

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Казахский национальный исследовательский технический
университет имени К. И. Сатпаева

Н. К. Шаяхметова

**РУССКИЙ ЯЗЫК.
ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОМУ ПИСЬМУ**

Рекомендовано Министерством образования и науки
Республики Казахстан в качестве учебного пособия
для студентов технических вузов

Алматы 2016

УДК 811.161.1 (075.8)

ББК 81.2 рус - 923

Ш 32

Рецензенты:

Абишева С. Ж., д-р филолог. наук, проф. КазНПУ имени Абая,

Жаксылыкова К. Б., д-р филолог. наук, проф. КазННТУ

имени К. И. Сатпаева,

Салагаев В. Г., канд. филолог. наук, проф. университета «Туран».

Печатается по плану издания Министерства образования и науки Республики Казахстан на 2015 г.

Печатается по программе: Ахмедьярова К.К., Мухамадиева Х. С. Типовая учебная программа «Русский язык». – Алматы: «Қазақ университеті», 2014; утверждена и введена в действие приказом Министерства образования и науки Республики Казахстан от 14.02.2014 г. № 14.

Шаяхметова Н. К.

- Ш 32** Русский язык. Обучение деловому письму: Учеб. пособие для студентов технических вузов / Н. К. Шаяхметова. – Алматы: КазННТУ имени К. И. Сатпаева, 2016. – 260 с.
ISBN 978-601-228-853-7

Цель учебного пособия «Русский язык. Обучение русскому деловому письму для студентов технических вузов» – научить составлению официально-деловой документации, а также вести служебную переписку на русском языке в соответствии с исторически сложившейся традицией и рекомендациями ГОСТ.

Пособие предназначено для студентов технических вузов, изучающих документацию, может быть использовано лицами, самостоятельно знакомящимися со служебными бумагами на русском языке в качестве нормативно-справочного материала.

УДК 811.161.1 (075.8)

ББК 81.2 рус - 923

ISBN 978-601-228-853-7

© Шаяхметова Н. К., 2016

© КазННТУ им. К. И. Сатпаева, 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Базовое содержание обучения заключается в постулировании необходимости формировать у студентов технического профиля представление о том, что современная культура делового общения – итог длительного развития, результат работы многих поколений администраторов и специалистов в области речевой коммуникации – работы, в ходе которой происходило постепенное совершенствование принципов, стратегий и норм делового письма и устного общения. На данном этапе, в процессе глобализации, происходит быстрое повышение уровня информационной коммуникабельности общества.

Для представителей технических специальностей изучение русского языка особенно важно, ведь язык – один из самых важных элементов гуманитарной культуры. Постигая жизнь слов, инженер преодолевает тенденциозность технической направленности в мышлении, получает возможность глубже и полнее выразить себя, лучше понимает замыслы других людей.

Деловое письмо в научной и инженерной среде, в сфере бизнеса и коммерции – это социальное взаимодействие партнеров, основной целью которого является коммерческий обмен продуктами и услугами. В сфере делового общения овладение русским языком студентами с казахским языком обучения предполагает последовательное формирование коммуникативных умений, т. е. умений решать коммуникативные задачи, связанные с характером профессиональной деятельности.

В целом это комплекс общих подходов, форм, приемов, методов, обеспечивающих компетентно-профессиональное управление конкретной системой.

Предметом пособия является русское деловое письмо, рассматриваемое в следующих аспектах: композиционные особенности, специфика словоупотребления, характерные синтаксические конструкции.

Обучение письму как наиболее массовому виду текста необходимо вести и в плане его пассивного понимания, и в плане активного воспроизведения, учитывая роль делового письма в жизни современного общества.

В настоящем пособии рассмотрены особенности русской официально-деловой письменной речи, разновидности административно-канцелярского жанра; система обучающих заданий. Каждому виду документов предшествует статья, содержащая сообщение о назначении и функциях того или иного документа, его структуре и необходимых элементах.

В работе выявлены коммуникативные потребности в сфере профессионального общения, осуществляемого на русском языке, актуальные для специалистов инженерного профиля.

Описание коммуникативных способов изложения, собственных текстам деловой документации в зависимости от их жанров и коммуникативной направленности, позволило создать методически оправданную последовательность изучения разных видов документов.

Содержание тем определяется комплексным подходом к решению следующих задач: организовать и направить учебный процесс к овладению стилем официальных документов, формировать умения и навыки речевого общения на профессиональные темы.

Задачей данной книги было не предложение готовых всеобъемлющих рецептов по составлению тех или иных видов деловых коммерческих писем, а ориентация в выборе соответствующих типу и жанру письма ключевых фраз, композиционных и речевых приемов.

Основной целью настоящего пособия является изучение и описание формальной и содержательной специфики современного русского делового письма. Данная цель конкретизировалась решением следующих задач:

- а) подробное рассмотрение сущностных характеристик русского делового письма;
- б) выявление своеобразия делового письма как особой разновидности делового текста;

в) определение особенностей визуально-графической и композиционной организации делового письма;

г) организация языкового материала в тексте делового письма.

Итогом работы по пособию «Русский язык. Обучение русскому деловому письму» должны быть: умение эффективно общаться; знать приемы речевого воздействия, убеждения; стремиться достичь успеха в жизни с помощью профессиональных знаний и навыков.

Практическая значимость книги заключается в возможности использования результатов настоящей работы при составлении справочной и методической литературы по деловой корреспонденции, в частности при разработке рекомендаций по написанию деловых писем на русском языке.

Автор выражает искреннюю благодарность рецензентам – доктору филологических наук профессору С. Ж. Абишевой, доктору филологических наук профессору К. Б. Жаксылыковой, кандидату филологических наук, профессору В. Г. Салагаеву за внимательное прочтение рукописи и ценные советы.

Часть первая.

ЛИНГВОСТИЛИСТИЧЕСКИЕ ЧЕРТЫ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

Наша речь в официальной обстановке (выступление на научной конференции, деловом совещании, на встрече бизнесменов; чтение лекции) отличается от той, что используется в неофициальной обстановке (разговор за праздничным столом, дружеская беседа, диалог на улице и т. д.)

В зависимости от целей и задач, которые ставятся и решаются в процессе общения, происходит отбор различных языковых средств. В результате создаются разновидности единого литературного языка – **функциональные стили** (от греч. *stylos* – «палочка для письма»).

Термин *функциональный стиль* подчеркивает, что разновидности литературного языка выделяются на основе той функции (роли), которую выполняет язык в каждом конкретном случае.

Различают следующие функциональные стили: **научный, официально-деловой, публицистический, разговорно-обиходный, художественный.**

Официально-деловой стиль – это стиль государственных актов, договоров, постановлений, юридических законов, кодексов, уставов, дипломатических нот, меморандумов, доверенностей, заявлений (личных, исковых, служебных), справок, деловой переписки, объяснительных записок и т. д. Обслуживает сферу отношений, возникающих: 1) между государственными органами, 2) между различными организациями или внутри них, 3) между организациями и частными лицами в процессе их служебной, хозяйственно-производственной, правовой (юридической) деятельности.

В качестве важнейших разновидностей официально-делового стиля выделяют:

- а) собственно официально-деловой стиль (канцелярский);**
- б) юридический (язык законов и указов);**
- в) дипломатический.**

Подстили и жанры официально-делового стиля

Подстили	
законодательный	дипломатический
Жанры	
Нормативные акты высших органов государственной власти – законы, постановления, кодексы, конституция, уставы Лексика <i>деяние, кассация, вступить в силу, впредь до особого распоряжения</i>	Дипломатические документы: а) документы, которые составляют дипломатическую переписку, т. е. личные и вербальные ноты, памятные записки, меморандумы. Эти документы имеют односторонний характер; б) документы договорного характера, в которых закрепляется воля договаривающихся сторон. К их числу относятся договоры, соглашения, конвенция, пакты. Эти документы могут иметь двусторонний или многосторонний характер; в) документы информативного типа: коммюнике, заявления, декларации. Они могут быть односторонними, двусторонними или многосторонними.

Административно-канцелярский подстиль – многожанровая разновидность официально-деловой переписки: приказ, распоряжение, предписание, инструкция, докладная записка, административный акт, отчет, протокол, служебная записка, коммерческая корреспонденция, а также канцелярская документация – справка, извещение, заявление, доверенность, расписка, план работы, отчет и т. п.

В этих документах часто используются:

явка строго обязательна, в случае неявки, повестка дня, без уважительной причины, по истечении срока, в установленном порядке, иметь место, доводим до Вашего сведения.

