Если вы решили указывать конкретные цифры, то укажите только желаемый минимальный уровень, на который вы согласны, и обязательно упомяните, что он минимальный. Для этого вы должны иметь представление о минимальной оплате труда в соответствии с вашим опытом и занимаемой должностью.*

√ *Если вы укажете слишком высокую минимальную зарплату, то вряд ли получите работу. Если же вам предложат запрашиваемый минимум, то всегда можно сказать, что указанная цифра мала, а предстоящая работа сложна, ответственна и стоит намного больше.*

#### ▪ **Увлечения (хобби)**

Во многих научно-практических изданиях по деловому общению и в Интернет-источниках доминирует мнение о том, что в резюме следует как можно подробнее излагать факты производственной биографии и минимум – личной. Как полагают специалисты, это позволит показать, что ваша жизнь в большей степени ориентирована на работу, нежели на досуг. Поэтому предоставлять информацию о ваших личных увлечениях можно только в случае, если ваше хобби близко корпоративным интересам компании (например, спорт, туризм и др.).

Однако проведенное нами анкетирование студентов заочной формы обучения Ивановского государственного энергетического университета показало, что позиция «Увлечения (хобби)» признается большинством работодателей промышленно-энергетической сферы управления достаточно значимой: по их мнению, хобби может многое рассказать о характере человека, его коммуникабельности, открытости.

#### ▪ **Наличие рекомендаций**

В этом пункте следует указать конкретные лица (юридические или физические), которые могут дать вам положительные рекомендации, с

указанием контактных телефонов, по которым потенциальный наниматель может с ними связаться.

Обычно в качестве таких лиц выступают ваши бывшие наниматели, которые могут охарактеризовать вас как хорошего (либо отличного) специалиста. Например:

*Рекомендации: Семенов Петр Владимирович, ген. директор фирмы «Протекс», моб. тел. 8-902-458-73-22.*

Если у вас есть рекомендательные письма, то последней строчкой резюме должна быть фраза: «Рекомендации предоставляются по требованию». Или: «Рекомендации прилагаются».

### 3.5.3. Оформление резюме



1. Текст резюме оформляется в виде двух столбцов: в левой части вы располагаете заголовок раздела, в правой – информацию.

2. Текст резюме по возможности не должен превышать объем одного листа формата А4. Ваше умение ясно формулировать, кратко излагать – показатель высокого уровня общей культуры.

3. Обязательно напечатайте резюме на компьютере: ведь в начале XXI века резюме, написанное от руки, даже самым аккуратным почерком, говорит о том, что человек не очень серьезно относится к поиску работы.

4. Используйте легко читаемые шрифты (например, Times New Roman или Arial). Некоторые шрифты хороши только для оформления поздравительных открыток.

5. Используйте шрифт размером от 10 до 14. Более мелкий шрифт плохо читается, более крупный выглядит слишком броско и безвкусно.

6. Если вы претендуете на работу в зарубежной компании, то лучше всего писать резюме на английском языке (либо на государственном языке той страны, в которой организована или работает компания).



7. Если вы хотите получить работу в одном из региональных отделений иностранной компании, сопроводите англоязычный вариант резюме переводом на русский язык.

8. В конце резюме обычно (но не обязательно!) ставится дата его написания и ваша личная подпись.

### ***Требования к качеству оформления резюме***

Качество оформления резюме играет немаловажную роль, так как характеризует такие черты претендента на вакантное место, как трудолюбие, вкус, владение культурой составления документа.

#### ***При этом очень важны:***

- ◆ грамотность написания текста резюме (в ряде случаев, помимо орфографических и синтаксических, обращается внимание и на стилистические ошибки);
- ◆ соблюдение устоявшейся структуры текста;
- ◆ отсутствие исправлений;
- ◆ аккуратность оформления, качество бумаги;
- ◆ способ представления резюме (традиционный бумажный документ, присланный по почте или доставленный лично; компьютерный файл, переданный электронной почтой).

### **3.5.4. Виды инициативных резюме**

С позиции инициативности (адресности) различают ***инициативные и ответные резюме***.

**Инициативные резюме** – это резюме, отправляемые по инициативе соискателя вакансии (чаще всего они имеют форму рубрицированного или связного текста).

Эксперты выделяют **7 видов инициативных резюме:**

1. ***Хронологическое.*** Это самый распространенный вид резюме. Его отличает простое перечисление мест работы и обязанностей в хронологическом порядке. Это резюме подходит для большинства соискателей.

2. **Функциональное.** В нем перечислены приобретенные сотрудником специальности и приобретенные навыки работы, но не указана хронология занимаемых должностей.

3. **Комбинированное (гибридное).** Это резюме, в котором перечислены и основные профессиональные навыки, и хронология трудоустройства. Оно сочетает многие преимущества функционального резюме с общепринятым хронологическим изложением информации.

4. **Таргетированное резюме руководителя.** Резюме, предназначенное для конкретной вакансии. Оно более всего подходит работникам высшего звена с большим опытом работы.

5. **Резюме в текстовом формате.** Представляет собой упрощенный текст, как правило, предназначенный для пересылки по электронной почте в стиле делового письма.

6. **Резюме для временного (контрактного) работника.** Вариант для соискателей, у которых были периоды контрактной работы одновременно на нескольких работодателях.

7. **Удлиненное резюме руководителя.** Подходит для менеджеров очень высокого уровня и по объему превышает стандартные 2 страницы, отведенные для резюме.

Из всех указанных видов наиболее популярными являются функциональное и хронологическое резюме, поэтому рассмотрим их подробнее.

### **Функциональное резюме**

Функциональное резюме используется для того, **чтобы подчеркнуть навыки и опыт в противовес срокам работы, именам работодателей и названиям должностей.** Это продуктивный тип резюме, если вы хотите изменить род деятельности, или у вас были пробелы в работе, или если у вас нет хорошей истории предыдущих работ.

Резюме функционального типа представляет ваши профессиональные навыки, опыт и достижения. Где и в какой период вы работали либо умалчивается, либо описывается в самых общих чертах.

**Использовать этот тип резюме рекомендуется:**

*✓ если вам практически нечего сказать о предыдущем месте работы, и вы претендуете на рядовую должность;*

✓ вы возвращаетесь к данной сфере деятельности и области после длительного перерыва;

✓ строго хронологический порядок представления вашего опыта будет работать против вас;

✓ вы работали в различных местах, но эта работа не отражает вашего служебного роста.

**Запомните:** функциональное резюме больше всего подходит студентам старших курсов или выпускникам вузов, не имеющим достаточного опыта работы.

В этом случае следует обратить внимание работодателя на ваши учебные «заслуги». Например, вы можете перечислить награды различных конкурсов, олимпиад, конференций, указать наличие "красных" дипломов и т.д.

**Специалисты дают следующие рекомендации:**

➤ пишите обо всем подробно, указывайте факультет, специализацию, тему диплома;

➤ обязательно укажите стажировки, даже если они были однодневными. **Не пренебрегайте упоминанием научных работ, всевозможных приработков** и т.д. Всё это (большие проекты или малые) так или иначе составляет ваш реальный опыт, который непременно нужно отразить в послужном списке;

➤ **не следует писать, какую школу вы закончили** и с какими отметками: может сложиться впечатление, что вам больше нечем похвастаться.

Итак, резюме функционального типа концентрирует внимание на ваших трудовых достижениях и позволяет скрыть «пустоты» в вашей трудовой биографии.

Однако необходимо учитывать тот факт, что многие работодатели относятся к таким резюме с некоторым подозрением. Конечно, для работодателя очень важны ваши достижения и сильные стороны, но они хотели бы увидеть детали вашего профессионального роста. Поэтому функциональное резюме особенно нуждается в сопроводительном письме.

## Образец функционального резюме

**Александр Михайлович Санников**

**Цель**

инженер

**Дата рождения**

30.02.1995

**Семейное положение**

женат, сын 5 лет

**Контактная информация**

дом тел. (490) 222-54-78,

сот.тел. 89208765234

e-mail: [sannikov@mail.ru](mailto:sannikov@mail.ru)

**Домашний адрес**

г.Нижний Новгород, ул.Свободы,  
д.98, кв.54

**Образование**

2011 – 2015гг.

Ивановский государственный  
энергетический университет,  
электроэнергетический факультет,  
бакалавр техники и технологии

**Опыт работы**

2016 г. – по наст. время

ОАО «Саратовские электрические  
сети», инженер в отделе контроля  
потребления энергии

**Дополнительная информация**

- 2012г., 2014г. – призёр двух  
внутривузовских студенческих  
олимпиад

- июнь 2013г. – председатель  
студенческого строительного отряда

- март 2009г. – курсы  
«Менеджер по персоналу» при  
Нижегородской Высшей школе

	<p>экономики (выдан сертификат государственного образца);</p> <p>- ПК-пользователь: MS Word, Excel, PowerPoint, CorelDraw;</p> <p>- немецкий язык (свободное владение);</p> <p>- водительские права (категория В)</p>
<b>Деловые и личные качества</b>	исполнительность, ответственность, трудолюбие, дисциплинированность
<b>Рекомендации</b>	Предоставляются по требованию
<i>Подпись</i>	

### **Хронологическое резюме**

Хронологическое резюме *составляется по принципу «обо всем по порядку»*. Перечисляются места работы и обязанности, которые вы выполняли.

***Запомните: опыт работы и сведения об образовании указываются в обратном хронологическом порядке (то есть начиная с последнего места работы).***

При описании трудовой биографии указывается название и адрес компании, сроки работы, описания должностей в компании и ваших обязанностей на работе в порядке их важности и актуальности.

***Используйте резюме хронологического типа:***

✓ *если вы хотите получить должность в той сфере, в которой вы более преуспели;*

✓ *последнее место работы – это сильнейшая сторона вашего трудового стажа, и вы планируете и в дальнейшем заниматься этой деятельностью.*

Таким образом, этот вид резюме прекрасно подходит специалистам с большим опытом работы, настроенным на получение определенной должности.

### *Образец хронологического резюме*

#### **Замятин Иван Владимирович**

##### **Цель**

Ведущий инженер

##### **Личная информация**

Г.Федоровский, пер. Центральный, д.13, кв.70

Тел. дом.: 8 (3462) 79-17-63, сот.тел. 64-58-41,

e-mail: [ivanzam@mail.ru](mailto:ivanzam@mail.ru)

Дата рождения: 23 мая 1970г. (34 года)

Семейное положение: женат, двое детей

##### **Образование**

1987 – 1992 гг. Сургутский институт нефти и газа, инженер автоматических систем

##### **Опыт работы**

- 2004 г. – по наст. время. ОАО «Тюменьэнерго», Федоровский РЭС, инженер по оперативной работе в филиале Сургутские электрические сети;
- 1996 – 2004 гг. ООО «Тюменьэнерго», электромонтер 6-го разряда по обслуживанию подстанций свыше 1000В в качестве оперативно-ремонтного персонала;
- 1993 – 1995 гг. ООО «Тюменьэнерго», электромонтер 5-го разряда по обслуживанию подстанций;
- 1990 – 1992 гг. Шуйское ткацко-отделочное объединение, электромонтер 4-го разряда.

##### **Дополнительные сведения**

- Сентябрь 2002 г. – курсы повышения квалификации персонала «Начальники (их заместители) сетевых районов РЭС». Учебное заведение: Институт повышения квалификации энергетиков

(ВИПКЭнерго, г. Москва).

### **Дополнительная информация**

- Уровень владения ПК: уверенный пользователь (Word, Excel, PowerPoint, CorelDraw, AvtoCad и др.);
- Английский – разговорный уровень владения;
- водительские права категории В

### **Рекомендации**

представляются по требованию

15.01.2017

*Подпись*

## **Особенности оформления резюме в Америке и странах Европейского Союза**



В Америке и странах Европейского Союза резюме играет огромную роль. В Америке даже существует такая профессия, как «писатель резюме», не говоря уже о специальных конторах, которые оказывают услуги по составлению резюме.

Правила составления американского резюме мало чем отличаются от российских. Обычно в резюме американцы указывают имя, контактную информацию, должность, на которую претендуют, навыки, образование и дополнительные сведения.

Внутри Европы существуют различные традиции написания резюме: в одних случаях требуются фотографии, в других нет; иногда надо упоминать пол соискателя, а иногда не надо.

Европейский союз стремится избежать такого разнообразия, создавая единый образец резюме для использования во всех странах союза. Единый европейский стандарт документа, помогающего оценить профессиональную квалификацию жителя ЕС, включает следующие документы: 1) резюме (Europass CV), составленное по стандартной форме, 2) так называемое языковое портфолио – знания в области иностранных языков, 3) Europass Mobility – справки об опыте работы или

обучении за границей, 4) дипломы и сертификаты о высшем или среднем профессиональном образовании.

