



КПК «Эффективная деловая коммуникация»

Модуль «Письменное деловое общение»

Казакова Ольга Анатольевна,
к. филол. н., доцент ОРЯ
Октябрь-ноябрь 2018 г.



А.П. Чехов:

- ...для интеллигентного человека дурно говорить должно бы считать таким же неприличием, как не уметь читать и писать... Все лучшие государственные люди в эпоху процветания государств <...> были лучшими ораторами. «Цветами красноречия» был усыпан их путь ко всякой карьере



Правильно?

Уважаемая, Ольга Анатольевна!

Присылаю Вам резюме. Просьба прокомментировать, в случае если резюме составлено не правильно и нуждается в переделке.

С уважением, Олег Петров



Планируемые результаты

- Знание стилевых черт и языковых особенностей официально-делового стиля; особенностей и принципов письменной деловой речи; языковых особенностей документов и деловой переписки
- Умение соблюдать правила речевого этикета в деловой коммуникации; грамотно писать документы; осуществлять эффективную деловую переписку
- Владение навыками подготовки и редактирования деловых текстов



План модуля

1. Языковые особенности деловой речи
2. Нормы официально-деловой речи
3. Язык документов
4. Язык деловой переписки
5. Переписка по электронной почте
6. Оформление электронной презентации



ВАР – портфолио

На занятиях

- Фрагмент делового текста
- Объяснительная записка
- Сопроводительное письмо

ИДЗ

- Письмо по электронной почте
- Резюме
- Презентация по заданному тексту



Литература

- Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. Деловая коммуникация. Изд-во ТПУ, 2013.
- Голуб И.Б. Русский язык и культура речи. <http://hi-edu.ru/e-books/xbook083/01/title.htm>
- Делопроизводство и документооборот. Оформление документов. <https://working-papers.ru/>
- Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена. <http://www.club-energy.ru/c.php>



Основные понятия

- **Деловая коммуникация** – процесс речевого взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию производственной, научной, сервисной деятельности
- **Деловая письменная речь** – языковое средство фиксации и передачи управленческой, деловой, служебной информации
- **Официально-деловой стиль** – функциональная разновидность СРЛЯ, обслуживающая сферу права, власти, администрации, коммерции



Стилевые черты

- Точность, конкретность
- Клишированность
- Неличность изложения
- Официальность
- Безэмоциональность
- Волюнтаристивность



Языковые особенности

Знаешь, ЗИЛ – самый лучший и прочный холодильник. Он много лет у нас работает без ремонта.

Холодильный агрегат ЗИЛ рассчитан на многолетнюю работу без замены холодильного агента.

Друзья мои! Вы уже сами решаете свою судьбу: хотите – женитесь, не хотите – не надо!

Брак основывается на добровольном согласии женщины и мужчины. Супруги полностью равноправны в семейных отношениях.

Языковые особенности: лексика



- Эмбарго, квота, лимит, брак, право, государство, суверенитет...
- Тематически обусловленные специальные слова и термины (юридические, дипломатические, экономические и т. д.)

Языковые особенности: лексика



- Экземпляр, единица (= штука), супруг (= муж), приоритетный (= главный), перечень (= список), заболевание (= болезнь)
- Книжная, официальная лексика

Языковые особенности: лексика



- Помещение (квартира, цех, вестибюль, офис, апартаменты), лицо (индивид, персона, девушка, парень), родитель (мать, отец), военнослужащий (солдат, генерал, артиллерист), взыскание (выговор, штраф), прибыть (прийти, приехать, приплыть, прискакать)
- Слова с широкой семантикой, с родовым значением

Языковые особенности: лексика



- Вышеуказанный, нижеследующий, вышеперечисленный, надлежащий, данный, настоящий, воспрещается
- Специфическая лексика делового стиля

Языковые особенности: морфология



- Пункт 3 Указа признать утратившим силу... Всем сотрудникам явиться на субботник... Брак признаётся недействительным, если... Предприятия несут ответственность за...
- Глаголы в форме инфинитива и настоящего времени в значении предписания

Языковые особенности: морфология



- Вести агитацию (агитировать), вносить исправления (исправлять), давать объяснение (объяснять), проводить заседание (заседать)
- Употребление словосочетаний «глагол + существительное» вместо глагола (расщепленное сказуемое)



Языковые особенности: морфология

- Выяснение условий совершения преступления
- Отглагольные существительные

Языковые особенности: морфология



- Больной, отдыхающий, служащий, нижеподписавшийся
- Прилагательные и причастия в значении существительных

Языковые особенности: морфология



- Обязан, вынужден, получен, приобретён, зарегистрирован, дан
- Краткие прилагательные и причастия

Языковые особенности: морфология



- Гарантируется, согласовывается, подписывается, утверждается
- Глаголы с -ся

Языковые особенности: морфология



- Ввиду, в целях, с целью, в течение, в соответствии с, вследствие, по причине, при условии, в результате, наряду с, по окончании, по истечении, во избежание
- Производные отыменные предлоги

Языковые особенности: синтаксис



- Качество продукции гарантируется предприятием; Ущерб будет возмещён в полном объёме; Предприятие было открыто в 1999 году; Мною было получено...
- Пассивные конструкции

Языковые особенности: синтаксис



- Прошу предоставить мне...; Считать утратившими силу следующие положения...
- Односоставные предложения без подлежащего

Языковые особенности: синтаксис



- Установить, что лицам, удостоенным государственных наград Российской Федерации, входивших в государственную наградную систему Российской Федерации до вступления в силу настоящего Указа, а также гражданам Российской Федерации, удостоенным государственных наград СССР, предоставляются меры социальной поддержки в порядке и случаях, установленных законодательством Российской Федерации...
- Сложные и осложнённые предложения



Практикум

Уважаемый Олег Алексеевич!