К основным внутрителивым чертам официально-делового стиля относятся ясность, точность, полнота и объективность

высказывания, конкретность, четкость формулировок, логичность и лаконизм, особые формы расположения материала; стандартизация, единообразие речевых средств необходимые для удобства общения в этой сфере, характеризуются своеобразной лексикой и фразеологией, не встречающейся в других стилях

Специфической чертой официально-делового стиля является безличность выражения, точнее, неличный характер общения и речи.

Безличность выражения проявляется в использовании формы 3-го лица глагола и неопределенно-личного местоимения, в отсутствии форм глаголов 1-го и 2-го лица, соответствующих личных местоимений.

Среди основных черт официально-делового стиля – использование определенного шаблона, стилистических клише, языковых стандартов.

Стандартизованность рассматриваемого стиля связана с применением большого количества устойчивых словосочетаний, оборотов речи.

Например.

*«с учетом сказанного»,
«в установленном порядке»,
в соответствии со статьей...»,
«от имени и по поручению»,
«принять к исполнению».*

В синтаксическом плане этому стилю присущи большое количество конструкций перечисления, значительное число причастных и деепричастных оборотов, сложноподчиненных предложений, именные цепочки с использованием родительного падежа.

1.1. Лексические нормы устной деловой речи

Если в письменной деловой речи строгий лексический выбор обеспечивается благодаря специфике письменных стандарт-

ных речевых средств, то в устной деловой речи такого строгого лексического отбора нет.

Во-первых, термины, специфические книжные обороты, развернутые номенклатурные знаки и полные наименования в устной речи встречаются редко.

В деловой устной речи возникает система дублирования книжной лексики и терминологии, используемых в документах.

Устная речь	Письменная речь
список перегнать, перевести деньги снимать помещение живые деньги обмен место брать	прейскурант перечислить деньги арендовать помещение наличные деньги бартерная сделка торговая точка покупать

Очень часто в устной деловой речи используются усеченные варианты экономических и юридических терминов. Они характерны для неофициальной обстановки делового общения и используются чаще всего носителями низких типов речевой культуры;

Устная речь	Письменная речь
сертификат нал прайс опт безнал органы налоговая счет	сертификат качества наличные деньги прайс-лист оптовая торговля безналичный расчет правоохранительные органы налоговая инспекция расчетный счет

Во-вторых, в устную деловую речь проникает огромное количество профессиональной (профессионально-жаргонной) лексики, часто имеющей терминологические соответствия.

Устная речь	Письменная речь
накрутка зарядить цену тяжелая фирма, лежащая фирма черный нал, черняк товар уходит уходит с колес подсесь, подсесь с товаром баксы, гривны, зелень	наценка назначить цену убыточное предприятие неучтенные деньги распродается нести убытки доллары

В-третьих, основу устной деловой речи составляет нейтральная межстилевая лексика, значительная часть которой представлена словами с указательным значением (*там, здесь, вон, туда, так*) и глагольными лексемами со значением действия (*перебросить, сдать, отнести, менять, продать, сделать, показать*) и говорения (*сказать, говорить, повторить, отвечать, спрашивать*);

В-четвертых, в устную деловую речь проникают разговорные выражения, о которых уже шла речь, и эмоционально окрашенная лексика: *бешеные цены, аховые цены, пиковая ситуация, аховая ситуация, море дел, море товаров, смешные деньги, пу-стяковое дело* и т. п.;

В-пятых, следствием спонтанности является активное использование в устной речи незначительной лексики:

- частиц и междометий: *—э —э, мм, гм, вот, даже, только*;
- вводных слов: *должно быть, может быть, может, по всей вероятности, если данный..., сказать откровенно, на самом деле* и т. п.

Первый и второй типы официального общения предполагают повышенную строгость в выборе лексики.

Культурный человек чутко реагирует на обстановку общения, определяя допустимость или недопустимость использования речевых средств. Их отбор определяет не только сфера, но и обстановка общения, наличие наблюдателей, степень знакомства говорящих и т. д. Использование различных пластов литературной лексики в деловом общении должно быть оправдано. Общим принципом лексического отбора является соответствие задачам, целям и обстановке делового общения.

В языке документов слово должно употребляться с учетом его стилистической окраски (принадлежности к тому или иному стилю). Понятие стилистической окраски обычно связывается с закрепленностью слова за той или иной сферой использования языка, за тем или иным функциональным стилем.

Образно говоря, каждое слово в языке имеет свой «паспорт», в котором указано, какова сфера его употребления.

Яркую стилистическую окраску имеют канцеляризмы и процедурная лексика: *надлежащий, данный, настоящим, указанный, исполнитель, ходатайство* и т. п.

Эта сугубо книжная лексика в устной речи практически не используется: мы хорошо ощущаем ее книжно-письменную окраску. А разговорная лексика проникает в тексты документов именно потому, что разговорные обороты и профессионализмы не осознаются как таковые.

Профессионализмами называются слова, выражения, ограниченные в сфере использования рамками какой-то отрасли, профессии.

Специфические профессионализмы нужно отличать от книжно-письменной лексики.

Профессионализмы	Книжная лексика
<i>расходник платежка безнал (по безналу) нал оперативка кадровик оптовик</i>	<i>расходный ордер платежное поручение безналичный расчет наличные деньги оперативное совещание работник отдела кадров оптовый покупатель</i> и т. д.

Профессионализмы – слова с усеченной основой, образованные чаще всего при помощи суффиксов *-к/к-, -ик-*.

Подобная лексика, уместная в неофициальной обстановке делового общения, абсолютно неприемлема в языке документов.

Ситуация делового общения может быть:

строго официальной (протокольные виды делового общения);

официальной (непротоколируемое деловое общение в рабочей обстановке)

и **неофициальной** (общение в нерабочей обстановке).

Лексика имеет высокую степень терминированности, причем к терминам примыкает огромный пласт номенклатурной лексики:

- номенклатура наименований: *ОАО «Батыр», государственная приемочная комиссия, КНБ, АЗТМ* и т. п.

- номенклатура должностей: *менеджер по продажам, рекламный менеджер, генеральный директор, коммерческий директор*;

- номенклатура товаров: *ЗИЛ-1 №, электропривод, СП-6М, сталь угловая СТ-ЗКП, бензин А-76* и т. п.

Кроме юридических, экономических и юридическо-экономических терминов, в языке деловых бумаг используется достаточно много технических терминов: *датчики, блоки питания, источники ионизирующего излучения, цифровой поток, энергоносители, минерально-сырьевая база, вспомогательная техника*. Среди последних немало аббревиатур:

АСУ – автоматическая система управления;

АИС – автоматическая информационная система;

Кпд – коэффициент полезного действия;

НРБ – норма радиационной безопасности;

Сокращаются также названия известных правовых актов:

ГК – Гражданский кодекс;

УК – Уголовный кодекс;

Сокращаются номенклатурные знаки самого различного свойства (представляющие собой наименования организаций):

МВФ – Международный валютный фонд;

КазНТУ – Казахский национальный исследовательский технический университет;

ООО – общество с ограниченной ответственностью;

ОАО – открытое акционерное общество;

ЧП – частное предприятие.

СП – совместное предприятие.

Однородность стилистической окраски лексики деловой письменной речи достигается и за счет высокой частотности так называемой «процедурной лексики», представляющей в тексте документа конкретное действие, предмет или признак в официально-правовой интерпретации, а именно:

нарушение трудовой дисциплины (это может быть опоздание, прогул, явка на работу в нетрезвом состоянии и т. д.);

срыв графика поставок (задержка в пути, несвоевременная отгрузка товара и т. д.);

нести ответственность (подвергаться в случае нарушений штрафам, материальным взысканиям, уголовному преследованию и т. д.).

Как видно из приведенных примеров, процедурная лексика – это лексика с обобщенным значением, которое в высокой степени свойственно и терминированной лексике:

- предприятие – *фирма, концерн, картель, синдикат, холдинг*;
- товар – *консервы, термосы, автомобили, обувь* и т. д.

Процедура представления связана не только с предпочтением обобщенной семантики, предпочтением родовых лексем видовым:

продукция – *книги, буклеты, доски, гвозди...*,
помещение – *комната, квартира, зал, постройка – сарай, дом, ларек* и т. д., но и с тяготением к расчлененным понятиям как действий, так и предметов:

- производить расчет – *рассчитываться*,
- торговый процесс – *торговля*,
- денежные средства – *деньги*.

В текстах документов не допускается употребление бранных слов и сниженной лексики, разговорных выражений и жаргонизмов, тем не менее в язык деловой переписки попадают профессиональные жаргонные слова: *неучтенка, кадровик, планетешка, накидка, незавершенка, обналачка* и т. п.