В европейском резюме, как правило, указывается не только дата рождения кандидата, но и пол, национальность, представлена фотография. Образец европейского резюме также включает способ оценки уровня владения языком. Вместо использования таких выражений, как «на разговорном уровне» или «бегло», кандидатам предлагается отнести себя к какому-либо уровню от А1 до С2.

Например, уровень А1 соответствует утверждению: «Я могу написать короткую, простую открытку, например, с поздравлением к празднику». А на высшей ступени С2: «Я могу дать краткое содержание и делать обзор книг по профессии или писать литературные произведения».

Стандартный набор документов для приема на работу – это резюме и сопроводительное письмо («cover letter»), которое пишется отдельно для каждого работодателя. Именно их запрашивают в США. В Германии существует требование о наличии сертификатов и характеристик с работы.

Важную роль играет и сам формат документа: его нужно составлять так, как принято в каждой конкретной стране. Это служит знаком уважения.

Чтобы подстроиться под культурные особенности, рекомендуется использовать шаблоны резюме, принятые в выбранном государстве.

***Общие правила оформления данного резюме:***

- резюме на английском, как и на русском языке, должно занимать 1-2 страницы формата А4;
- в тексте необходимо использовать не более двух шрифтов;
- самым крупным кеглем пишутся имя и фамилия кандидата на должность и Objective (цель);
- остальные заголовки – чуть мельче, основной текст – самый мелкий;
- файл с резюме, как правило, предоставляется в формате RTF.



## Задания

**Задание 1.** Исправьте ошибки, допущенные при написании заявления. Напишите правильный вариант данного заявления.

Декану ЭЭФ Сорокину А.Ф.	
от студента группы 1-23	
Якорева Романа Андреевича	
Заявление.	
Прошу Вас дать мне право сдать ПК 2 по «Русскому языку в сфере профессиональной коммуникации» в другие сроки, так как я болел.	
Роман А. Якорев	8.12.2017 года

**Задание 2.** Выявите ошибки, допущенные при написании данной объяснительной записки. Напишите правильный вариант данного документа.

Объяснительная записка		
Электромеханический факультет	Декану ЭМФ	
24 октября 2017	Крайновой Л.Н.	
Занятие по физике было пропущено 20 октября из-за болезни. Справку имею.		
Студент группы 2-37	Панфилов С.Г.	<i>Подпись</i>
27.10.17г.		

**Задание 3.** Исправьте ошибки, допущенные при написании доверенности.

Доверенность	
Я, Веселов Михаил Дмитриевич (паспорт № 176100 24 04 выдан ОВД г.Вичуги Ивановской области) разрешаю моей сестре Веселовой Марине Александровне получить мою заплату за предыдущий месяц, так как я ей во всем доверяю.	
Подпись:	Веселов М.Н.
Дата: 19 мая 2017	

**Задание 4.** Определите вид приведенного ниже резюме. Обоснуйте свой выбор.

<b>Егорова Ирина Андреевна</b>
Тула, ул. Свободы, д. 3, кв.8 Мобильный телефон: 89035671430
<b>Цель</b> Получение позиции в отделе снабжения
<b>Образование</b> 1990 – 1995 гг. Нижегородский государственный институт торговли. Специальность: экономист
<b>Опыт работы</b> 1996 г. – по настоящее время Компания «Союз» Должность: экономист
<b>Дополнительное образование</b> Курсы повышения квалификации при Московском обществе кооператоров (1995г.)
<b>Дополнительная информация</b> ПК – пользователь: Word, Excel английский – разговорный

**Задание 5.** Определите, какие ошибки в структуре и оформлении резюме допустил автор.

Анна Сергеева, 26.10.1969 г. Иваново, ул. Кузнецова, д.50, кв.64 Должность: помощник руководителя компании Образование: 1976 – 1988: средняя школа № 13 с экономическим уклоном 1988 – 1993: ИвГУ, факультет экономики и управления, кафедра «связи с общественностью» Дополнительное образование: 1992 – 1993 годы: курсы интенсивного изучения английского языка Дополнительная информация: знание ПК, владею английским языком.
---

Дополнительная информация: знание ПК, владею английским языком.

Опыт работы:

1994 – 1998 гг.: секретарь компании «ИвАстраМед»

1998 – 2004 гг.: заместитель начальника отдела продаж компании «ИвАстраМед»

2005 – по н. время: помощник руководителя ООО «Ротон»

Рекомендации: не имею

**Задание 6.** В ивановской газете «Частник» было напечатано следующее объявление:

ОАО «САН Интербрю. Филиал г.Иваново  
ПРОВОДИТ КОНКУРСНЫЙ НАБОР  
СТУДЕНТОВ-ВЫПУСКНИКОВ  
по следующим специальностям

- Автоматизация и управление
- Управление автоматикой и технические системы
- Автоматизация технологических процессов и производств
- Промышленная электроника
- Электропривод
- Автоматика

Ваши резюме просим присылать до 12.01.2006г.

по факсу 38-43-74

Адрес: 153031, г.Иваново, ул.Парижской Коммуны,143

*Задание:* опираясь на данное объявление, напишите функциональное резюме с учетом той специальности, которую вы получаете в вузе.

**Задание 7.** Проанализируйте резюме инженера и на его основе создайте свое резюме с учетом вашей специализации и профессионального опыта.

## Резюме инженера

Наименование (код) вакансии

ФОТО

**Лукин Марк**

*(персональная и контактная информация соискателя)*

### **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О КВАЛИФИКАЦИИ**

Отличное знание инженерного дела в области (...).<sup>1</sup> Подтвержденные 5-летней практикой способности создавать, обучать, мотивировать и возглавлять проектные группы из трех – семи инженеров (техников), достигая заданных результатов в работе.

Дополнительные преимущества: хорошее знание патентного дела, владение передовыми исследовательскими методиками, открывающими нестандартные пути решения сложных инженерных проблем.

### **ОСНОВНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ПОЛНОМОЧИЯ)**

Научно-техническая, исследовательская и конструкторская деятельность в области (...).<sup>2</sup>

Разработка документации (инструкции, наставления, руководства и т.п.).

Технико-экономический анализ существующих инженерных решений.

Разработка предложений, направленных на модернизацию производственного процесса.

Координация работы инженерной (инженерно-технической) группы.

Контроль за эксплуатацией технических средств производства.

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ (ОПЫТ РАБОТЫ)**

ОАО «Название»: **октябрь 2006 – по настоящее время**

Должность: старший инженер, инженер.

Содержание работы: руководство группой инженеров, организация производства, метрологическое обеспечение средств производства,

<sup>1</sup> Указать конкретно.

<sup>2</sup> Указать конкретно.

создание и оптимизация системы контроля качества продукции, обучение технического персонала.

Главные достижения: ...

Причина увольнения: ...

ОАО «Название»: **апрель 2005 – сентябрь 2006**

Должность: инженер.

Содержание работы: участие в организации производства, создании и оптимизации системы контроля качества продукции, испытании и опытной эксплуатации нового производственного оборудования, разработка норм времени на новые технологические процессы, подготовка документации.

Главные достижения: ...

Причина увольнения: ...

#### **ОБРАЗОВАНИЕ**

Основное: ...

Дополнительное: ...

Повышение квалификации: ...

Курсы: ...

Семинары: ...

*(указать, где получено, профессию и квалификацию по документу об образовании)*

#### **ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ И НАВЫКИ**

Владение технологиями управления производственным процессом, знание конструктивных особенностей выпускаемой продукции и требований к ней, умение пользоваться программно-техническими средствами обеспечения производства (*конкретно*).

Дается по изданию: Рогожин М.Ю. Как правильно и быстро подготовить резюме, характеристики, рекомендации, отзывы. – СПб.: Питер, 2008.

#### **Задание 8. Игра «Выбери меня». Работа в группе.**

Ход игры: В группе выбирается работодатель и претенденты (соискатели) на должность (например, на должность инженера, менеджера, продавца и т.д.). Каждый из претендентов должен за минуту

убедить в своем превосходстве работодателя с помощью своего, заранее составленного, резюме.

Побеждает тот, кого выбирает работодатель, который должен обосновать свой выбор.

**Задание 9.** Обсудите в группе особенности, отражающие общие и различные стороны российского и международного вариантов написания резюме.

## Тема 4. Деловое общение



**Деловое общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Основную часть делового общения составляет служебное общение, которое определяет взаимодействие людей, осуществляемое в организациях и на предприятиях в рабочее время.

Кроме служебного общения в понятие "деловое общение" входит также взаимодействие людей во вне рабочее время – на деловых приемах, выставках, семинарах и т.д.

Деловое общение можно условно разделить на следующие группы:

- **прямое**, которое предполагает непосредственный контакт между общающимися личностями;
- **косвенное**, когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция.

### 4.1. Основные виды делового общения

- **Деловая беседа** – передача или обмен информацией и мнениями по определенным профессиональным вопросам или проблемам.



- **Деловое совещание** – способ открытого коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов.

- **Деловые переговоры** – основное средство согласованного принятия

решений в общении заинтересованных сторон.

- **Деловая полемика, спор** – столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения.

- **Деловая дискуссия** – обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.

- **Мозговой штурм** – способ работы специалистов, при котором первоочередной целью является нахождение альтернативных вариантов решения проблемы.

- **Деловая переписка** – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информации.

- **Деловой телефонный разговор** – дистанционное общение между личностями за счет использования технических средств.

Деловое общение может происходить также в форме:

- заседания
- собрания
- презентации
- конференции
- консультации
- интервью
- отчета.

## 4.2. Этика делового общения

При деловом взаимодействии следует придерживаться основных этических норм и принципов общения, правил делового поведения.

### **Этические нормы и принципы делового общения**

➤ Точность. Одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах.

➤ Честность. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

➤ Корректность и такт. Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т.д.

➤ Умение выслушать. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.

➤ Конкретность. Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.



### **Основные правила поведения в профессиональной среде**

1. Базовым правилом устного приветствия является принцип “снизу вверх”, то есть первым здоровается подчиненный с начальником, младший по возрасту со старшим, член делегации с руководителем, в нашей стране мужчина с женщиной.



2. Для рукопожатий действует принцип “сверху вниз”, т. е. первым предлагает руку человек выше «по должности» или старше по возрасту. Рукопожатия не всегда обязательны. Например, когда к руководителю входит посетитель, достаточно вежливо и корректно ограничиться словесным приветствием “Доброе утро”, “Здравствуйте”, при этом сделать легкий поклон головой и слегка улыбнуться.

3. В последнее время стали популярны рукопожатия между мужчиной и женщиной. Причем данное правило делового этикета пока не сформировано. Так, многие руководители по-прежнему считают, что инициатором рукопожатия должна быть женщина. В этом случае ориентироваться следует на сложившуюся в данный момент ситуацию.

4. Рукопожатие становится популярным и среди деловых женщин. Этим они демонстрируют уверенность и силу своей позиции.

Деловые партнеры из Европы и Америки, как правило, здороваются с деловой женщиной за руку, тем самым показывая, что она является равноправным деловым партнером.

5. Вошедший в помещение обязан (независимо от должностного ранга) первым приветствовать присутствующих. Отвечают на приветствие, как правило, только те, кто ближе сидит, кому удобнее.

6. Приветствовать вошедшего можно не вставая со своего рабочего места, но обязательно оторвавшись от работы на несколько секунд.

7. Если, войдя в комнату, где находится несколько человек, вы хотите обменяться рукопожатием с одним человеком, этикетом предполагается обязательно протянуть руку и всем остальным (конечно, если их не слишком много).

8. При встрече с группой знакомых не нужно всем по очереди жать руку. Но, если уж остановились и пожали руку знакомому, который разговаривает с одним или несколькими незнакомыми, приветствуйте всех, называя себя, как при первом знакомстве.

### **4.3. Деловая беседа**

Деловая беседа отличается от других видов беседы тем, что она происходит в ситуации делового общения и направлена на решение конкретной проблемы или вопроса.



Деловая беседа может выполнять следующие функции:

- начало перспективных мероприятий и процессов;
- контроль и координация уже начатых мероприятий и процессов;
- обмен информацией;
- взаимное общение работников из одной деловой среды;
- поддержание деловых контактов на уровне организаций, объединений, отраслей и целых государств (совместных предприятий и т.д.); поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- стимулирование движения человеческой мысли в новых направлениях.