По контракту № 24 от 17.08.18 г. Ваше предприятие должно было поставить товар не позднее 01.09.18 г. Однако в нарушение п. 4.1 контракта товар был поставлен с опозданием на 22 дня. На основании п. 5.4 контракта наша фирма начисляет Вам пени в размере 50 000 руб.

Указанную сумму просим перевести в течение 5 банковских дней на наш расчетный счет № ... в Инкомбанке.


В случае неуплаты данной суммы в предлагаемый срок мы будем вынуждены обратиться в арбитражный суд.

Приложение: Акт приема товаров от 23.09.18 г.



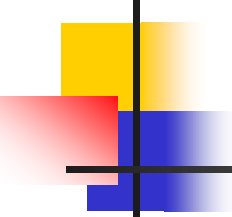
Практикум

- Вы сказали мне купить новый трактор, но я не могу его купить, потому что цены на тракторы повысились и мне не хватает денег. Добавьте, пожалуйста.
- В связи с изменением закупочной стоимости тракторов прошу пересмотреть финансирование проекта. Новый прайс-лист компании Trans прилагается.



Измените предложения в соответствии с нормами официально-деловой письменной речи. Используйте предлоги, характерные для делового стиля; отглагольные существительные; пассивные конструкции

- Мы составили таблицу так, чтобы она соответствовала данным.
- Таблица составлена в соответствии с данными.
- Мы увеличили скорость, чтобы повысить результативность.
- Скорость была увеличена с целью повышения результативности.
- Мы получили эту прибыль, потому что увеличили объем продаж.
- Прибыль была получена благодаря увеличению объема продаж.
- Мы не успели из-за объективных причин.
- Задержка произошла в силу объективных причин.



В каком предложении не нарушены нормы ОДПР?

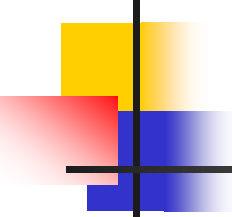
1. Спешу рассказать Вам о событии, которое произошло 27 июля текущего года.
2. Очень прошу Вас принять меры по наказанию виновных.
3. Довожу до Вашего сведения, что менеджер отдела продаж, Иванов И.В., 8 октября 2018 года не был на работе больше четырех часов.
4. Настоящим письмом подтверждаем согласие на поставку продукции, являющейся предметом договора № 234 от 11.09.2018 г.



Исправьте ошибки

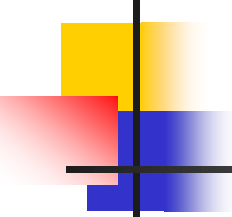
в высказываниях делового стиля

1. Гражданка Сидорова Н.Ф. обратилась с заявлением о разводе брака.
2. Изменение графиков отпусков работников отдела нежелательное.
3. Коллектив завода отдал обязательство ускорить выпуск новой модели.
4. На вверенной Вам территории необходимо возвести баню для жителей села.



Исправьте ошибки в высказываниях делового стиля

1. Пишите Ваши инициалы полностью.
2. Необходимо ознакомиться с выводами комиссии, проведенными накануне.
3. Проработав всего два месяца, у меня возникли осложнения с начальником цеха.
4. Сим письмом извещаем Вас, что вышешпоименованный документ приобщаем к делу.




Исправьте ошибки в высказываниях делового стиля

1. Сообщаем наши реквизиты: Москва, 12298. Ул. Народного Ополчения.
2. Срок выполнения может быть пролонгирован.
3. Студенты, полностью не сдавшие сессию до 1 октября, будут отчислены.
4. Эта проблема с каждым днем ухудшается.



Найдите канцеляризмы

1. Кто воспитывал детей путем бабушек и дедушек, тем легче.
2. Мы должны произвести запись этих лекций, потому что у нас нет учебника.
3. На улице холодно, надень головной убор.
4. Сегодня я ходил в магазин с целью покупки магнитофона.
5. Ты по какому вопросу плачешь, малыш?



Николаев Сергей Александрович с 1 марта 1999 г. по 23 декабря 2002 г. работал в АОЗТ «Альянс» в должности менеджера оптовых продаж. В должностные обязанности С.А. Николаева входило решение вопросов реализации оптовых партий товара с представителями торговых организаций различных регионов России, поиск оптовых покупателей на электронную и бытовую технику, исследование рынка, решение вопросов рекламаций, ремонта и реализации некондиционного товара.

За время работы С.А. Николаева нареканий в его адрес не было. Он проявил себя как знающий и инициативный менеджер, способный к самостоятельной работе. Успешно разрешал конфликтные ситуации, возникавшие в процессе работы фирмы с клиентами. Хороший психолог, коммуникабелен. Может успешно руководить подразделением.

Компетентность, самостоятельность, творческий потенциал С.А. Николаева позволяют безоговорочно рекомендовать данного сотрудника на должности старшего менеджера, руководителя отдела продаж торгово-закупочных предприятий.

Измените текст дружеского письма во фрагмент рекомендации для принятия на работу

- Мой новый знакомый – интересный человек. Тебе бы он понравился. Он веселый, в компании с ним не скучно, легко знакомится с новыми людьми. Мы вместе катаемся на лыжах, играем в футбол. Он помогает мне учить английский. Всё время удивляюсь его энергичности, он везде успевает, и ему всё нравится. И на него можно положиться всегда, всё, что попросишь, он сделает вовремя, как обещал. Это надежный, добрый, умный человек.



КПК «Эффективная деловая коммуникация»

Модуль «Письменное деловое общение»

Казакова О.А.

kazakovaoa@tpu.ru