Использование подобной лексики в деловых письмах неуместно так же, как и канцеляризм в бытовой беседе, поскольку функционально она закреплена только за устной сферой общения, и отвечать требованию точности не может.

ЗАДАНИЯ

1. Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их.

Играть роль, иметь значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит.

2. Поясните, пользуясь толковыми словарями, разницу в лексическом значении синонимов:

спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерн, холдинг, корпорация; менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

3. Раскройте скобки и выберите из омонимов (слова разные по значению, но одинаковые по звучанию и написанию) единственно правильный.

Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем – предоставляем).

Прошу (оплатить – заплатить) мне расходы по командировке.

Фирма строит печи с (гарантийной – гарантированной) теплоотдачей.

(Командированные – командировочные) должны зарегистрировать свои документы.

Совет директоров потребовал (гарантийных – гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков.

Необходимо вести хозяйствование (экономными – экономичными – экономическими) методами.

4. Воспроизведите устойчивые словосочетания по главному члену – глаголу: например, вносить (что?) предложение, вопрос, кандидатуру.

Решать ... оказать....

разрешать ... рассмотреть...

предъявлять ... удостоить...
достигать ... выставить...
предоставлять ... заключить...
представлять ... достичь...
погашать ... принять...
оплатить ... расторгнуть.

5. Прочитайте данные слова и словосочетания. Укажите те, которым свойственна окраска официально-делового стиля.

Воздать должное, нетрудоспособность, жилищный фонд, извлекать квадратный корень, принять к исполнению, страховой полис, быстро, надлежащий, предписывать, чудесный случай, проводить исследование, ходатайствовать, обвинительный приговор, поставить на вид, единовременное пособие, прогулка, прямые обязанности, просрочка.

6. Образуйте устойчивые словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, добавив к первой группе существительных соответствующие прилагательные, ко второй группе – необходимые глаголы. Составьте фразы с полученными словосочетаниями.

1) Приговор, срок, лицо, дети, ответственность, действия, оборона, полномочия, обстоятельства, преступление, наказание, жалоба, пособие, органы, порядок, рассмотрение.

2) Приказ, контроль, должностные оклады, выговор, порицание, ошибка, содействие, порядок, выполнение, недоделки, дисциплина, совещание, обязанности, обследование, меры.

7. Найдите в данных предложениях отглагольные существительные, характерные для официально-делового стиля. Объясните, чем выражено сказуемое в безличных предложениях.

- 1) В выделении дополнительных фондов компании отказано.*
- 2) Резкое торможение автомобиля на скользких участках дороги может привести к заносу и опрокидыванию.*
- 3) Оплата заказа гарантируется.*
- 4) Ржавлению подвержено большинство металлов, не покрытых каким-либо защитным слоем.*

8. В приведенных предложениях определите слова, называющие людей. Охарактеризуйте эти слова со стилистической точки зрения.

1) *В состав государственных приемочных комиссий по приемке и эксплуатации объектов производственного назначения подлежат включению представители заказчика, генерального подрядчика, генерального проектировщика, органов санитарного надзора.*

2) *В ответ на претензию ответчик согласился возместить нам убытки по трудовым затратам, по исправлению брака.*

3) *Поставщик принимает на себя обязанности по профилактическому обслуживанию, а также по текущему ремонту газооборудования, принадлежащего заказчикам.*

9. Составьте предложения, характерные для официально-делового стиля, используя отыменные предлоги.

В целях, в отношении, на предмет, в силу, в части, в связи, в соответствии, по линии, в течение, во избежание, на основании, в счет.

10. Используя материал таблицы, зафиксируйте соотношение (взаимную связь):

Брокер	1. Физическое или юридическое лицо, которое дает поручение другому лицу за определенное вознаграждение заключить сделку от имени последнего, но в интересах и за счет первого
Аудитор	2. Лицо, которое обладает местом на бирже, выступает в качестве официального посредника при заключении сделок между покупателями и продавцами товаров, ценных бумаг и др. и осуществляет эти сделки от своего имени, по поручению
Агент	3. Доверенное лицо, которое проверяет состояние финансово-хозяйственной деятельности фирм, предприятий, акционерных обществ
Арбитр	4. Должностное лицо, которое решает имущественные споры несудебного характера между предприятиями, организациями и учреждениями

1.2. Грамматические нормы устной деловой речи

Грамматические нормы едины для всего русского литературного языка, для письменной и устной речи. Однако существует специфика структуры устной деловой речи.

Предложения – предикативные единицы устного текста, которые порой затрудняют отличие ошибки от неизбежных перестроек, по ходу высказывания, оговорок и неизбежных самоперебивов, смещающих перспективу высказывания. Сама природа устной спонтанной речи как бы программирует негладкость, шероховатость, недочеты и нарушения речевых норм.

В отличие от текстовой организации письменной речи устная речь строится по другим принципам. Отдельные высказывания как бы нанизываются на нить повествования, часто без союзных средств, проникая друг в друга, взаимодействуя.

– Я вот не поняла / и в одном и в другом договоре / я лучше скажу, что нам нужно/ Дело в том.../

Из приведенной реплики видно, что организующим началом в потоке речи является ход спонтанно развивающейся мысли. Невозможность продумывания фраз до их проговаривания не позволяет широко использовать в устной монологической и диалогической речи сложные конструкции. С другой стороны, это отвечает особенностям оперативного восприятия речи.

Среди «осложнителей» наиболее характерны для устной речи однородные члены предложения, вводные слова, наименее характерны – причастные и деепричастные обороты, являющиеся яркой приметой синтаксиса книжно-письменных стилей речи. Причастные и деепричастные обороты придают речи подчеркнуто книжный характер и поэтому могут использоваться в условиях строго официального общения. Они входят в состав стандартных выражений деловой речи, например:

В свете решений, принятых правительством...

Нам могут зарядить цену на нефть гораздо выше, чем Вам / потому что они знают, что мы нефтяники / и на нефти делаем деньги / то есть / так сказать...

Следствием недостаточной подготовленности является обилие незначительной лексики, которая «захламляет»

устную спонтанную речь – как монологическую, так и диалогическую. «Эканье», «меканье», злоупотребление вводными словами и частицами, превращающимися в слова-паразиты, засоряют устную речь:

А. – *Значит /...э.... по этим договорам / э... работам / значит / набор на компьютере / значит / напишите.*

Набор / 2м/ что / вот / здесь означает десять миллионов?

Б. – *Ну / Вы хотите что.../ Вы возьмите наш лист / прейскурант / пожалуйста / и изучайте.*

Не всегда адекватно в устной диалогической речи используются контактоустанавливающие средства, представляющие собой глагольные лексемы, употребление которых является следствием прямой диалогичности: *видите, понимаете, знаете, смотрите*. Частое и немотивированное использование превращает их в сорные слова. То же касается и этикетных глагольных лексем: *простите, извините*.

Мы / извините / здесь берем / видите/ даже больше берем / так сказать / из того/ что нужно...

Все перечисленные негативные языковые явления снижают динамику делового диалога, следовательно, влекут за собой трату времени. Постоянные повторы, засоренность речи словами-паразитами создают впечатление «топтания на месте», «пробуксовывания» развития темы.

Хорошо подготовленный диалог, диалог людей, представляющих высокие типы речевой культуры (элитарную и среднелитературную), – это динамичный диалог. Причем динамику его как раз обеспечивает высокая лингвистическая компетентность коммуникантов.

К грамматическим нормам делового стиля, представляющего язык документов, относят унификацию грамматической структуры словосочетания и словоформы.

Выбранный вариант закрепляется как эталонный за каждой композиционной частью текста,

Например, в тексте приказа каждый пункт начинается с указания адресата – «кому?», а затем «что исполнить?»:

1. Начальнику технического отдела Тесанюк Г. Т. организовать работу отдела в субботние дни в период с 07.05.16 г. по 10.06.16 г.

2. Главному бухгалтеру Смородиной В. А. подготовить предложение по оплате сверхурочных дней.

При этом особенно важно учитывать закреплённость производных предлогов за определенной падежной формой. Как правило, они употребляются либо с родительным, либо с дательным падежом. Самой массовой ошибкой во всех типах документов является использование предлога «согласно» с родительным падежом вместо дательного.