#### 4.4. Деловые переговоры

**Деловые переговоры** – это вид делового общения, целью которого является поиск решения (выработка решения) проблем, приемлемый для всех сторон.

Деловые переговоры подразделяют:

- **на 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.

Деловые переговоры имеют более официальный, конкретный характер, чем деловая беседа, и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

##### **Основные элементы подготовки к переговорам**

1. Определение предмета (проблем) переговоров.
2. Поиск партнеров для их решения.
3. Уяснение своих интересов и интересов партнеров.

4. Разработка плана и программы переговоров.
5. Подбор специалистов в состав делегации.
6. Решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов (документов, чертежей, таблиц, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и т.д.).

### **Ход переговоров**

1. Начало беседы.
2. Обмен информацией.
3. Аргументация и контраргументация.
4. Выработка и принятие решений.
5. Завершение переговоров.

Успех переговоров во многом определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них. Вопросы служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного вам решения.

### **Виды вопросов для переговоров**

- Информационные вопросы предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо.
- Встречные вопросы направлены на постепенное сужение разговора и подводят партнера по переговорам к окончательному решению. Считается невежливым отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом, правильное использование которого может дать значительные преимущества.
- Контрольные вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить, понимает ли вас партнер. Примеры контрольных вопросов: "Что вы об этом думаете?", "Считаете ли вы также, как и я?". Направляющие вопросы необходимы тогда, когда вы не хотите позволить собеседнику навязать вам нежелательное направление беседы. С помощью таких вопросов вы можете взять в свои руки управление ходом переговоров и направить их в необходимое вам русло.
- Провокационные вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнер и верно ли он понимает положение дел. Провоцировать – значит бросать вызов, подстрекать. Эти вопросы

можно начинать так: "Вы уверены, что сможете...?", "Вы действительно считаете, что...?"

➤ Альтернативные вопросы представляют собеседнику возможность выбора. Число вариантов, однако, не должно превышать трех. Такие вопросы предполагают быстрый ответ. При этом слово "или" чаще всего является основным компонентом вопроса: "Какой срок обсуждения подходит вам больше всего – понедельник, среда или четверг?".

➤ Подтверждающие вопросы задают, чтобы выйти на взаимопонимание. Если ваш партнер пять раз согласился с вами, то на решающий шестой вопрос он также даст положительный ответ. Примеры: "Вы придерживаетесь того же мнения, что...?", "Наверняка вы рады тому, что...?"

➤ Ознакомительные вопросы предназначены для выявления мнения собеседника по рассматриваемому вопросу. Это открытые вопросы, требующие развернутого ответа. Например, "На какой эффект вы рассчитываете при принятии этого решения?».

➤ Вопросы для ориентации задаются, чтобы установить, продолжает ли ваш партнер придерживаться высказанного ранее мнения. Например: "Каково ваше мнение по этому пункту?", "К каким выводам вы при этом пришли?".

➤ Однополюсные вопросы подразумевают повторение собеседником вашего вопроса в знак того, что он понял, о чем идет речь. При этом вы убеждаетесь, что вопрос понят правильно, а отвечающий получает время для обдумывания ответа. Вопросы, открывающие переговоры, весьма важны для эффективного и заинтересованного обсуждения. У партнеров по переговорам сразу же возникает состояние положительного ожидания. Например, "Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить проблему..., ничем при этом не рискуя, заинтересует вас это?".

➤ Заключающие вопросы направлены на скорейшее положительное завершение переговоров. При этом лучше всего сначала задать один – два подтверждающих вопроса, сопроводив их непременно дружеской улыбкой: "Смог ли я убедить вас в выгоде этого предложения?", "Убедились ли вы, насколько просто все решается?". А

затем без дополнительного перехода можно задать вопрос, заключающий переговоры: "Какое время реализации этого предложения вас больше устраивает – май или июнь?"

#### **4.5. Правила делового общения в социальных сетях**



Развитие технологий дало толчок человечеству в плане ведения диалогов. Сегодня очень много бесед ведется в электронном варианте, это касается как делового общения, так и повседневного. Знакомства в публичных местах заменили знакомством в социальных сетях, многие предпочитают переписываться в чатах и на форумах.

#### ***Основные правила делового сетевого общения***

1. Письмо всегда начинается с обращения. Для деловой корреспонденции характерно употребление слова «уважаемый» в качестве обращения к собеседнику. Постановка восклицательного знака после этого слова укажет на особое значение этого письма, а постановка запятой после обращения в деловой переписке придает более повседневный характер сообщению.
2. Между людьми одной должности или специализации оптимальной формой обращения, которая соответствует этикету деловой переписки, является «уважаемый коллега». Если опустить слово «уважаемый», то вы зададите нейтральный тон переписке.
3. «Дорогие коллеги» — форма, имеющая эмоциональный оттенок, популярна в сообщениях-поздравлениях.
4. Если вы хотите отправить письмо личного характера, а не официально-деловое сообщение, то можно обойтись обращением по имени-отчеству.
5. Указывая фамилию в таком письме, вы зададите официально-вежливый тон общения.
6. Сообщение, темой которого является принятие какого-либо решения, должно состоять из двух частей: основа для вынесенного

решения; представление самого решения. Эти части могут меняться местами. Если вы приняли положительное решение по данному вопросу, то с его формулировки можно начать письмо.

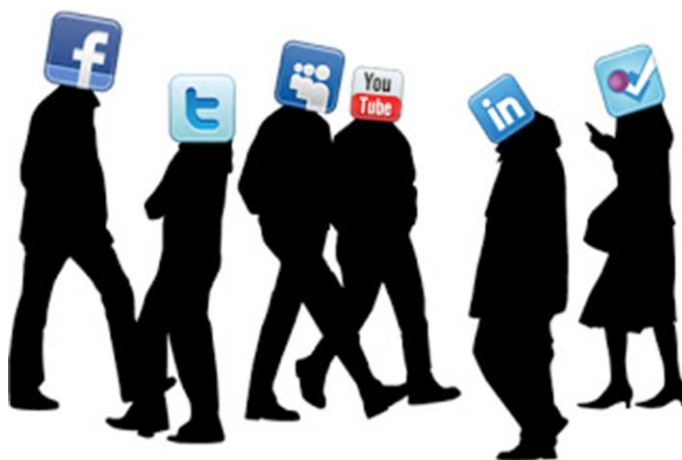
7. Всегда указывайте тему письма. Поле «тема» должно соответствовать содержанию письма и должно быть заполнено в любом случае.

8. Письмо должно быть структурировано.

9. Перед отправлением необходимо проверить орфографические, пунктуационные, речевые ошибки.

10. В письме должны быть корректные формулировки.

11. Если в письме есть вложения, то необходимо написать, что есть прикрепленные файлы (такой ход поможет избежать ситуаций, когда вы отправляете письмо, а файл не прикрепляется; получатель, прочитав письмо и не обнаружив вложенный документ, может



оперативно отреагировать и написать вам, что прикрепленные документы, которые вы обозначили в письме, отсутствуют).

12. При ответе на письмо необходимо сохранять историю переписки.

13. Необходимо своевременно отвечать на полученные письма. Если вы уведомили о том, что прочли письмо, так вы проявите уважение, покажите хороший тон. Если в конкретный момент вы не можете ответить на полученное письмо, предупредите об этом автора, пообещайте ответить, как только появится возможность.

14. Отвечайте последовательно на заданные вам вопросы. Не нужно начинать ответ, как новое сообщение.

15. Если вы не ответите на протяжении двух суток, адресат подумает, что вы не стали уделять внимание его письму, или оно затерялось.

16. Обычно, заканчивать электронный диалог должен именно тот человек, который его инициировал.

## Задания

### **Задание 1.** Тренинг «Как мы похожи!» *Работа в паре.*

Цель: потренировать навыки общения, лучше узнать друг друга, обсудить вопросы, связанные с установлением контакта.

Необходимые материалы: бумага, карандаши, призы.

Время: 10–15 минут.

Описание: группа делится на пары. Каждая пара должна как можно быстрее найти и записать по 10 характеристик, верных для них обоих. Нельзя писать общечеловеческие сведения, такие как «у меня две ноги». Можно указать, например, год рождения, место учебы, хобби, семейное положение и т. д.

После того как 10 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и повторяет то же самое с ним.

Задача: быстрее всех найти по 10 качеств, объединяющих одного участника с пятью другими.

Вопросы для заключительного обсуждения в группе:

- Легко или сложно было выполнять это упражнение и почему?
- Легко ли было искать общее с другими участниками и почему?
- Что помогало быстро устанавливать контакт с другим человеком?

### **Задание 2.** Тренинг «Выслушай и повтори». *Работа в группе.*

Цель: обучить участников приемам активного слушания.

Инструкция: Упражнение проводится в малых группах «тройках». Во время выполнения упражнения два человека беседуют, третий выступает в роли «контролера». Будут проведены три беседы: каждый побудет и в роли собеседника и в роли контролера.

Один разговор рассчитан на 8–10 минут. Задача: прежде чем высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу, надо повторить то, что сказал собеседник. Повторение может начинаться словами: «Ты думаешь...», «Ты говоришь...» Контролер следит за соблюдением этого правила и имеет право вмешаться в разговор, когда беседующие забывают его выполнять.

### **Задание 3. Тренинг «Поехали!» Работа в команде.**

Разыгрывается ситуация: группа студентов не может выбрать, где всем вместе провести каникулы: отправиться в автобусный тур по Европе или поехать на море, в Крым. НО! Одна подгруппа студентов ориентирована на конфликт, другая готова прийти к консенсусу. Задача: разыграйте данную ситуацию, используя разные стратегии взаимодействия.

#### **Стратегии взаимодействия**

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
1. Возражать «Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете», «Здесь вы меня неправильно поняли»	1. Задавать вопросы «Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»
2. Поучать «Вы должны еще раз тщательно просмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать»	2. Констатировать «Это новый аспект вопроса для меня»
3. Оправдывать «Это, по-видимому, было так», «Этого мне никто не сказал»	3. «Я»-обращение «Я не понимаю, почему вы этому пункту придаете такое большое значение. Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующему вопросу»
4. Убеждать «Вы ведь со мной одного мнения, что...»	4. Внимательно слушать «Я правильно вас понял, что...», «Что касается меня, я с вами соглашусь, но ...»
5. Утверждать, настаивать «По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так...»	5. Аргументация к выгоде «Это означает для вас...», «Тем самым вы получаете гарантию...»



#### **Задание 4.** Разыграйте деловую беседу «Опоздавший».

В роли опоздавшего – студент, который действительно часто опаздывает. Другие роли: представители деканата.

Задача «представителей деканата» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед.

Для этого «представителям деканата» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- учитывать этические нормы и принципы делового общения;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!

Задача «опоздавшего» – объяснить, почему он постоянно опаздывает.

**Задание 5.** Проанализируйте переписку на различных форумах по вопросам бизнеса, торговли, менеджмента, управления кадрами и т.д. на предмет их соответствия правилам делового общения в социальных сетях. Выявите конкретные ошибки и исправьте их.

#### **Задание 6.** Деловая игра «Стол переговоров». *Работа в команде.*

Цель: формирование умений принятия группового решения в конфликтных ситуациях.

Исходное положение участников: участники разбиты на 4 группы. Группы располагаются так, чтобы не мешать работе друг друга. В центре зала кругом стоят восемь стульев. Каждой группе выдается игровая цель.

Проведение: игра проходит в 6 этапов. Первый, третий, пятый этапы – обсуждение тактики переговоров в группах: Второй, четвертый, шестой этапы – «стол переговоров» (по одному участнику от каждой группы садятся в центре зала на стулья).

Время каждого этапа обсуждения – 2 минуты.

Время каждого этапа переговоров – 7 минут. Во время переговоров разговаривать могут только участники, находящиеся за «столом переговоров».

Задание всем группам: по окончании этапа игры сформулировать преподавателю общее решение. Если решение не будет объявлено преподавателю, то все участники игры погибают.

Задание каждой группе (дается каждой группе тайно от других, одновременно с сообщением ее игровой цели): принять решение, учитывающее игровую цель группы.

*Общая игровая установка: вы потерпели кораблекрушение и попали на необитаемый остров. У каждого из вас разные мнения о том, что делать дальше. Вы должны принять совместное решение, цель которого – определить, как вам выжить на острове.*

Вам необходимо:

1. Построить корабль.
2. Построить дом.
3. Построить несколько лодок и выбираться с острова группами отдельно.
4. Съесть слабых и умирающих и ждать помощь с суши.
5. Разжечь по всему острову сигнальные костры.
6. Остаться на острове, вдали от цивилизации.

**Анализ игры.** После игры участники каждой группы знакомят других участников со своей игровой целью. Преподаватель организует обсуждение игры по следующим вопросам:

- Как проходило обсуждение тактики ведения переговоров в группах?
- Какие аргументы, доводы, варианты предлагались?
- Как проходило обсуждение во время «стола переговоров»?
- Как вели себя участники во время «стола переговоров»?
- Какие трудности испытывали при выработке общего решения?
- Как участники пришли к общему решению? (Что помешало участникам прийти к общему решению?)
- Как надо принимать коллективные решения?
- Какой опыт вынесли из игры?

**Задание 7. Работа в парах.** Смоделируйте ситуацию встречи двух деловых партнеров. Инсценируйте диалоги, в которых один из собеседников хочет:

- А) отблагодарить другого за что-либо;
- Б) сделать ему замечание (выразить недовольство ситуацией);

В) обращается к партнеру с просьбой;

Г) выражает согласие по поводу чего-либо.

При этом опирайтесь на правила поведения в деловом общении, а также используйте в диалоге принятые в профессиональной среде этикетные формулы:

### **«Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации»**

Источник: <https://studfiles.net/preview/6171618/page:7/>

В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров или участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может появиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.

Приведем речевые клише, которые используются в данных ситуациях:

#### **Выражение благодарности**

— Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Семеновичу Сверчкову за отлично (прекрасно) организованную выставку.

— Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за...

— Должен выразить начальнику отдела снабжению (свою) благодарность за...

— Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность...

За оказание какой-либо услуги, за помощь, важное сообщение, подарок принято благодарить словами:

— Я благодарен вам за то, что...

— (Большое, огромное) спасибо вам (тебе) за...

Эмоциональность, экспрессивность выражения благодарности усиливается, если сказать:

— Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова!

— Вы не можете себе представить, как я благодарен вам!

— Моя благодарность не имеет (не знает) границ!

### **Замечание, предупреждение**

— Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)...

— К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)...

### **Совет, предложение**

Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме:

— Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)...

— Разрешите предложить вам...

— (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам...

— Я советую (предлагаю) вам...

**Обращение с просьбой** тоже должно быть деликатным, предельно вежливым, но без излишнего заискивания:

— Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...

— Если вам не трудно (вас это не затруднит)...

— Не считите за труд, пожалуйста, отнесите...

— (Не) могу ли я попросить вас...

Просьба может быть выражена с некоторой категоричностью:

— Настоятельно (убедительно, очень) прошу вас (тебя)...

### **Согласие, разрешение** формулируется следующим образом:

— (Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).

— Пожалуйста (разрешаю, не возражаю).

— Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете.

При отказе используются выражения:

— (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).

— (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу.

- В настоящее время это (сделать) невозможно.
- Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.

**Задание 8.** Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения».

**Работа в парах.** Разработайте сценарий деловых переговоров и инсценируйте его с учетом одного из указанных приемов ведения переговоров.

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Прием оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Прием бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом – все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Прием сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Прием сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на *x* рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. «Эмоциональный нажим». Чаще взывайте к эмоциям партнера. Дайте понять, что он достоин того, чтобы позволить себе нечто особенное.

6. Прием подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз

проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

7. **Согласительный прием.** Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

8. «Уступка за уступку». Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

## Тема 5. Деловой телефонный разговор



Телефон – самый популярный способ связи в современном мире. Он позволяет решить многие деловые проблемы, установить контакты назначить встречи и т.д. Однако чтобы деловое общение было максимально эффективным, необходимо владеть правилами делового телефонного разговора.

### 5.1. Структура делового телефонного разговора

Содержание деловых телефонных разговоров обусловлено ситуацией и регламентировано временем. Их композиция складывается из следующих элементов:

- установление вербального контакта и взаимное представление (15 – 25 секунд);
- введение в курс дела (35 – 45 секунд);
- обсуждение ситуации и комментария (1 минута 35 секунд – 1 минута 45 секунд);
- слова прощания, заключительные слова (15 – 25 секунд).

Таким образом, деловой звонок не должен превышать 4 – 5 минут.

**Общее правило:** деловой диалог по телефону – не подробный обмен мнениями, а обмен информацией оперативного значения.

## 5.2. Общепринятые правила телефонного разговора

1. Первым всегда представляется тот, кто звонит.
2. Представьтесь, узнайте, кто вас слушает, коротко изложите причину обращения.
3. Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточнить, тот ли это номер, что вам нужен.
4. Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4 – 6 длинных гудков: вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону. Однако не нужно долго «держат трубку», если на другом конце никто не отвечает.
5. Как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неуточное время, слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 9.00 утра и после 22.00 вечера.
6. Нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера (работодателя, коллеги), если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой.
7. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни.
8. Если при разговоре вас разъединили, то перезванивает тот, кто звонил.
9. Иногда в трубке бывает плохая слышимость. В этом случае не следует повышать голос самому, лучше попросить собеседника говорить громче и поинтересоваться при этом, как он слышит вас. Не следует говорить и слишком быстро, так как в этом случае приходится часто повторять то, что не было понято собеседником.
10. Этикет требует, чтобы заключительные слова произносил инициатор телефонного разговора, тем самым показывая, что он получил ответы на все интересующие его вопросы.
11. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.

<p><b>Основные правила ведения делового телефонного разговора:</b></p>
--

- Заранее готовьтесь к деловому телефонному разговору:

составляйте план беседы или перечень вопросов, которые хотите задать, имейте под рукой все необходимые материалы.

- Будьте вежливы, внимательны и доброжелательны к собеседнику. Формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

- Внимательно слушайте собеседника, не прерывайте и не перебивайте его.

- Учитывайте психологический настрой и профессиональный уровень собеседника.

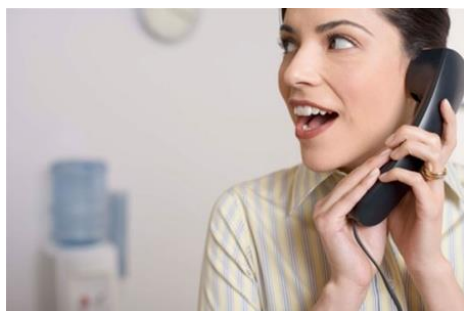
- Думайте о движущих мотивах собеседника.

- Старайтесь заинтересовать собеседника своей информацией.

- Следите, чтобы диалог не переходил в монолог.

- После делового разговора проанализируйте его, сделайте необходимые выводы и запишите их в деловой блокнот. В дальнейшем эти выводы могут вам пригодиться при подготовке к другим деловым телефонным звонкам.

### **5.3. Организация делового телефонного разговора с работодателем**



Все телефонные переговоры соискателя с работодателем можно условно разделить на две группы:

первая – когда вы звоните работодателю, вторая – когда работодатель звонит вам.

#### **5.3.1. Ваш звонок будущему работодателю перед собеседованием**

Данный тип делового общения будет эффективным, если вы будете учитывать следующие правила ведения телефонного разговора.



✓ Прежде чем браться за телефонную трубку и звонить по заинтересовавшим вас объявлениям, внимательно изучите их содержание. На этой основе четко формулируйте цель вашего звонка.

✓ Одно из основных правил проведения любых телефонных переговоров: сначала поздоровайтесь и представьтесь, а затем сформулируйте ваше сообщение.

✓ Лучше сразу объяснить, что вы звоните по поводу вакансии, по объявлению в такой-то газете, претендуете на такую-то должность и хотели бы переговорить с человеком, занимающимся этим вопросом. Если вам ответил секретарь, то лучше не задавать вопросы типа «А что будет входить в мои функциональные обязанности?». Это можно выяснить только у работодателя.

✓ В качестве профилактики попробуйте «проработать трудные моменты» предстоящей беседы в домашней обстановке, проведите «генеральную репетицию». Это поможет вам на практике, избавит от первоначальной скованности.

✓ Излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, попросите, пожалуйста, если вам не трудно...» – такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

✓ Если вы договорились о телефонном звонке, но не уверены, что о вас помнят, следует напомнить о последнем разговоре, назвать себя. Тем самым вы избавите собеседника от ненужного «вступления», во время которого он будет судорожно вспоминать, кто вы и о чем он с вами договаривался.

✓ Если вы звоните первый раз, то выясните, как зовут вашего собеседника (секретаря, менеджера по персоналу – любого сотрудника, с которым вы будете разговаривать). Для этого спросите, как вы можете к нему обращаться. После вашего представления он обязательно вам представится. Запишите имя и обращайтесь к собеседнику по имени во время разговора.

✓ После взаимного представления следует спросить:

- *Я не помешал вам?*

- *Вы можете сейчас уделить мне время?*

- *Вы сейчас свободны?*

✓ Четко обозначив цель своего звонка, предоставьте слово собеседнику. Помните, что хозяин положения – работодатель, поэтому в первую очередь вы должны будете ответить на его вопросы и только потом задавать свои.

✓ Если работодатель не получил ваше резюме или не читал его, вы должны быть готовы к импровизированному собеседованию. В большинстве случаев это блиц-интервью касается возраста, опыта работы и образования.

Вот пример правильно построенного начала беседы:

- *Петров слушает.*

- *Здравствуйте, Юрий Николаевич. С вами говорит Андрей Петрович Волков. Юрий Николаевич, вы сейчас можете уделить мне несколько минут?*

Далее необходимо сообщить, по какому поводу вы звоните:

– *Меня заинтересовало ваше объявление о вакансии инженера...*

– *Я выпускник Ивановского государственного энергетического университета, информацию о вакансии я нашел на вашем сайте...*

### 5.3.2. Звонок работодателя с приглашением на собеседование



Если работодатель позвонил вам, скорее всего, ваше резюме находится перед его глазами. От вас требуется серьезный настрой на деловой тон. Не нужно излишне веселиться: "О, я так ждал(а) вашего звонка!" Лучше сказать так: "*Добрый день, рад(а) вас слышать*".

Если вы не успели настроиться на этот разговор, то постарайтесь обдумывать каждое свое слово непосредственно в процессе беседы, иначе могут возникнуть сложные ситуации, которые выставят вас перед работодателем с невыгодной стороны.

Итак, в дальнейшем, чтобы избежать подобных ошибок, постарайтесь учесть следующие **рекомендации**.

◆ Телефонный разговор – это диалог. К сожалению, не все умеют быстро реагировать на вопросы и тогда, заполняя паузы, используют

слова-паразиты: *как бы, ну, вот, это самое* и т.д., что производит очень неблагоприятное впечатление. Если вы затрудняетесь мгновенно ответить на вопрос, можно использовать следующие фразы: *я думаю, мне кажется, если я не ошибаюсь* и т.д. В этом случае вы произведете впечатление человека серьезного и основательного.

◆ Некоторые компании, проводящие собеседования на конкурсной основе, предпочитают уведомлять соискателей о результатах не по окончании собеседования, а по телефону (после прочтения резюме). И если вам позвонили и сообщили, что результат вашего трудоустройства отрицательный, то постарайтесь отнестись к этому с достоинством: сохраняйте вежливый тон, не теряйте присутствия духа.

◆ Иногда случается так, что соискатель, даже не выслушав мотивации отказа, бросает трубку. А другие, более грамотные претенденты, подавив в себе чувство разочарования, выслушивают собеседника до конца, при этом оставаясь корректными, вежливыми, доброжелательными.

◆ Рассмотрим ситуацию: выпускнику вуза отказывают в трудоустройстве по причине того, что он не имеет требуемого квалификационного уровня. Однако вполне возможно, что по окончании переговоров работодатель посоветует ему позвонить в фирмы, где требования к соискателю на это рабочее место ниже и где, возможно, согласятся принять этого человека на работу.

Если вы правильно провели телефонный разговор и сумели заинтересовать работодателя, то вас пригласят на собеседование в офис и продиктуют адрес. Обрадовавшись, вы говорите: *«Подождите минуточку, я возьму ручку»*. Этой фразой вы заставите собеседника серьезно усомниться в вашем профессионализме.

**Не забудьте:** перед началом беседы необходимо подготовить ручку и блокнот.

## Задания

**Задание 1.** Проанализируйте диалог между потенциальным работодателем и соискателем. Ответьте: какие ошибки допустил соискатель в данном диалоге? Обоснуйте свое мнение.

## Диалог

- Здравствуйте, вас беспокоит компания «ЛорШот». Меня зовут Семен Ильич, я менеджер по персоналу. Мне поручено обсудить с Вами несколько вопросов по вашему резюме.



- Здравствуйте, неужели я что-то не дописал? Странно, но я так старался!