Ошибочно

*согласно приказа
согласно положения*

Правильно

*согласно приказу
согласно положению.*

Употребление предлогов и предложных сочетаний

Запомните:

Употребляются с Р. п. (чего?)	Употребляются с Д. п. (чему?)
в отношении	благодаря
в сторону	в отношении к
во избежание	применительно к...
в течение	сообразно
в продолжение	согласно
Вследствие	соответственно по
ввиду, в силу	вопреки
в сопровождении	
впредь до	
за счет, касательно	
насчет, независимо от	
относительно, по мере	
по линии, по причине	
при посредстве, со стороны	

Исходя из (чего?) имеющейся потребности, в заключение (чего?) отчета, сообразно (с чем?) с принятым ранее решением, согласно (чему?) принятому ранее решению, включая (что?)

начисления (*пени*) за непогашенную задолженность, *впредь* (до чего?) до *особого распоряжения* и тому подобные канцеляризмы, представляющие собой клишированные фразы, закреплены за одной грамматической падежной формой.

Наряду с канцеляризмами-фразеологизмами (*принять во внимание, принять к сведению, поставить на голосование, принять меры, довести до сведения* и т. п.) такие словосочетания создают жесткий текстовый каркас, проявляющийся во взаимобусловленности текстовых частей и фрагментов предложения.

Так, в клишированном предложении *Договор вступает в силу со дня подписания договора* трудно выделить сказуемое и второстепенные члены предложения – настолько слова слиты в единое смысловое целое. На самом деле, нельзя написать «*Договор вступает*» и поставить точку, тем самым мы разрываем сказуемое «*вступает в силу*».

С правовой точки зрения «*Договор вступает в силу*» – тоже незаконченное предложение: непременно нужно указать, с какого момента. Вот и выходит, что предложение в языке документов становится неразложимым, легко воспроизводимым в определенной ситуации знаком ситуации.

Таких предложений в тексте документа бывает немного, однако конструктивная роль их велика. На это указывает тот факт, что, как правило, они начинают и завершают текст договора, приказа, распоряжения и других типов документов.

ЗАДАНИЯ

1. Употребите правильные предложно-падежные формы с предлогом «о» или без него.

Ваша анкета и рекомендации показывают ..., что Вы обладаете теми качествами,

Есть мнение ..., что нужно пересмотреть основные статьи бюджета.

2. Составьте сложные предложения с глаголами и союзом *что*, используя при необходимости указательное местоимение *о том*.

Доложить..., (что)

рапортовать..., (что)

высказывать мнение по вопросу ..., (что)
обосновывать свои выводы сведениями ..., (что)
справиться ..., (что)

3. Охарактеризуйте диалоги с точки зрения нормативности используемой лексики и укажите грамматические ошибки.

А. – *Вот теперь / мы вложились / а вы нам кислород перекрываете с новыми тарифами / Это значит все пересчитывать / так / все бумаги и по новой, которые нам необходимо, оформлять / бегать по коридорам.*

Б. – *Ну так, а что вы от нас-то хотите / мы что ли их устанавливаем.*

– *Не вы/ конечно/ но если б вы нам об этом раньше предъявили / мы бы/ конечно/ на это не пошли...*

Мы узнали, что у вас возникли трудности с принятием решения...поставке (и) нам труб.

На заседании профкома рассматривался вопрос ... предоставления (и) квартиры молодым специалистам.

4. Найдите в следующих фразах слова и обороты, свойственные официально-деловой речи, объясните использованные грамматические формы.

1. Производится обмен валюты.

2. По истечении срока книга подлежит возврату.

3. Для получения денег предъявите извещение и документ, удостоверяющий личность.

4. Выражаем глубокую благодарность рецензентам книги.

5. Ввиду необходимости распределения летних отпусков, кафедрам предложено представить списки сотрудников с указанием даты предполагаемых отпусков.

5. Используя данные ниже конструкции и материал для справки, выразите просьбу и ее обоснование в форме заявления.

Ввиду предстоящей конференции прошу....

Так как мне необходимо ознакомиться с проектной документацией, прошу...

В связи с изучением научных трудов К. И. Сатпаева прошу...

В порядке обмена опытом просим...

Образец.

Прошу Вас разрешить мне командировку в Астану для работы в библиотеке Евразийского национального университета имени Гумилёва с 20 по 31 января 20__ г.

Для справки: допустить, освободить, разрешить, командировать, оказать содействие, предоставить возможность.

6. Замените страдательные обороты действительными. Изменится ли при этом стиль изложения?

Образец.

За победу в этих соревнованиях он был награжден золотой медалью. – Его наградили золотой медалью.

Для справки: 1) проезд запрещен, 2) завод закрыт на реконструкцию, 3) здесь проводится срочный ремонт часов, 4) ответ получен с опозданием, 5) оплата гарантируется.

7. Прочитайте предложения с полными и краткими прилагательными и причастиями. Обратите внимание, что краткие прилагательные и причастия употребляются в функции предиката.

1. Эта фирма предлагает эффективное средство защиты. Это средство защиты автомобилей от коррозии очень эффективно.

2. Наша фирма может продать Вам телефонные аппараты. Эти телефонные аппараты, предназначенные для людей со слабым слухом, имеют большой спрос.

8. Употребите в предложениях прилагательные и причастия в полной или краткой форме.

Вы сможете получить... информацию у нашего сотрудника (необходим, необходимый).

Эта информация нам совершенно...(необходимо, необходимый).

Он привел... аргументы действенности рекламы (убедителен, убедительный).

9. От данных глаголов образуйте существительные. Составьте с ними назывные предложения. В каких деловых жанрах употребляются такие предложения?

Образец.

Выбрать – выборы. Выборы делегатов на конференцию.

*Подводить (итоги) – обсудить – ... сообщить –
выступить – ...подготовить – набрать –
обобщить – утвердить –*

10. Трансформируйте простые осложненные предложения в сложноподчиненные. Какие варианты предложения более характерны для стиля документов?

1. Заслушав и обсудив сообщения старост групп, собрание постановило...

2. Просим выслать материалы, указанные в Вашем каталоге.

3. В порядке оказания технической помощи просим предоставить в распоряжение нашего отдела имеющуюся в Вашем конструкторском бюро документацию.

1.3. Синтаксические особенности официально-деловой речи

В деловой письменной речи доминируют простые предложения. Особенностью их функционирования в языке деловых бумаг является то, что в документах они часто передают информацию, которая по объему равна информации, передаваемой с помощью сложного предложения. За счет чего это достигается? Безусловно, за счет большей длины и семантической емкости предложения.

- По обоюдному согласию возможны изменения условий договора, которые являются неотъемлемой частью данного договора.

- Если будет достигнуто обоюдное согласие...

- При неуплате налогов до указанного срока налогоплательщик лишается права повторно выставлять свою кандидатуру на получение кредита.

- Если налоги не будут уплачены до указанного срока ...

Синтаксической особенностью делового стиля является также преимущественное использование косвенной, а не прямой речи. Однако протокольная запись выступлений на собрании в разделе «Слушали» может вестись и в форме прямой речи

(от 1-го лица), и в форме косвенной речи (от 3-го лица): смешение прямой и косвенной речи недопустимо.

Как видно из примеров, словосочетание с легкостью заменяет предложение, становясь номинацией (названием) события. Вместе с тем подобные словосочетания не просто уплотняют, конденсируют информацию, занимая меньший, чем предложение, объем. Они создают жесткую структуру высказывания, в которой один компонент зависим от другого.

Оттенки официальности придают деловой речи союзы: **как...так и; а равно...** Синонимами стилистически нейтрального союза **потому что** в деловой речи обычно выступают союзы: **так как; вследствие того, что; ввиду того, что; благодаря тому, что; в силу того, что; поскольку.**

В деловых бумагах широко используются неполные и односоставные предложения разных типов (при составлении плана работы, повестки собрания и др.). Есть жанры, в которых текст равен предложению (*служебная записка, телеграмма, приказ, постановление*).

В безличных предложениях и пассивных конструкциях первую позицию вместо подлежащего занимает, как правило, второстепенный член предложения.

- *По счету принято сто пятьдесят единиц готовой продукции.*

- *Комиссией устанавливается ответственность и размеры компенсации за причиненный ущерб.*

Формально-логический тип текстовой организации проявляется в рубрикации простого предложения, т. е. в членении текста на составные части графически. Как правило, рубрикацией разбиваются однородные члены предложения, нередко они осложняются причастными оборотами, деепричастными оборотами, придаточными предложениями, вводными словами.

Посредник своевременно предупреждает Заказчика:

- *о непригодности или недоброкачественности товара, полученного от Заказчика;*

- *о том, что соблюдение указаний Заказчика грозит годности товара в процессе выполнения работ, обусловленных договором;*

- о наличии иных, не зависящих от Посредника обстоятельств;

- о невозможности выполнения условий настоящего договора.