- Ваше резюме достаточно ясно, но нам хотелось бы уточнить: способны ли вы приезжать на работу в шесть утра?

- Но почему?

- Наше предприятие работает в две смены. Вторая смена, к сожалению, укомплектована. Согласны ли вы работать в первую, утреннюю смену?

- А надбавка за это положена?

- Если вы имеете в виду уровень оплаты вашего труда, то мы согласуем этот вопрос на собеседовании. Нас интересует, согласны ли вы приезжать на работу к шести утра?

- Пожалуй, нет: это для меня неудобно. Но если вы мне будете платить больше той суммы, что указана в объявлении, то я подумаю.

- Спасибо, тогда мы тоже подумаем. Всего хорошего.

### **Задание 2. Тренинг «Телефонный звонок». Работа в парах.**

Разработайте сценарий делового телефонного разговора и инсценируйте его с учетом следующих ситуаций:

- 1) вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- 2) вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- 3) вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-либо;
- 4) вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- 5) вам надо убедить потенциального работодателя пригласить вас на собеседование;

б) вы договорились с работодателем о телефонном звонке перед собеседованием.

**Задание 3.** Разыграйте ситуацию *в парах*.

Позвоните предполагаемому работодателю и предложите себя на должность инженера. Учитывайте специфику организации, в которую обращаетесь:

- ✓ частная фирма;
- ✓ предприятие заводского типа;
- ✓ научно-исследовательский институт.

**Задание 4. Работа в парах.** Разыграйте ситуацию: вам необходимо напомнить о себе после отправки резюме по электронной почте. Продумайте, как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера?

**Задание 5.** Как Вы оцените следующие заключительные реплики во время беседы по телефону? Прокомментируйте их.

- *Как будто все...*
- *Кажется, ничего не забыл...*
- *Ну, кажется, все...*
- *Так, ну это я сказал, это я выяснил...*
- *Ладно, будут вопросы – я перезвоню!*
- *Все, мне некогда...*

**Задание 6.** Работа в парах. Участникам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Участники данного тренинга задают друг другу три последовательных (логически связанных) вопроса в ситуации трудоустройства. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его анализ в группе.

**Задание 7.** Проанализируйте следующие диалоги. Назовите допущенные в них ошибки. Сделайте заключение: возьмут на работу такого соискателя или нет. Обоснуйте свое мнение.

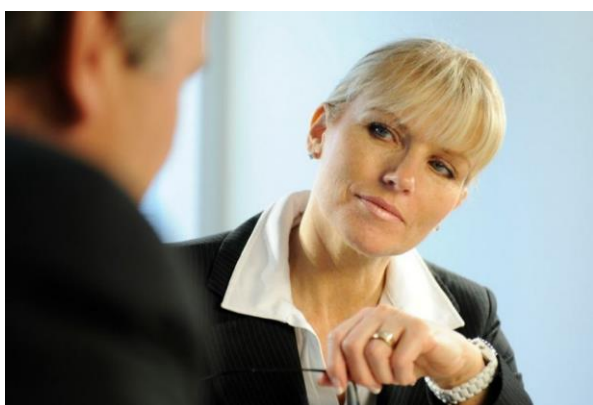
**А.**

- *Добрый день, я звоню по объявлению.*
- *По какому из объявлений?*
- *О работе.*
- *На какую вакансию?*
- *Кажется, инженер-энергетик. Сейчас я уточню в записной книжке... А пока я буду искать, вы не могли бы объяснить, что это такое и сколько за это платят?*

**Б.**

- *Я по поводу объявления о работе.*
- *Пожалуйста, вышлите свое резюме по факсу.*
- *У меня нет факса.*
- *Тогда по Интернету.*
- *И Интернета нет. Может, мне просто зачитать его?*
- *То есть?*
- *Ну... По телефону.*
- *Простите, но мы не можем рассматривать устные резюме.*
- *Ну, тогда давайте где-нибудь встретимся, я передам вам этот текст.*

## **Тема 6. Собеседование при приеме на работу**



Представим ситуацию, что ваше резюме заинтересовало работодателя, и вы приглашены на собеседование. Но для того чтобы получить хорошую должность, одного опыта работы недостаточно. Работодатель оценивает всю совокупность качеств кандидата.

Поэтому на собеседовании вы должны произвести на работодателя самое благоприятное впечатление. Несомненно, к собеседованию нужно серьезно готовиться.

## 6.1. Подготовка к собеседованию

Специалисты дают следующие рекомендации при подготовке к собеседованию.

- С вечера **приготовьте документы**, ручку, блокнот для записей. В число документов обычно входят: трудовая книжка или ее копия, дипломы о высшем и среднем образовании, паспорт, резюме, рекомендательные письма, портфолио, водительское удостоверение, сертификаты о получении дополнительного образования.

- Для документов приготовьте отдельную папку. Перед встречей (для уверенности) перечитайте свое резюме.

- Успокойтесь и хорошо выспитесь.

Настроение должно быть рабочим, деловым. Если вы заболели, то договоритесь о переносе встречи заблаговременно, а не за 5 минут до нее.

- Оденьтесь так, как принято одеваться в этой фирме.

Общий совет: ***ваш внешний вид должен соответствовать вакансии, на которую вы претендуете.***

Специалисты настоятельно советуют: одежда должна «тянуть» на половину предполагаемой зарплаты. То есть, если вы хотите получать \$1000, оденьтесь на \$ 500. В любом случае лучше выбрать деловой стиль одежды.

- Придите заблаговременно. Желательно ***прибыть на 10 – 15 минут раньше*** назначенного времени. Предварительно уточните маршрут и порядок входа в здание, этаж, номер офиса и т.д.

- Заранее ***проработайте маршрут***, подсчитайте время на дорогу и прибавьте к нему полчаса. Опоздание на встречу недопустимо, но и приходить на 20 – 30 минут раньше не следует. Оптимальным считается приход ***за 5 – 7 минут до*** установленного вам времени.

- Обязательно уточните, ***как зовут человека***, который будет с вами беседовать: его имя и отчество, произнесенные правильно, добавят вам очков на собеседовании.

- Продумайте детально, что вы можете рассказать о себе как о специалисте. Для большей уверенности можно ***написать небольшой текст и отрепетировать***, как вы себя будете представлять на интервью.

- Вы будете чувствовать себя увереннее, если заранее побольше узнаете о будущем месте работы.

**Что желательно знать об организации, в которую вы идете на интервью.**

- ~ Какую продукцию или какие услуги предлагает организация?
- ~ Что производит организация?
- ~ Где и кому реализуются продукция и услуги?
- ~ Сколько лет существует организация?
- ~ Стабилен ли состав руководства, или оно часто меняется?
- ~ Получила ли организация прибыль в прошлом году? За прошедшие три года?
- ~ Проводилось ли сокращение штатов за последние три года? Почему?
- ~ Входит ли организация в какое-либо более крупное объединение?
- ~ Какие новые проекты разрабатываются в организации?
- ~ Базируется ли организация внутри страны или имеет партнеров или отделения за рубежом?
- ~ Каковы перспективы отрасли, к которой принадлежит организация?

## **6.2. Особенности процесса собеседования**

Собеседование при приеме на работу может проходить по разным схемам.

**Одна из практикуемых схем собеседования:**



Например, сначала вам могут предложить заполнить анкету, рассказать о своем опыте работы, образовании, своих планах на будущее. Если по формальным признакам вы подходите для имеющейся вакансии, вас приглашают для профессионального собеседования.



Профессиональное собеседование может проходить с одним – тремя экспертами, или вам предложат пройти профессиональный тест, задание. В случае успешного подтверждения вашей квалификации с вами встречается руководитель организации, который принимает решение о принятии вас на работу.

***Наиболее распространенная схема собеседования:***



Первая часть собеседования – **речь-представление** – строится как самопрезентация соискателя. На этом этапе соискателю необходимо сформировать мнение о себе как о потенциальном сотруднике. В сжатом двухминутном ответе вы должны коротко рассказать о вашем образовании и опыте работы, попутно стараясь доказать, что вы являетесь превосходным кандидатом на имеющуюся должность. При этом очень важно показать свою заинтересованность в этой работе.

Вторая часть собеседования представляет собой **интервью, или беседу, работодателя (его полномочного лица) с соискателем.**

Психологи утверждают, что в течение первых двух-трех минут беседы человек составляет довольно полное мнение о собеседнике, которого видит впервые. Остальное время уходит на подтверждение или опровержение первоначального впечатления. Другими словами, имеет место такой психологический феномен, как *первое впечатление*. За 30-40 секунд (именно столько нужно человеческому глазу для получения информации и мозгу для ее оценки) создается достаточно полное представление о собеседнике.

➤ ***По наблюдениям специалистов, работодатели принимают решение о приеме на работу, как правило, в первые 1 – 2 минуты разговора. При этом 50% зависит от внешности и манеры поведения соискателя, 30% от тона голоса и его манеры говорить и только 20% от того, что именно говорит претендент.***

Приведенный факт заставляет нас серьезно задуматься над тем, как правильно «вести себя» на собеседовании, как наилучшим образом представить себя работодателю (интервьюеру).

### 6.2.1. Практические рекомендации по прохождению собеседования



Специалисты дают следующие рекомендации, позволяющие успешно пройти собеседование:

#### ◆ *Первые минуты знакомства*

Не забудьте постучаться, представиться и вежливо улыбнуться работодателю. Входите спокойно, без спешки, сохраняйте достоинство.

Приветствуя руководителя компании, на подавайте руки первым.

#### ◆ *Предложение сесть*

Не садитесь, пока вам не предложат этого сделать. Если вам предложили присесть, сядьте с работодателем (интервьюером) на одном уровне, сместившись чуть вправо (не лицом к лицу). Если предлагаемый вам стул стоит неудачно, переставьте его так, чтобы создать удобное пространство для общения. Такое поведение – демонстрация вашей уверенности, инициативы и организаторских способностей.

#### ◆ *Поза*

Старайтесь быть повернутым к собеседнику, чтобы он ощущал вашу заинтересованность и ваше активное участие в диалоге.

#### ◆ *Зрительный контакт*

Внимательно смотрите на собеседника: так вы не только лучше поймете его, но и произведете впечатление заинтересованного человека.

#### ◆ *Жестикуляция*

Умеренная и уместная жестикуляция делает вашу речь более убедительной.

#### ◆ *Паузы*

Спокойно выдержанные паузы во время собеседования добавляют уверенность вашим ответам и демонстрируют вашу готовность к продолжению беседы.

### ♦ **Ответы на вопросы**

Здесь пригодятся следующие советы:

✓ Выслушайте вопрос до конца, не перебивая.

✓ Отвечайте на поставленный вопрос только в том случае, если уверены, что правильно поняли его. Если вопрос задан довольно пространно, тогда лучше уточнить: «Правильно я вас понял? Вас интересует ...?»

✓ Продолжительность вашего ответа не должна продолжаться более 2 – 3 минут. Если вопрос сложный, то отвечайте на него кратко и скажите, что готовы дать развернутую информацию, если это потребуется.

✓ Ваши ответы на задаваемые вопросы должны быть прямыми (отвечать непосредственно на поставленный вопрос) и точными (не выходить за пределы обсуждаемой темы).

✓ Не говорите очень тихо. Слишком тихий голос может создать впечатление, что вы не уверены в себе. Говорите вежливо, ровным голосом, только по делу.

✓ Во время собеседования постоянно соотносите ваш профессиональный опыт или образование с реальными обязанностями той должности, на которую вы претендуете.

✓ Говорите правду. Каждая неточность будет неизбежно углублять возникшие сомнения и вызывать дальнейшие вопросы, в которых вы будете увязать все глубже и глубже.

### **6.2.2. Возможные вопросы работодателя при собеседовании**



Интервью, как правило, начинается с более конкретных вопросов о вашей профессиональной подготовке или с описания вакантной должности и организации в целом.

По мнению специалистов-социологов, наиболее частотны на этапе интервьюирования соискателя следующие вопросы:

- ***Чем Вас привлекает работа у нас в данной должности?***

Откажитесь от стандартных фраз об интересной работе, перспективах роста и хорошей зарплате. Вместо этого приведите конкретные доводы, убеждающие в том, что эта работа позволит вам максимально реализовать свои знания, опыт, деловые и личные качества.

- ***Получали ли Вы другие предложения трудоустройства?***

Если получали, прямо скажите об этом: это повысит ваши шансы. Если не получали других предложений, не торопитесь в этом признаваться. Подчеркните, что вы начали поиск с этой организации, поскольку данная компания вас интересует больше остальных.