Рубрикация на текстовом уровне связана с делением текста на пункты и подпункты, которые в документах обозначаются арабскими цифрами:

- | | | |
|----|------|------------------|
| 1. | 1.1. | 1.1.2. |
| 2. | 2.2. | 2.2.3. |
| 3. | 3.3. | 3.3.4. 3.3.5. |

В зависимости от сложности деления выбирается одно-, двух или трехзначное обозначение пункта, подпункта.

Запомните.

В языке документа, требующем максимально точного отражения фактов, содержится большой цифровой материал, и поэтому числительные здесь более употребительны, чем в других стилях речи. Но в отличие от других стилей речи, **в деловых бумагах числительные обозначаются цифрами**. Исключения представляют денежные документы.

При рассмотрении синтаксических особенностей официально-делового стиля речи необходимо обратить внимание на:

А. Порядок членов предложения:

- подлежащее чаще всего стоит ближе к началу предложения и, как правило, предшествует сказуемому;
- определения помещаются перед определяемыми словами;
- дополнения ставятся после управляющего слова (сначала прямое, потом косвенное);
- обстоятельственные слова располагаются по возможности ближе к слову, к которому они относятся;
- вводные слова обычно ставятся в начале предложения.

Б. Расположение придаточных предложений:

- определительные придаточные обычно располагаются рядом с тем словом, к которому они относятся;
- дополнительные придаточные ставятся рядом со сказуемым;
- обстоятельственные придаточные находятся перед главным предложением или после него в зависимости от значения; если делается акцент на обстоятельства отношения действия,

то придаточное ставится перед главным, если придаточное только поясняет главную мысль, то – после него.

В. Использование причастных и деепричастных оборотов:

- отличительной чертой официально-делового стиля является активное использование причастных оборотов, позволяющих в рамках предложения выразить несколько единиц информации.

ЗАДАНИЯ

1. Употребите правильные предложно-падежные формы с предлогом «о» или без него.

Ваша анкета и рекомендации показывают..., что Вы обладаете теми качествами, которые нам необходимы. Мы узнали, что у Вас возникли трудности с принятием решения... поставке нам труб. Нет сомнений..., что произошла ошибка и что ежеквартальные платежи будут осуществляться своевременно.

2. Составьте сложные предложения с приведенными глаголами и союзами *что*, используя при необходимости указательное местоимение *о том*.

- доложить..., (*что*)
- рапортовать..., (*что*)
- высказывать мнение..., (*что*)...
- излагать соображения по вопросу..., (*что*)
- обосновывать свои выводы сведениями..., (*что*)
- обвинять..., (*что*)
- справиться..., (*что*).

3. Используя данные ниже словосочетания и предложенные в таблицах конструкции, составьте простые предложения, выражающие причинно-следственные отношения.

Причина	Сказуемое	Следствие
что? Развитие общества	ведет (приводит, привело)	к чему? к возникновению переходных форм производственных отношений
что? Развитие общества	является причиной	чего? возникновения новых форм производственных отношений

Образец.

Развитие общества ведет к возникновению переходных форм производственных отношений.

1. Активное излучение Солнца – высокие слои атмосферы.
2. Коррозийная стойкость металлов – условия, в которых они находятся.

Предлог	Причина	Следствие
<i>В результате Вследствие</i>	развитие общества	возникают переходные формы

Образец.

В результате развития общества возникают переходные формы производственных отношений.

4. От данных глаголов образуйте активные и пассивные причастия прошедшего времени. Обратите внимание на чередование звуков.

- упорядочить – упорядочивший, упорядоченный;
- выразить –
- прекратить –
- схватить –
- дать –

5. Согласуйте причастия с существительными, к которым они относятся.

Правила поведения, (сложившийся) в результате многократного повторения и ... (поддерживаемый) традицией.

6. Образуйте краткую форму от следующих причастий.

Урегулированный, блокированный, осужденный, приговоренный, развитый и др.

Образец.

- Изданный – издан, издана, издано, изданы;
- принятый – принят, принята, принято, приняты.

7. Измените словосочетания по образцу..

Образец.

Действие, нарушающее установленный порядок – установленный порядок, нарушаемый действием.

Обязательные правила поведения, установленные университетом –.

8. Замените сложные предложения с придаточными определительными простыми предложениями с причастным оборотом.

1. Систематизация законодательства есть деятельность, которая направлена на его совершенствование и упорядочение.

2. Правовое поведение – это поведение субъектов права, которое соответствует правовым предписаниям.

Обратите внимание: в русском языке деепричастия несовершенного вида образуются не от всех глаголов, в частности, образование данной формы **невозможно**:

а) от глаголов, корень которых состоит только из согласных: *бить, рвать, жечь, лгать* (исключение: *мчаться – мчать*);

б) от глаголов с основой настоящего времени на *з, к, х*: *беречь – берегут, мочь – могут, течь – текут, стеречь – стерегут* и др.

в) от большинства глаголов с основой настоящего времени на шипящий:

писать – пишут, резать – режут, хлестать – хлещут и др.;

г) от глаголов с суффиксом – *ну*: *блекнуть – блекнут, мокнуть – мокнут, тянуть – тянут, гаснуть – гаснут* и др.

9. Образуйте деепричастия совершенного или несовершенного вида.

Заключать международный договор –.

Заклочить международный договор – .

10. Употребите правильные предложно-падежные формы с предлогом «о» или без него.

1. Ваша анкета и рекомендации показывают..., что Вы обладаете теми качествами, которые нам необходимы. 2. Мы узнали, что у Вас возникли трудности с принятием решения...поставке (и) нам труб. 3. На заседании профкома рассматривался вопрос...представления (и) квартир молодым специалистам. 4. Нет сомнений..., что произошла ошибка в сборке узлов агрегата. 5. Есть мнение..., что нужно пересмотреть проект.

Несмотря на своеобразие, все рассмотренные выше жанры делового письма объединяет высокая степень стандартизации, которая охватывает все уровни языка – лексику, морфологию, синтаксис и текстовый уровень. В итоге складывается определенный тип языка, отличающийся консерватизмом, замкнутостью, непроницаемостью для иностилевых вторжений, для проявления индивидуального стиля автора. Безличность изложения выражается в отказе от интерпретаций, оценки событий, эмоциональных реакций.

Официально-деловая письменная речь накопила огромное количество проверенных многолетней практикой речевых формул, шаблонов, идиом, знание которых помогает создавать новые официально-деловые тексты. Формула «типовая ситуация – стандартизованная речевая манера» обуславливает использование стандартных средств и помогает обеспечить степень точности, которая отличает документ от любой другой бумаги.

Стандартизация облегчает восприятие и обработку информации, содержащейся в документе. Таким образом, официально-деловой стиль и те жанры, которыми он представлен в деловом общении, имеют ряд характерных черт, которые предполагают достаточно высокий уровень лингвистической подготовки составителя документа.

Составитель документа должен знать:

- основные черты официально-делового стиля (т. е. требования, предъявляемые к языку документа);
- арсенал устойчивых формул и правила их использования в том или ином жанре деловой письменной речи;
- характеристики жанров и их привязанность к той или иной ситуации делового общения.

Составитель документа должен уметь:

- адекватно использовать речевые средства в тексте при соблюдении языковых норм;
- грамотно составить проект документа и (или) отредактировать его.

Специфика жанров устной деловой речи и взаимосотнесенность их с жанрами письменной речи

Деловое общение возникло столь же давно, как и само человеческое сообщество. Формирование общепризнанных правил делового общения – явление историческое.

Кодекс деловых коммуникаций формировался на протяжении тысячелетий. И сегодня он признается деловыми людьми разных стран, несмотря на имеющиеся национальные особенности. Рассмотрим его основные принципы:

- 1) фактором делового общения должны быть интересы дела;
- 2) в деловом общении необходимо быть партнерами, соблюдать принципы равенства;
- 3) в деловом общении требуется учитывать индивидуальность партнера, чтобы использовать знание его индивидуальности в интересах дела;

4) в деловом общении должна использоваться качественная информация; партнеры не должны обманывать друг друга. На лжи не построишь долговременные отношения;

5) информации, которую Вы представляете партнеру, должно быть достаточно – не больше, но и не меньше, чем требуют интересы дела. Если информации меньше, чем требуется, трудно найти оптимальный вариант решения проблемы; если информации больше, чем требуется, партнер может получить преимущества и использовать их в свою пользу;

6) информация в деловом общении должна быть целенаправленной; нельзя отклоняться от темы, предмета общения. Это экономит Ваше время и время Вашего партнера;

7) в процессе делового общения информация должна быть отчетливо подана партнеру и адекватно принята им; необходимо толково объяснить свою позицию и суметь выслушать партнера.