- ***Почему нам стоит Вас нанять?***

К ответу на этот вопрос следует готовиться заранее. От вас ждут подтверждения того, что вы в курсе дел компании. Отсутствие знаний о компании и отрасли является одной из основных причин отказа в приеме на работу.

Также составьте список самых больших своих достижений за последние пять лет (где возможно, приведите цифры, чтобы работодатель смог по достоинству оценить ваши успехи).

- ***Почему вы ушли с предыдущей работы?***

Даже если вы уволились с прежнего места из-за конфликта с руководством, не следует обвинять своего бывшего начальника или работодателя. Лучше приведите причины типа: «На прежней работе я не мог полностью реализовать свой потенциал, не имел возможности карьерного роста, я расходился с начальством во мнении о перспективах развития фирмы».

Рассказывая о вашем прошлом отрицательном опыте, аргументировано объясняйте причины, по которым вы уволились или были уволены, не обнаруживая своих обид. Если вы хотите проявить себя зрелым человеком, изложите позицию другой стороны.

- ***На какую зарплату Вы рассчитываете?***

Нельзя как недооценивать, так и переоценивать себя. Можно выяснить круг ваших обязанностей, а затем спросить: «А какую зарплату получает у вас специалист с таким же опытом работы и квалификацией, как у меня»? Возможен и другой вариант ответа: «Я готов выслушать ваши предложения».

Если работодатель настаивает на том, чтобы вы озвучили конкретную цифру, назовите чуть выше средней или верхнюю и нижнюю границы ожидаемой суммы.

- ***Когда Вы работаете эффективнее: в команде или самостоятельно?***

В ответе лучше придерживаться золотой середины: «Я с удовольствием работаю самостоятельно, и качество моей работы оценивалось высоко. В то же время мне нравится работать в команде. Я участвовал в проекте... (назвать проект), в котором *мы* добились высоких результатов».

- ***Какие у Вас есть вопросы?***

Этот вопрос может быть задан и в начале беседы, и только предварительная подготовка поможет вам правильно сориентироваться.

### **6.2.3. Ваши вопросы работодателю**

Собеседование – это равноправный диалог о возможном сотрудничестве двух сторон. Запомните: выбирают не только вас, вы тоже решаете, подходит ли вам эта работа. Поэтому соискатель не только может, но и должен задавать свои вопросы.

#### **Специалисты утверждают:**

*«Молчаливый» соискатель, которому все «и так ясно», проигрывает сразу на двух фронтах. Работодатель обычно относит «нелюбопытных» собеседников к разряду равнодушных, не заинтересованных в работе людей.*

#### **О чем вам следует спросить будущего работодателя**

- *Что будет входить в мои должностные обязанности?*
- *Какой у меня будет режим работы?*
- *Есть ли должностная инструкция по моей должности? Можно ли с ней ознакомиться?*
- *Перед кем я буду отчитываться?*
- *Будут ли у меня подчиненные?*
- *Какие выплаты и льготы входят в пакет социальных компенсаций?*
- *Каковы перспективы моего карьерного роста?*

- *Каковы перспективы повышения моей зарплаты?*

При завершении встречи еще раз коротко изложите доводы в пользу своей кандидатуры и поблагодарите проводившего интервью за оказанное вам внимание.

### ***Возможные причины отказа при приеме на работу***



Итак, собеседование закончилось, но вас так и не приняли на работу. Причин отказа может быть множество.

Основными причинами отказа в работе можно считать:

- ✓ опоздание на собеседование;
- ✓ жалкий внешний вид, неряшливость в одежде.
- ✓ неумение изъясняться: слабый голос, плохая дикция;
- ✓ неграмотная речь;
- ✓ недостаточная искренность, уклончивость в ответах;
- ✓ стремление к самооправданию, ссылки на обстоятельства: не следует в своих неудачах обвинять прежнее начальство, объяснять свои промахи внешними факторами, личным невезением. У работодателя может сложиться впечатление, что вы нерешительны, безынициативны, неуверены в себе;
- ✓ нежелание начать работу с более низкой должности: ожидание слишком многого и слишком быстро;
- ✓ низкий уровень успеваемости в вузе;
- ✓ стремление получить только временную работу;
- ✓ чрезмерная материальная заинтересованность;
- ✓ нежелание повышать квалификацию;
- ✓ отсутствие вопросов к интервьюеру.

***Запомните:*** знание норм современного русского литературного языка – это базовый элемент языкового паспорта любого специалиста (опытного или нет).

## Задания

### Задание 1. Работа в парах.

Разбейтесь на пары и в течение 5-ти минут смоделируйте ситуацию проведения интервью работодателя с соискателем и разыграть ее перед группой.

*Дополнительные условия проведения тренинга:*

1) *Направление деятельности предприятия и цель устройства продумывается самими участниками собеседования.*

2) *После «инсценировки» собеседования проводится его анализ в группе.*

**Задание 2.** На сайте [www.rabota.ru](http://www.rabota.ru) размещено объявление о вакансии энергетика. **Задание:** проанализируйте интервью работодателя с соискателем, пришедшим на собеседование по этому объявлению. Ответьте на следующие вопросы: 1. Учел ли соискатель в своих ответах работодателю требования, предъявленные к работнику в объявлении. 2. Какие речевые и логические ошибки допустил соискатель?

### Объявление

Энергетик в г.Иваново (от 300 usd)

Работодатель: Prodtec, город Иваново

Условия труда: полный рабочий день, зарплата от 300 usd

Описание вакансии:

В открывающееся проектное бюро в г.Иваново требуется энергетик.

Приглашаются мужчины до 50 лет со специальным образованием и опытом работы по данной специальности от 5-ти лет, обязательно с опытом проектирования. З/плата – высокая, обсуждается на собеседовании. Гарантируется соблюдение ТК РФ. По вопросам трудоустройства обращаться по тел. 45-17-74, 45-17-82

Требования к кандидату:

Мужчина, возраст до 50 лет, образование высшее, опыт работы от 5 лет.

### ***Интервью работодателя с соискателем***

*Соискатель.* Здравствуйте, я Лемаков Евгений Александрович. Я претендую на должность энергетика в вашем бюро.

*Работодатель.* Откуда Вы узнали о вакансии?

*Соискатель.* Я искал работу в Интернете и на сайте [www. rabota.ru](http://www.rabota.ru). Нашел вашу вакансию.

*Работодатель.* Почему Вы хотите работать именно у нас?

*Соискатель.* Во-первых, мне симпатизирует работа энергетика-проектировщика и к тому же присутствуют соответствующие навыки. Во-вторых, мне нравятся перспективы профессионального роста.

*Работодатель.* Почему Вы считаете, что можете работать в этой должности?

*Соискатель.* Я окончил Ивановский государственный энергетический университет в 1998 году по специальности «Электроснабжение промышленных предприятий». С 1998 по 2005 годы проработал в отделе главного энергетика ОАО «Автокраны», где занимался проектированием электрических сетей, но из-за отсутствия дальнейших перспектив роста я был вынужден уволиться. Кроме того, я думаю, что подхожу по всем указанным требованиям. Я работоспособен, ответственен, неконфликтен, умею работать в команде.

*Работодатель.* На какую зарплату Вы претендуете?

*Соискатель.* Меня устроит зарплата 12000 руб. в месяц.

*Работодатель.* Мы рассмотрим Вашу кандидатуру и в случае положительного ответа свяжемся с Вами.

*Соискатель.* Спасибо за то, что Вы меня выслушали. До свидания.

*Работодатель.* До свидания.

**Задание 3.** Сформулируйте *свои* вопросы работодателю (дополнительно к тем, которые уже названы в п.6.2.3 «Ваши вопросы работодателю» в теме 6 «Собеседование при приеме на работу»).

**Задание 4.** В приведенных вопросах соискателя допущены лексические, грамматические и стилистические ошибки. Замените ошибочные варианты правильными.

1. Легко ли обосноваться на этой должности?



2. Освоив азы профессии, можно ли будет ожидать повышения по должности?
3. Как насчет отпуска? Сколько раз в год и на какой период?
4. Интересный ли работает контингент?
5. Какой уровень предприятия на мировой арене?
6. Какое развитие имела организация?
7. Будет ли возможность представления мне транспорта для езды до места работы?
8. Имеются ли какие-либо награды на данной должности, и как они велики?
9. Какие могут быть возможности при повышении по должностной лестнице?
10. Существуют ли льготы у этой должности?

**Задание 5. Работа в подгруппах.** Назовите деловые качества каждого члена вашей подгруппы, которые были заинтересовали работодателя и позволили ему принять на работу студента. Выберите самого «перспективного» соискателя – члена вашей группы. Обоснуйте свой ответ.

## Тема 7. Реклама в профессиональной сфере общения



**Реклама** (фр. *reclame* от лат. *reclamo* – "выкрикиваю") – это информация о товарах, различных видах услуг в целях оповещения потребителей и создания спроса на товары и услуги. Реклама пропагандирует достоинства товара, чтобы повысить его популярность.

Цели рекламного текста: привлечение внимания, сообщение информации, воздействие, приводящее к подсознательному утверждению и закреплению материала (убеждение).

Своеобразие языка рекламы, вербального текста определяется тем, что он (язык рекламы) всегда находится в соотношении, во взаимодействии:

- со зрительным рядом (печатная реклама – в газетах, журналах; наружная реклама – рекламные щиты, "растяжки", плакаты, афиши и т.п.);
- со звуковым рядом (на радио);
- со звуковым и зрительным рядом (в составе телевизионного ролика, клипа).

## 7.1. Структура рекламы

### Основные части рекламного текста

Рекламный текст содержит следующие элементы:

- 1) заголовок;
- 2) рекламный лозунг (слоган);
- 3) зачин (первая строка текста, вступления);
- 4) основная часть;
- 5) конец текста (заключение).

**Заголовок** относится к числу наиболее сильных мотиваторов текста, помогающих читателю определить, интересуется ли его данное предложение. В среднем заголовки читают в пять раз чаще, чем сами тексты. Отсюда и особые требования к заголовку, призванному выполнять тройную функцию: привлечение внимания, первичное информирование и убеждение.

Заголовок размещается в самом начале рекламного объявления. В заголовке важны содержание текста (характеристика фирмы, товара, его цены), использованные языковые средства выразительности, особенности графического выделения, место рекламного слогана.

Заголовок может представлять собой:

- название фирмы или рекламный слоган;
- рекламный слоган и название фирмы;
- рекламный слоган, включающий название фирмы (*Electrolux сделает жизнь легче*);
- название фирмы и рекламный слоган, ключевое выражение (тезис) основного текста;
- название рекламируемого товара и рекламный слоган, включающий название.

Если в рекламном тексте есть иллюстрации, то заголовок помещают сразу после них или рядом с ними.

**Слоган** – ключевая фраза вербального текста.

Он призван привлечь внимание "потребителя рекламы", широкой аудитории; благодаря ему хорошо запоминается весь словесный ряд рекламного текста.



Его основная идея и "тема" – рекламируемый товар, который захочет (должен, по замыслу создателей рекламы, захотеть) купить читатель этого рекламного объявления.

Слоган как носитель основной рекламной идеи содержит в себе:

- призыв к действию, обобщенный императив (высказанный прямо: *Полный вперед!* или косвенно: *Время покупать! Время менять* (сменить) *обувь; Пришел, увидел и... купил!*);
- эмоционально окрашенное выражение положительной эмоции, удовольствия от того, что рекламируется на щите, в телеклипе, на газетной странице. Например, на плакате, рекламирующем табачные изделия, дается изображение мужчины зрелого возраста, с явным наслаждением затягивающегося сигаретой, которое сопровождается словесным рядом: *Понимание приходит с возрастом;*
  - высокую оценку рекламируемого торгового предприятия: *Империя меха* (о магазине меховой одежды), *У нас есть все* (о супермаркете или торговой ярмарке).

Синтаксис рекламных текстов ограничивается в основном конструкциями простого предложения.

Оптимальные конструкции в рекламных текстах:

- безглагольные предложения (*Bee-line – лидер сотовой связи России*), выполненные в так называемом фирменном стиле;
- назывные предложения (в них представлено только подлежащее): *Lion. Ощути силу льва!* (фирменный лозунг).

Другими сильными позициями текста, привлекающими к себе произвольное внимание адресата, являются начало, первая строка (**зачин**) и **конец текста**. Общеизвестен так называемый "эффект края", когда запоминаются начальная и конечная информация сообщения, поэтому первым строкам рекламы и конечной фразе уделяется, как правило, особое внимание.