Тема обсуждения в деловой устной речи, как правило, задана целевой установкой (решить проблему сбыта товаров, услуг; найти партнеров в решении финансовых вопросов, наладить эффективно «работающие» связи с поставщиками, отрегулировать организационные вопросы).

Однако в условиях неофициального общения обсуждение деловых вопросов может перемежаться с обсуждением самых

различных сторон человеческой жизни. Важная особенность делового общения – строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа: начальник – подчиненный, партнеры, коллеги и др.

К наиболее популярным жанрам в деловом устном общении относятся **деловые переговоры, деловые беседы, заседания, совещания, презентации, телефонные переговоры, брифинги**. Все они имеют ярко выраженную специфику, связанную с такими признаками, как степень официальности, число участников, жесткость требований регламента. Вместе с тем ряд существенных признаков позволяет относить их к жанрам делового устного общения и составляет их характерологические черты. Это прежде всего взаимосоотнесенность с жанрами письменной деловой речи.

Требования	
при деловом устном общении	к письменной деловой речи
точность, релевантность информации, надивидуальность стиля, логичность, официальность тона	стремление к точности, отделение индивидуальных позиций от интересов сторон, минимизация эмоциональности при обсуждении проблем, приоритетное внимание к логическим выводам и фактам, правильный выбор неофициального или строго-официального тона обращения

Жанры устной речи в деловом общении могут существовать только во взаимосоотнесенности с жанрами письменной речи (что наглядно видно на нижеприведенной схеме). Иными словами, без деловых переговоров не заключались бы контракты, без совещаний и собраний – протоколы и постановления. Для делового человека речь является своеобразной визитной карточкой.

Орфоэпические ошибки (в произношении и постановке ударения) особенно заметны в чужой речи и отвлекают внимание слушателя от сути изложения.

Существует целый ряд профессиональных ошибок, к сожалению, закрепляющихся в массовом сознании. У юристов это «*приговор*», вместо «*приговор*», «*осужденный*» вместо «*осужденный*». У управленцев – «*квартал*», «*обеспечение*» вместо «*квартал*», «*обеспечение*».

ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ УСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



ЗАДАНИЯ

1. Поставьте ударение в словах и поясните разницу в лексическом значении выделенных слов.

Договор, квартал, намерение, обеспечение, маркетинг, менеджмент, дебитор, дебиторский, мизер, мизерный, аудитор, кредит, дебет, дебит, феномен, соболезнавание, эксперт, агент, средства, упрочение, авизо, вероисповедание, каталог, ходатайство, нефтепровод, узаконение.

2. Произнесите следующие слова, обратите внимание на ударение в них:

Алфавит, апартаменты, апокалипсис, генезис, досуг, жалюзи, уставные отношения, августовский, углубить, усугубить, принудить, премировать.

3. Поясните разницу в лексическом значении слов.

Броня – броня, кредит – кредит, видение – видение, привод – привод.

4. Исправьте ошибки в конструкциях с предлогом «о».

1. Директор подробно остановился о разных сторонах проблемы. Об этом администрация указала еще в прошлом году. Неоднократно подчеркивалось о том, что прямолинейный подход к предмету обедняет результаты исследования.

2. Докладчик неоднократно отмечал о том, что производственные показатели снизились.

3. Вам нужно получить направление на экзамен, который Вы уже дважды не сдали.

Разработайте в соответствии с кодексом схемы деловой беседы по этому поводу с директором института.

4. Вы хотите получить длительный отпуск без уважительной причины в середине семестра. Разработайте в соответствии с кодексом схему деловой беседы с эдвайзером по этому поводу.

5. Вы хотите получить отсрочку оплаты за учебу по уважительной причине. Разработайте в соответствии с кодексом схему деловой беседы с эдвайзером по этому поводу.

6. Вы совершили правонарушение, которое грозит Вам отчислением из университета. Разработайте в соответствии с

кодексом схему разговора с директором института по этому поводу.

5. Выберите термин, который соответствует определению: «краткое, точное и ясное описание целей бизнеса и условия их достижения».

- а) заявление на открытие аккредитива;
- б) бизнес-план;
- в) гарантийное письмо;
- г) бухгалтерский отчет.

6. Выберите нужную аббревиатуру.

Недавно в Павлодаре открылось Акционерное общество «Алматинская сотовая связь».

- а) ОАО
- б) ВТО
- в) АО
- г) НДС.

7. Выберите нужное слово, учитывая смысл предложения.

Разрешите _____ участников сегодняшних переговоров.

- а) предоставить
- б) представить

8. Выберите нужное слово, учитывая значение приставок.

Просим Вас _____ факт недостачи товара документально.

- а) подтвердить
- б) утвердить.

9. Выберите нужное слово, учитывая стиль деловой речи.

_____ Контракт составлен на русском и английском языках.

- а) настоящий
- б) этот.

10. Образуйте словосочетания.

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. Менеджер | а) груза |
| 2. Получатель | б) проекта |
| 3. Руководитель | в) по закупкам |
| 4. Держатель | г) договора |
| 5. Агент | д) акции |

Контрольные вопросы:

1. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль?

2. Что можно считать доминантой официально-делового стиля?
3. Какие два типа точности характерны для языка документа?
4. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?
5. Перечислите основные черты официально-делового стиля.
6. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть инженер-менеджер.
7. Назовите главные цели информационно-справочной документации и ее основные жанры.
8. Охарактеризуйте набор документов, необходимых для трудоустройства.
9. Охарактеризуйте жанры распорядительных документов.
10. В чем специфика личных документов?
11. Что характеризует лексический строй языка деловой письменности?
12. Опишите морфолого-грамматические особенности языка деловых бумаг. (*Приложение 6*).
13. Каковы синтаксические и текстовые особенности официально-делового стиля? (*Приложение 10*).
14. Какие пласты лексики составляют основу устной деловой речи?
15. В чем суть кодекса делового общения?
16. Почему причастные и деепричастные обороты редко употребляются в устной речи и являются яркой стилистической приметой книжно-письменного стиля?

Часть вторая.

РУССКОЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

2.1. Общее понятие о деловом письме

Деловое письмо как разновидность делового текста обладает рядом специфических характеристик, обусловленных особым местом, которое оно занимает в сфере деловой коммуникации. Деловая переписка является одной из форм делового общения и представляет собой коммуникативный процесс, обусловленный целями и задачами социальной практики и выражающий их в своей важнейшей составной части – деловом письме.

Деловое письмо является письменным речевым произведением, которое используется в сфере делового общения, что обуславливает его коммуникативные и прагматические характеристики и оказывает значительное влияние на лингвистическое содержание.

Прежде всего это высокая правовая значимость деловых писем, присущий им объективный характер изложения, единство темы, смысловая ценность и завершенность. Составление текста делового письма – всегда акт речевого творчества.

Развитие технических средств связи (факс, электронная почта) отнюдь не уменьшило роль деловых писем, неизменным остается основной реквизит письма – текст.

При помощи письменного текста, как и много лет назад, решаются сложные вопросы взаимоотношений, производственные и коммерческие проблемы.

Обладая мощнейшим рычагом – каналом функционально, юридически и процедурно значимого общения, деловое письмо является серьезным орудием экономической политики организации.

Находясь в тесном взаимодействии с литературным языком и другими функциональными стилями, деловая речь оказывает на них известное воздействие.

Такие качества литературного языка, как точность, ясность, лаконизм, логичность, шлифуются именно в деловой речи.

Стандартизированный и кодифицированный, стабильный и замкнутый, и в то же время особенно чуткий к экономическим явлениям, социальным факторам, язык деловой переписки оказывал и оказывает влияние на формирование общелитературной нормы, на функциональное выравнивание других стилей языка, устной и письменной речи, языка художественной литературы.

Руководителям и участникам научно-технической производственной сферы необходимы не только знания по специальности, но и умение организовать делопроизводство на всех уровнях, что вызвано совершенствованием системы управления и организации технического производства.

Современный уровень развития промышленности, ее размах и масштабы требуют от специалистов знания официально-делового стиля, так как промышленные предприятия в процессе своей деятельности вступают в различные деловые отношения, которые осуществляются путем служебной переписки или посредством официальных представителей – менеджеров.

Документируются эти отношения чаще всего при помощи личных заявлений, служебных писем, телеграмм и т. д.

Деятельность органов управления промышленного предприятия находит отражение в положениях, инструкциях, приказах, протоколах, договорах, справках, актах и других административных документах.

Указанные деловые бумаги относятся к организационно-распорядительной и справочно-информационной документации, которая имеет исключительно важное значение для обеспечения общего руководства деятельностью промышленного производства.