**В основной части** текста говорится о достоинствах рекламируемого товара (услуги), приводятся аргументы в его пользу.

В основной части предлагаемый товар или услуга позиционируются. Цель позиционирования – добиться, чтобы рекламируемый товар не смешивался в восприятии потребителя с другими товарами. Позиционирование – это то, чем является продукт и для кого он предназначен. Основной текст большого объёма делится на абзацы, часто совпадающие со строками. Начало этих строк, называемое зачином строки, является объектом произвольного запоминания.

## 7.2. Стилистические особенности рекламы



Основными особенностями языка рекламы являются:

- 1) образность, афористичность, приводящая к возникновению слоганов, требование яркости, броскости;
- 2) лаконичность, синтаксическая расчленённость, часто - наличие противительных отношений между компонентами;
- 3) наличие таких контекстуальных отношений, которые обнаружили бы непривычные грани привычного словоупотребления, нарушение коммуникативных ожиданий («*Пребывание на кухне - как путешествие. А путешествовать я люблю налегке. Майонез `Балтимор лёгкий`*»);
- 4) диалогичность рекламного текста, включающего императивные и восклицательные конструкции с привлечением различных форм обращений, рекламные вопросы и т.п., что создаёт эффект беседы с потенциальным покупателем («*Я повторяю десятый раз для всех: НОЛЬ процентов - первый взнос. НОЛЬ процентов за кредит. Кредит 10*

месяцев. Вопросы есть?»; «Не понял, а деньги?» - реклама сети магазинов «Эльдорадо»);

5) мотивирующий характер рекламы (опора на опыт других людей; аргументация к авторитету).

## Задания

**Задание 1.** Проведите анализ речевых и грамматических ошибок в указанных рекламных текстах. Предложите исправленные варианты данных рекламных текстов.

- ✓ «Наша бумага – для Вас! Рады предложить: бумага для офисной техники, бумага и картон для полиграфии...».
- ✓ «Еще больше качества по той же цене».
- ✓ «Смени пол...» (магазин напольных покрытий).
- ✓ «0% переплаты».
- ✓ «Мебельный салон предлагает: прихожие, горки, спальни, обеденные зоны, телевизионные комоды, мягкую кожаную мебель...»
- ✓ «Вкусно, аж за ушами хрустит».

**Задание 2.** Прокомментируйте приведенные ниже рекламные плакаты с точки зрения композиции, зрительного ряда, содержания рекламного текста: какие идеи данных текстов кажутся вам интересными и продуктивными, а что бы вы изменили.





**Задание 3.** Используя рекламные тексты теле- и радиовещания, а также интернет-источники, подберите по одному примеру для каждого из видов заголовков, содержащих одну из приведенных ниже «приманок». При этом ваш заголовок:

- обещает клиенту какую-либо пользу или выгоду;
- содержит новости, полезную информацию;
- содержит название рекламируемого продукта, иначе 90% читателей не поймут, о чём реклама;
- содержит информацию о доступности товара по цене для большинства покупателей или о снижении цены на товар, скидках, специальных акциях;
- включает сведения, подтверждающие надёжность фирмы;
- носит юмористический характер.

**Задание 4.** Выберите какой-либо предмет из собственного гардероба, который вам чем-то дорог или памятен и создайте рекламный текст с использованием в нем данного предмета.

**Задание 5.** Представьте, что вам необходимо прорекламирровать курсы по подготовке операторов ЭВМ. Опишите, какие навыки можно приобрести на этих курсах, почему их необходимо посетить, на какую работу можно устроиться после их окончания.

**Задание 6.** Вас наняли для того, чтобы создать рекламу Ивановского государственного энергетического университета.

1. Разработайте рекламный текст Ивановского государственного энергетического университета имени В.И. Ленина (в том числе, рекламный слоган для презентации ИГЭУ).

2. Создайте рекламный слайд- и видеоряд для рекламы ИГЭУ.

3. Представьте свою рекламу в группе. Обсудите плюсы и минусы вашей рекламы.

**«Проверь себя!»**  
**Задания для самоконтроля**  
**Нормы современного русского литературного языка**  
**Лексические нормы**

*Для справки:*

Наиболее типичными лексическими ошибками являются следующие.

**1. Употребление слов в несвойственном им значении**

Например. *Костер все больше и больше распался, пылал.* Ошибка заключается в неверном выборе слова: распалиться – нагреться до очень высокой температуры, раскалиться. Правильно: разгорался, пылал.

**2. Смешение паронимов**

**Паронимы** – это слова с общим корнем, одной части речи, сходные, близкие, но не тождественные по звучанию и написанию, разные по смыслу. Например, *адресант – адресат, внеклассный – внеклассовый, удачный – удачливый.*  
**Неправильно:** Хозяйка накормила всех *сытым* ужином. Правильно: *сытным* ужином.

Наличие в языке паронимов приводит к тому, что в устной и письменной речи одно слово ошибочно употребляется вместо другого.

Например, **неправильно:** Этот человек ведет *праздничную* жизнь. Правильно: ведет *праздную* жизнь.

**3. Плеоназм (или многословие)**

**Плеоназм** – это смысловая избыточность сочетания слов или сложного слова, когда составные части означают одно и то же или содержат один и тот же смысловой компонент.

Например, **ошибочно** словосочетание *народный фольклор*, так как *фольклор* – это и есть народное творчество.

**4. Тавтология**

Тавтология – это повторение в предложении однокоренных слов. Например, **неправильно:** в борьбе за свои права рабочие *объединились воедино*.

**5. Нарушение лексической сочетаемости**

Например, неправильно: Фирма может *выполнить* и другую *продукцию*.

**6. Лексическая неполнота высказывания**

Она заключается в пропуске в предложении необходимого слова. Например, **неправильно:** *Достоинство Куприна в том, что ничего лишнего.* Правильный вариант: *Достоинство произведений Куприна в том, что в них нет ничего лишнего.*

**7. Неправильное употребление фразеологизма**

Фразеологизм – это устойчивое выражение, употребляемое в неизменном виде. Например, **неправильно:** В нашем споре этот аргумент *имел\_огромную роль*. Правильно: *играл роль*.



## **Задания**

**Задание 1. Найдите речевые ошибки. Исправьте предложения и назовите тип ошибки.**

1. Деятельность фирмы ставилась выше интересов любой заинтересованной стороны. 2. Больной был немедленно госпитализирован. 3. Фирма объявила о свободной вакансии на место главного бухгалтера. 4. Между природой и человеком уже не существует существенной разницы. 5. Президент фирмы призвал всех к совместному сотрудничеству. 6. Необходимо реалистично и без иллюзий взвесить наши экономические шансы.

**Задание 2. Найдите речевые ошибки. Исправьте предложения и назовите тип ошибки.**

1. В нашем лице происходит углубленное изучение профилирующих предметов. 2. Ставится упор на более глубокое изучение предметов, относящихся к выбранному направлению. 3. Вы должны туда собственноручно сходить. 4. Фирма традиционно изготавливает ювелирные приборы, но может выполнить и другую продукцию. 5. В преддверии холодного сезона вопросом особой важности в городе является подготовка к зиме.

**Задание 3. Определите характер ошибок в данных предложениях, исправьте их.**

1. Выборы губернатора области были назначены на июнь месяц. 2. Это произошло в то время, когда я был совершенно занят. 3. Игра «Бизнес» продается по цене 50 рублей. 4. Сейчас мы заняты процессом строительства новых сооружений. 5. В городе Ростове-на-Дону прошли выборы мэра города. 6. Коллектив преподавателей разрабатывает свои учебные планы. 7. Когда охотник поднял глаза вверх, он увидел перед собой медведя.

**Задание 4. Исправьте ошибки в использовании устойчивых словосочетаний.**

1. Известно, какую важную роль в воспитании нашей молодежи имеет наша литература. 2. Кроме прививок населению, большое значение в профилактике играет уничтожение грызунов. 3. Надо, чтобы комитет играл в этом деле главную скрипку. 4. Я вам даю зуб на отсечение, зачет

вы не сдадите. 5. Так вот, где собака порылась! 5. Давно надо было привести в порядок библиотеку, но никак дело не доходит.

### **Задание 5. Отредактируйте предложения.**

1. Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения. 2. Необходимо еще раз обсчитать все данные. 3. Был провозглашен приговор суда. 4. Это достигалось самыми неуютными средствами. 5. На заводе возникло нестерпимое положение.

## **Грамматические нормы**

### **1. Морфологические нормы**

*Для справки:*

#### **Морфологические нормы имени прилагательного**

Употребление имен прилагательных обычно связано с трудностью образования форм степеней сравнения, а также с использованием кратких и полных форм имен прилагательных.

1. Краткие формы прилагательных более употребительны в научном и официально-деловом *стилях*: «*Выводы комиссии обоснованы и справедливы*» (**неправильно**: *обоснованные и справедливые*). Употребление кратких форм прилагательных делает речь более четкой, категоричной.

2. Стилистически различаются формы кратких прилагательных на *-ен* и *-енен*: *безнравствен - безнравственен, естествен - естественен*. Формы на *-ен* признаны литературной нормой; формы на *-енен* придают тексту подчеркнута книжную окраску.

3. Вариантные формы степеней сравнения прилагательных нередко различаются сферой употребления. В качестве вариантных часто выступают простые и составные формы сравнительной степени: *умнее – более умный, веселее – более веселый*. Составные формы сравнительной степени становятся все более распространенными, особенно в письменной речи.

4. Самой распространенной ошибкой является неправильное образование степеней сравнения. При этом ошибочно соединяют простую форму сравнительной степени и элемент сложной – слово *более* (так возникают неправильные сочетания *более лучший, более худший*).

### **Задания**

**Задание 1. Найдите ошибки в употреблении прилагательных, объясните.**

1. Ученик был способный к математике. 2. Подобный ответ бессмысленен. 3. У мальчика появились и более худшие привычки. 4.

Первый ученик отвечал бойчее, чем второй. 5. Небо сегодня голубое и полно удивительной прозрачности. 6. Комната низкая для такой мебели. 7. В последние годы более лучше обстоят дела с дисциплиной. 8. Будьте внимательнее и осторожны при работе с электричеством. 9. Этот роман написан довольно раньше.

### Для справки:

#### Морфологические нормы имени числительного

Трудности, в первую очередь, возникают при использовании количественных и собирательных числительных.

1. В соответствии с нормами литературного языка при склонении количественных составных числительных изменяются все части этих числительных: *около шестисот шестидесяти рублей, с шестьюстами шестьюдесятью шестью рублями* и т.д.

2. Собирательные числительные, называющие множество предметов как единое целое, по нормам литературного языка могут сочетаться не со всеми существительными. Нормативным является использование собирательных числительных с существительными мужского и общего рода: *трое мужчин, пятеро разинь*; со словами дети, ребята, люди: *двое детей, трое ребят*; с личными местоимениями мы, вы, они: *нас было четверо*; с названиями детенышей животных: *трое бельчат, двое медвежат*; с существительными, имеющими только форму множественного числа: *трое брюк, пятеро суток*.

3. Собирательные числительные, как правило, не сочетаются с существительными женского рода (сочетания типа *трое девушек* считаются ненормативными), с названиями взрослых животных. Обычно не сочетаются с собирательными числительными существительные, называющие лиц высокого общественного положения (сочетания *трое профессоров* характерны только для разговорной речи).

4. Следует обратить внимание на употребление слов оба (обе). Нормативными для них являются варианты: родительный падеж - обоих (для мужского рода), обеих (жен. р.); дат. - обоим, обеим; вин. – как им. или род., тв.- обоими, обеими; предл. - (об) обоих, обеих.

Но! Правильно: *У тех и других* ворот.

**Задание 2. Прочтите вслух предложения, правильно образуя падежные окончания числительных и согласующихся с ними существительных.**

1. В диссертации имеется приложение с 265 схем... 2. В библиотеке не хватает 9 книг. 3. В новом поселке в 176 дом... работают

печи на природном газе. 4. В Антарктиду доставили самолетом 264 полярник... 5. Университет выпустил 352 молод... специалист...

### **Задание 3. Устраните ошибки в использовании числительных.**

1. Трое юношей и девушек исполняли красивый русский танец. 2. Школьная библиотека располагает двумя тысячами четыреста восемьдесят тремя книгами. 3. В этот день комиссия проэкзаменовала двадцать трех учащихся. 4. Машина стояли у обеих ворот. 5. Страна отмечала восьмьсотлетие со дня основания Москвы. 6. До начала экзаменов осталось полтора учебного месяца.

#### **Для справки:**

##### **Морфологические нормы глагола**

При образовании некоторых глагольных форм нередко возникают затруднения.