Деловое письмо в современную эпоху остается важным источником информации. Кроме того, оно было и остается средством документирования этой информации, наряду с телефонной и сотовой связью, удобных для решения оперативных вопросов.

Запись разговора при необходимости можно получить в распечатанном на бумаге варианте.

Деловая переписка позволяет обсуждать и решать важные вопросы и проблемы. Ведь аутентичные, юридически безупречные

доказательства остаются как в архиве пославшего письменное сообщение, так и его получателя.

Следовательно, при необходимости, они могут служить свидетельством в судопроизводстве.

Кроме того, деловые письма имеют ряд преимуществ, а именно:

а) с их помощью фиксируется информация, на которую можно сослаться впоследствии;

б) могут быть средством передачи конфиденциальной информации;

в) дают возможность вести сложные и трудоемкие дела. Более того, правильно составленные письма создают благоприятное впечатление о тех компаниях или организациях, которые их рассылают, что может служить залогом долгого и успешного партнерства.

Сегодня все более и более очевидным становится тот факт, что в рыночной экономике понятие «конкурентоспособность» неразрывно связано с понятиями «компетентность» и «профессионализм».

Профессионализм инженера, менеджера, руководителя любого уровня предполагает языковую компетентность.

Владение популярными жанрами как устной, так и письменной деловой речи входит в число важнейших профессиональных навыков.

В жанре делового письма реализуются внешние связи организаций. Умение составить текст официального письма, коммерческое предложение, ответить на запрос во многом характеризует эффективность работы предприятия в целом, определяет его имидж и уровень культуры персонала.

Эпистолярный жанр (жанр письма) возник в связи с необходимостью входить в речевое общение при отсутствии непосредственного устного общения, которое ведется в первую очередь в форме диалога.

Посредством письма, которое является древним видом письменного текста, осуществляется дистантное общение (*опосредованное, или косвенное общение, характеризующееся пространственным и временным разделением собеседников*), сохраняющее при этом тесную связь с диалогом.

Различные ситуации общения обуславливают использование разных видов письма.

Первый тип общения: *один – один*. Это переписка двух лиц, которую в практике называют частной перепиской (*частное письмо*).

В зависимости от отношений корреспондентов такая переписка может быть:

- *официальной*, если корреспонденты незнакомы или находятся в субординационных отношениях, малознакомы или находятся в субординационных отношениях «ниже – выше», «младший – старшему»;

- *неофициальной*, если переписываются друзья, родственники и если между корреспондентами отношения «выше – ниже», «старший – младшему»;

- *нейтральной*, если переписываются знакомые, не находящиеся в дружеских отношениях, если партнеры по социальному, возрастному положению равны.

Второй тип общения: *«много – много»*. Это переписка учреждений, предприятий, государств.

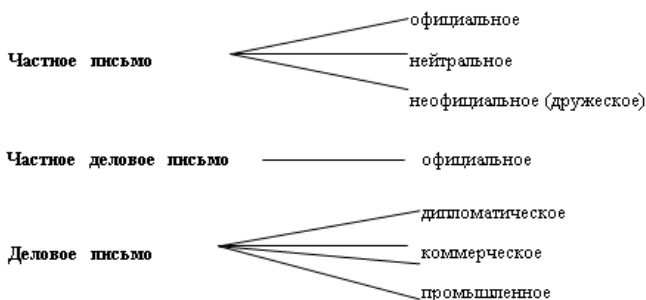
Очень часто в такой ситуации письмо может быть адресовано определенному должностному лицу или написано конкретным должностным лицом, но и в этом случае лицо имеет характер обобщенного адресата. Это *«деловое письмо»*.

Такой вид письма предполагает только официальный тип отношений, а с учетом служебной сферы может быть классифицировано на *дипломатическое, коммерческое (торговое), промышленное и письма организаций и учреждений*.

Третий тип общения происходит по моделям: *«много – один»*, *«один – много»*. Это переписка частного лица с учреждениями, предприятиями (*частное деловое письмо*) и т. п.

Запомните.

Схема типов делового письма



2.2. Классификация деловых писем

Классификация (*лат. classic – разряд, группа*) является одним из методов познания. Это система соподчинения, используемая как средство установления связей между классами документов, а также для ориентировки в их многообразии. Без нее невозможно изучить многообразие существующих видов документов, систематизировать их, установить различия между видами документов, выделяемых по различным признакам.

Документ. 1. Деловая бумага, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо. Оправдательный документ. 2. Письменное удостоверение, подтверждающее личность предъявителя. 3. Письменный акт, грамота, рисунок, какое-либо произведение и т. п., имеющее значение исторического свидетельства, показания. Исторические документы (В 4-х т. / АН СССР, Ин-т рус. яз. – М.: Русский язык, 1981. Т. 1. А-й. С. 421).

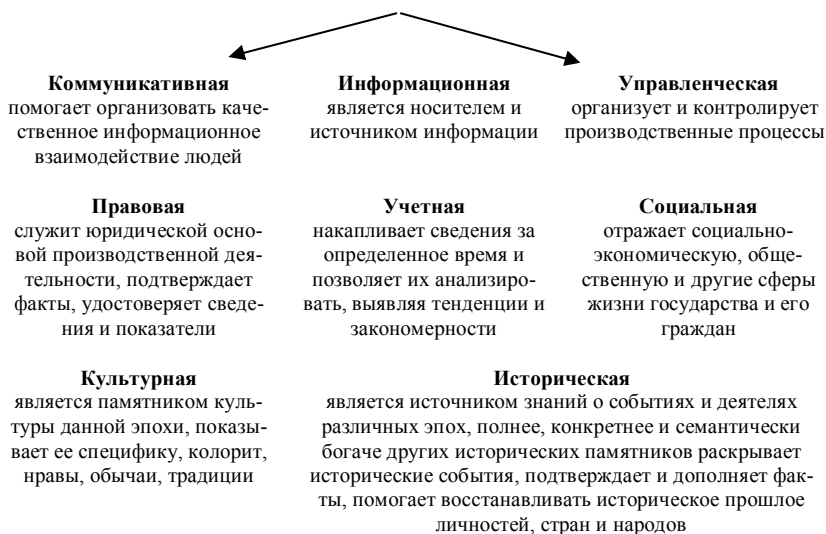
Как видно из этого авторитетного толкования слова «документ», первым названо значение «деловая бумага». Из чего следует: такое понимание слова наиболее значимо в современном употреблении, а само это значение является первичным.

Документ – это деловая бумага, оформленная с учетом соответствующих норм и правил, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо и имеющая юридическую силу. Документ является основанием или

средством регуляции управленческих, организационных, финансовых действий организаций или отдельных должностных лиц.

Документация весьма разнообразна по выполняемым ею функциям, по содержанию и назначению, по степени доступности содержащейся в ней информации. Обобщая цели, задачи и условия документирования, специалисты в зависимости от общественных функций документов определяют ряд факторов, позволяющих разделить все документы на отдельные типы и виды.

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ФУНКЦИИ ДОКУМЕНТОВ



В процессе развития практики деловой переписки формировались определенные типы писем, которые получали названия, отражающие их жанровую принадлежность (сопроводительное письмо, гарантийное письмо, письмо-запрос, письмо-рекламация и т. д.).

Обеспечивая стороны, вступившие в контакт, предварительной информацией (дающей возможность для подписания в дальнейшем контрактов, договоров и т. д.), деловое письмо отражает определенную производственную ситуацию, послужившую поводом для составления подобного письма.

Производственная ситуация во многом определяет выбор первых и заключительных слов письма, его структуру и место языковой формулы.

Письмо является наиболее «гибким» деловым документом, имеющим столько разновидностей, сколько существует производственных ситуаций, дающих повод для переписки. Исходя из этого положения, можно прийти к выводу, как утверждает известный документовед П. В. Веселов: «Построить классификацию деловых писем – значит, построить классификацию производственных ситуаций».

По классификации П. В. Веселова*, письма можно разделить по функциональному признаку на две группы:

1. Письма, требующие письма-ответа:

- письмо-просьба,
- письмо-запрос,
- письмо-обращение,
- письмо-предложение,
- письмо-требование.

2. Письма, не требующие письма-ответа:

- письмо-напоминание,
- письмо-предупреждение,
- письмо-приглашение,
- письмо-подтверждение,
- письмо-отказ,
- сопроводительное письмо,
- письмо-извинение,
- гарантийное письмо,
- информационное письмо,
- письмо-распоряжение.

*(П. В. Веселов. Современное деловое письмо в промышленности. – 1993. – С. 18).

Письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения не требуют ответа, потому

что констатируют совершившийся факт. Сопроводительные письма выполняют функцию своего рода ярлыка к отправляемым документам и также не требуют ответа.