1. Среди глаголов имеется группа недостаточных глаголов, от которых невозможно образовать некоторые личные формы.

2. Существуют так называемые «недостаточные» глаголы, не образующие формы 1-го лица единственного числа настоящего и будущего времени: *победить*, *убедить*, *очутиться* и т.п. Такие глаголы образовали бы непривычные нашему уху формы «побежу», «чужу». Если необходимо употребить данные глаголы в 1-ом лице, то используют описательные формы: *одержу победу*, *надеюсь убедить* и т.п.

3. Глаголы *полоскать*, *плескать*, *кудахтать*, *мурлыкать* относятся к так называемым изобилующим глаголам, имеющим две формы настоящего времени – *полоскает*, *мурлыкает* и *полощет*, *мурлычет*. Формы без чередования встречаются преимущественно в разговорной речи, а с чередованием присущи литературному языку.

### **Задание 4. Исправьте ошибки в употреблении глаголов.**

1. Семена подсолнуха дробятся, разминаются и отмываются холодной водой от примесей. 2. Надо помогать молодежи расти и проявить свои способности. 3. Необходимо сосредотачивать внимание на важнейших вопросах. 4. Где вы слышали об этом? 5. Если так будет продолжаться, я очучусь в затруднительном положении. 6. По совету врача больной полоскает горло раствором питьевой соды. 7. Не махай так сильно руками. 8. Цветок без воды сохнул в вазе.

## 2. Синтаксические нормы

### Для справки:

**Синтаксические нормы** современного русского языка определяют правила образования и использования синтаксических единиц – словосочетаний и предложений.

1. Подлежащее со словами и словосочетаниями *большинство, меньшинство, ряд, часть, много, несколько* требуют постановки сказуемого в форме единственного числа: «Ряд предложений проекта не подкреплён нужными расчетами». Но если собирательное существительное имеет при себе управляемое слово в родительном падеже множественного числа, то допускается постановка сказуемого во множественном числе: «Большинство этих слов вошли в систему литературного языка».

2. Если определение относится к существительному, имеющему при себе приложение, то оно согласуется с главным словом сочетания (главное слово обычно стоит на первом месте): *новый вагон-ресторан, новая машина-грузовик*.

3. Не могут соединяться в качестве однородных членов придаточное предложение, входящее в состав сложного, и член предложения: «Человек, который любит свою профессию и работающий с увлечением, приносит пользу обществу» (надо: *который любит... и работает либо: любящий и работающий*).

4. Однородные члены предложения должны согласовываться с обобщающим словом в падеже. Неправильно: «Прошу пригласить на совещание следующих сотрудников: заведующий молочной фермой, бригадиры, а так же доярок». Нормативный вариант: «Прошу пригласить на совещание следующих сотрудников: заведующего молочной фермой, бригадиров, а так же доярок».

5. Чаще всего нарушается порядок слов в определительных придаточных предложениях. Придаточное определительное должно стоять непосредственно за определяемым существительным, в противном случае возникает двусмысленность.

### **Задание 5. Вставьте пропущенные буквы. Обоснуйте выбранное вами окончание.**

1. Рядом с торговым центром открыт... кафе-столовая. 2. Плетен... кресло-качалка стоял... на террасе. 3. Архитектор Серова рассказал...корреспондентам о проекте нового жилого комплекса. 4. Российская творческая интеллигенция, в частности киноработники, был... отмечен... наградами правительства. 5. «Фигаро» (журнал) опубликовал... новые сведения о похищении французского бизнесмена. 6. На экзамен пришл... всего 7 человек. 7. Большинство голосовал... за предложенный бюджет.

**Задание 6. Исправьте ошибки в согласовании сказуемого с подлежащим, объясните ошибки.**

1. Ряд столов стояли посередине аудитории. 2. Пять учеников подошло к экзаменационному столу. 3. На совещание прибыли пятьдесят один человек. 4. Прошли сто лет. 5. Много выпускников нашей школы пошли работать на завод. 6. Секретарь выдала нам нужные справки. 7. «Война и мир» написаны Л. Н. Толстым. 7. Недавно у нас открылось новое кафе-столовая. 8. Никто, даже самые способные ученики, не могли решить эту задачу. 8. Брат или сестра помогут мне устроиться на работу. 9. Мать с детьми уехали в деревню.

**Задание 7 . Исправьте ошибки в управлении.**

1. Докладчик оперировал с непроверенными данными. 2. Преподаватель указал о том, что в работе имеется ряд ошибок. 3. Посевы производились согласно указаний агронома. 4. В выходной день мы с товарищем были в опере. 5. Мой брат недавно вернулся с Крыма. 6. Мальчик бросил камнем в воду. 7. Кафедра организовала и руководит производственной практикой студентов. 8. В целях дальнейшего улучшения качества воспитания подрастающего поколения культурно-просветительные учреждения усилил свою работу.

**Задание 8. Найдите и исправьте ошибки, связанные с порядком слов. Исправьте и другие речевые ошибки.**

1. Теперь вновь вернемся к обозначению усталости Бондаревым в романе. 2. Не только надо относиться друг к другу с добротой. Так же надо относиться и к природе. 3. В самом начале рассказа мне очень понравилось, как Куприн описывал раннее утро, прохладное и росистое. 4. Он поступил в больницу после вызова бригады скорой помощи в тяжелейшем состоянии. 5. Времена прошли те уже давным-давно, а мы хорошо помним их. 6. Праздничное настроение создает убранство дома.

**Задание 9. Исправьте ошибки в предложениях с однородными членами.**

1. Больному давали фрукты, крепкий бульон, какао, апельсины. 2. Жильцы требовали ликвидации неполадок и ремонта. 3. Студенты группы приняли на себя следующие обязательства: ликвидация академической задолженности; поднять дисциплину в группе; соблюдать порядок и чистоту в общежитии. 4. Книга не только имеет познавательную ценность,

но и большое воспитательное значение. 5. Хорошо отвечали на экзаменах как выпускники школы, а также учащиеся восьмых классов.

**Задание 10. Исправьте ошибки в предложениях с причастными и деепричастными оборотами.**

1. Он говорил о порядках, господствующих здесь до революции.  
2. Прочитанная лекция для учеников о мирном использовании атомной энергии вызвала большой интерес.  
3. Через несколько дней после ссоры с Дубровский поймал крестьян в свих лесах, кравших дрова.  
4. Все изложение в книге сделано предельно коротко, учитывая бюджет времени студента.  
5. Прочитав вторично работу, мне думается, что основные мысли в ней отражены верно.

**Задание 11. Отредактируйте предложения. Объясните характер допущенных ошибок в приведенных ниже предложениях.**

1. Изучая проблемы городского транспорта, учеными были получены интересные результаты.  
2. Согласно вашей просьбы направляем Вам документы, необходимые для подписания договора.  
3. Выступивший на собрании заместитель директора доцент Иванова объяснила суть дела.  
4. В наше предприятие приглашены на работу молодые специалисты.  
5. Выводы комиссии обоснованные и справедливые.  
6. В связи с предварительной договоренностью высылаем Вам необходимые документы.

**Задание 12. Прочитайте предложения, взятые из текстов документов. Найдите ошибки, связанные с нарушением лексических и грамматических норм, исправьте их.**

1. Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях.  
2. Полагаем, что результаты испытаний могут составлять взаимный интерес для наших фирм.  
3. Прошу Вас сообщить стоимость 1 шт. кондиционера, необходимую для внедрения в калькуляцию заказчика.  
4. Пишите Ваши инициалы полностью.

**Задание 13. Исправьте ошибки в конструкции сложного предложения.**

1. Ученик сказал, что я еще не подготовился к ответу.  
2. Казалось, что опасность настолько близка, что избежать ее не удастся.  
3. На собрании группы обсуждались вопросы дисциплины и нет ли возможности досрочно сдать зачеты.

## Темы для самоконтроля

1. Функции и задачи профессионального общения.
2. Требования, предъявляемые к современному специалисту.
3. Стилеобразующие факторы официально-делового стиля.
4. Подстили и жанры официально-делового стиля.
5. Языковые особенности официально-делового стиля.
5. Текстовые нормы делового письма.
6. Классификации деловых писем.
7. Виды коммерческих писем.
8. Сопроводительное и рекомендательное письмо.
9. Способы классификации документов и правила их оформления.
10. Особенности резюме при устройстве на работу.
11. Виды инициативных резюме.
12. Основные виды делового общения.
13. Этика делового общения.
14. Деловая беседа.
15. Деловые переговоры.
16. Правила общения в социальных сетях.
17. Структура делового телефонного разговора.
18. Общепринятые правила телефонного разговора.
19. Собеседование при приеме на работу.
20. Реклама в профессиональной сфере общения.



## Библиографический список

1. Радугин, А. А. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для высших учебных заведений / А. А. Радугин. – М.: Библионика, 2004. – 240 с.
4. Рогожин, М. Ю. Как правильно и быстро подготовить резюме, характеристики, рекомендации, отзывы. – СПб.: Питер, 2008. – 208 с.
5. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / Е. В. Ганапольская, Т. Ю. Волошинова, Н. В. Анисина, Ю. А. Ермолаева, Я. В. Лукина, Т. А. Потапенко, Л. В. Степанова; под ред. Е. В. Ганапольской, А. В. Хохлова. – СПб.: Питер, 2006. – 336 с.
6. Санкина, Л. В. Поиск работы: рекомендуемые документы // Справочник секретаря и офис-менеджера. – № 4. – 2002. – С.32-40 с.
7. Сологуб, О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: учеб. пособие / О.П.Сологуб. – 4-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2009. – 207 с.
8. Токарева Г.В. Культура русской речи: учеб. пособие / ФГБОУВПО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина». – Иваново, 2011. – 160 с.
9. Фалина В.А. Основы делового общения: первые шаги к профессиональному успеху / учеб. пособие для студентов технических специальностей / ГОУВПО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина». – Иваново, 2010. – 108 с.

## Справочная литература

1. Введенская, Л.А. Словарь ударений для работников радио и телевидения [Текст] / Л.А. Введенская. – Ростов н/Д, 2012. – 337с.
2. Введенская, Л.А. Учебный словарь антонимов русского языка [Текст] / Л.А. Введенская. – Ростов н/Д., 2011. – 315с.
3. Введенская, Л.А. Учебный словарь омонимов русского языка [Текст] / Л.А. Введенская, Н.П. Колесников. – М., Ростов н/Д, 2011. – 254с.

4. Даль, В.И. Толковый словарь живого великорусского языка [Текст]: в 4-х т. / В.И. Даль. – М., 2007. (или любое другое издание).
  5. Елистратов, В.С. Толковый словарь русского сленга [Текст] / В.С. Елистратов. – М., 2007. – 672 с.
  6. Новейший словарь иностранных слов и выражений [Текст]: 25 000 слов и выражений / под ред. – М., 2007. – 976с.
  7. Новинская, Н.И. Орфоэпический словарь русского языка [Текст] / Н.И.Новинская. – Ростов н/Д, 2006. – 336 с.
  8. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – М., 2010. – 874 с. (или любое другое издание).
  9. Резниченко, И.Л. Словарь ударений русского языка [Текст]: 10 000 слов / И.Л. Резниченко. – М., 2009. – 944 с.
  10. Розенталь, Д.Э. Словарь трудностей русского языка [Текст]: Около 30000 слов / Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова – М., 2008. – 832 с.
  11. Д.Э. Розенталь, В.В. Краснянский. – М., 2008. – 416 с.
- Русский орфографический словарь: около 180 000 слов [Текст] / отв. ред. В.В. Лопатин. – М., 2007. – 960 с.
12. Словарь иностранных слов: свыше 21 000 слов [Текст] / отв. ред. В.В. Бурцева, Н.М. Семенова. – М., 2007. – 817 с.

### Электронные ресурсы

1. Справочно-информационный интернет-портал «Русский язык». – Режим доступа: <http://www.gramota.ru>.
2. Интернет-проект «Культура письменной речи». – Режим доступа: <http://www.grammar.ru>.
3. Сайт «Стиль документа». – Режим доступа: <http://www.doc-style.ru>

**ФАЛИНА Вера Александровна**

**Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации**

**Учебное пособие**

Редактор Т.В. Соловьева

Подписано в печать ..... .. Формат 60x84 1/16.

Усл. печ. л. 7,02 . Уч.- изд.л.6,9.

Тираж 600 экз. Заказ №

ФГБОУ ВО «Ивановский государственный энергетический  
университет имени В.И. Ленина»  
153003, г. Иваново, ул. Рабфаковская, 34.