По структурным признакам деловую переписку можно разделить на регламентированную (стандартную) и нерегламентированную (нестандартную).

Регламентированное письмо представляет собой письмо, составленное по определенному образцу (формат, трафаретные части, состав реквизитов). Регламентированное письмо всегда фиксирует регулярную производственную ситуацию и реализуется в виде стандартных синтаксических построений.

Нерегламентированное деловое письмо – это авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования. Стандартизация, пронизывающая все уровни деловых бумаг, носит в нерегламентированных письмах менее выраженный характер, что связано, прежде всего, с отсутствием жесткой текстовой структуры письма.

По фактору адресации документы разделяют на внутреннюю и внешнюю деловую переписку.

Внутренняя деловая переписка ведется между должностными лицами, подразделениями одной организации, учреждения. При этом адресант и адресат состоят в отношениях должностного соподчинения. Документацию этого типа называют **служебной**.

Внешняя деловая переписка ведется между разными организациями, учреждениями, должностными и частными лицами, не состоящими в прямом подчинении по отношению друг к другу. Документы, которыми обмениваются организации, называют **официальными письмами**. По содержанию и назначению выделяют **распорядительные, отчетные, справочные** и другие виды документов, каждый из которых характеризуется общностью требований, предъявляемых к их содержанию и языковому оформлению.

В зависимости от того, к какой сфере деятельности относится документированная информация, различают:

управленческие, научные, технические, производственные, финансовые и другие виды документов.

По фактору доступности документируемой информации документы могут быть *открытого пользования* (в доступе), *ограниченного доступа и конфиденциального характера*.

Документы разделяют по срокам исполнения на *срочные, второстепенные, итоговые и периодические*, а по критерию первичности происхождения различают *оригинал* (первый экземпляр) и *копию* (все остальные экземпляры).

В последнее время выделяют еще один классификационный признак – форма отправления официально-деловой корреспонденции. Так, наряду с традиционной почтовой пересылкой, существуют *электронная деловая корреспонденция и факсимильные отправления*. Однако электронная почта и телефакс используются, как правило, для решения оперативных вопросов, в то время как письма, имеющие большое юридическое значение (договоры, предложения), высылаются обычными почтовыми отправлениями.

2.3. Формуляр делового письма

Огромное количество писем при однородности производственных отношений, требующих их составления, вызывает острую необходимость делового письма.

Документоведение определяет вид документа по характеру формуляра, а разновидности – по темам документа, помещенным в данный формуляр. Ведущим признаком жанра в филологии является модальность (*отношение содержания к действительности*). Жанр делового письма является соединением определенного модального значения жанровой формы, включающей название письма, его формуляр, некоторые стиливые черты текстовой части, связанные с выражением его общего модального значения. Жанр делового письма отличается следующими основными характеристиками:

а) каждое письмо имеет свой стилистический шаблон, что проявляется в формуляре (*в главных смысловых частях – реквизитах*), включающем композицию письма, и характеризуется языковыми чертами, дополняющими его экспозицию (*исходная часть*).

Сопоставление группы сходных текстов обнаруживает степень устойчивости стилистических приемов жанра.

Формуляр обеспечивает коммуникативные свойства писем, которые проявляются в соотношении оформляющей и текстовой части письма.

Оформляющая часть дает сведения о юридических лицах, вступивших в определенные отношения, т. е. здесь указывается отправитель и получатель. Оформляющая часть размещает коммуникативную сторону. По ней идет движение письма.

Текстовая часть дает сведения по поводу составления письма; в ней заключена идея, действие, которое должно быть совершено. Таким образом, в оформляющей и текстовой частях письма выражена коммуникативная модальность.

б) с совокупностью характерных признаков формуляра сочетается название текста письма. Название (в краткой форме) дает представление о содержании текста и выступает связующим звеном между текстом и читателем.

в) ведущим жанровым признаком делового письма, как уже говорилось, является его модальность.

Жанровая специфика официально-деловой переписки во многом определяет использование стилистически маркированных средств организации речи.

В документировании и документообороте используются, как следует из вышесказанного, понятия «реквизит», «формуляр». *Совокупность реквизитов документа называют формуляром*. Формуляр-образец – это модель унифицированной формы документа.

При составлении документа особое значение имеет оформление всех его реквизитов. *Реквизиты* – это обязательные признаки, установленные законом или распорядительными положениями для отдельных видов документов, составная часть оформления документа. Именно реквизиты обеспечивают фактографическую достоверность и узнаваемость официальных бумаг (Приложение 9).

Требования к оформлению реквизитов, изложенные в ГОСТ, распространяются на все виды документов. Однако ни один документ не оформляется полным набором реквизитов.

Особенностью любого документа является именно то, что он построен по определенному **формуляру**, представляющему собой стандартизированную и закреплённую административно и юридически композицию. В формуляр официального письма не входит реквизит «наименование вида документа». Во всех остальных документах указывается их название:

«Договор», «Протокол», «Приказ».

Обычно документы (деловые письма) печатают на бланках – листах бумаги с воспроизведенными на них типографским способом реквизитами (*Приложение 8*). Все остальные данные печатают прямо на бланке и располагают в определенном порядке.

В современном делопроизводстве Республики Казахстан распространяются документы, исполненные на казахском и русском языках. Это наиболее удобная форма документооборота. Но, к сожалению, двуязычная форма пригодна только к бланочным документам. Поэтому реальное деловое двуязычие невозможно без параллельного знания казахского и русского языков.

Итак, составление деловых бумаг требует умения и языковой культуры не меньше, чем другие виды письменной речи. Поэтому развитие навыков стилистически дифференцированной речи, деловой в частности, представляет несомненный практический интерес.

2.4. Этикетные средства деловой переписки

Употребление в деловой переписке средств этикета (обращения, подписи, формулы вежливости) чрезвычайно важно, так как первое, на что обращает внимание получатель, кому предназначено письмо, *от кого* оно исходит.

Неверное обращение сразу способствует созданию неблагоприятного впечатления об отправителе. Помимо этого, неправильное обращение может быть воспринято как неправомерное расширение его прав.

При формулировке обращения учитывается принцип взаимности. Известный параллелизм в названии *адресата* и *адресанта* с неперменным указанием должности и при отсутствии

вежливых форм обращения («господину») способствует подчеркиванию частнопровового характера письма, формулируя итог частного соглашения. Далее следует собственно обращение: *«Уважаемый г-н Туяков...» // «Уважаемый Самат Ибраевич...»*

Слово «уважаемый» не универсально, оно не включается в формулу письменного обращения к особо важной персоне – Very Important Person (VIP). Такой персоной считается не только высокое должностное лицо (члены правительства, парламента, акимы), но и заслуженные деятели науки, искусства, известные общественные деятели. В письмах к таким людям используются обращения: «глубокоуважаемый, высокоуважаемый».

Например.

Главному конструктору
доктору технических наук
Смаилову Б. М.

Глубокоуважаемый Баглан Мадиевич!

Знак восклицания в этом случае указывает на то, что факту обращения к данному лицу или затронутому вопросу придается особое значение.

Выбирая формулу обращения, нужно помнить, что обращение по фамилии подчеркивает дистанцию и придает письму официальный характер, а обращение по имени и отчеству подчеркивает налаженность деловых отношений.

Заключительные фразы письма значимы так же, как и начальные. Завершение письма всегда связано с обозначением перспектив (сотрудничество, деловые отношения, проект, решения вопроса). Именно поэтому заключительные фразы выражают надежду, уверенность, радость, одобрение, признательность.

- *С наилучшими пожеланиями...*
- *С надеждой на дальнейшее сотрудничество...*
- *Добро пожаловать на нашу презентацию... и т. д.*

Пожелание может быть высказано прямо либо завуалировано: *«Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в ...»*

Начальные и заключительные фразы этикетного характера в деловом письме называются «этикетной рамкой». Они обрамляют текст, устанавливая непосредственный контакт с адресатом и регулируя взаимоотношения корреспондентов.

Использование этикетных средств позволяет смягчить категоричность требования.

Сравним две фразы:

- 1) *«Считаем, что договор № 144 от 09.12.16 г. должен быть заключен в нашей редакции»;*
- 2) *«Считаем целесообразным (надеемся, что смогли убедить) заключить договор № 144 от 09.12.16 г. в нашей редакции».*

Убеждает, как можно видеть, не только информация, но и тональность, в которой ведется переписка. От интонации и стиля письма зависит характер диалога между организациями и его результат. Фактор адресата и особенности речевой ситуации должны учитываться при выборе этикетных средств, служащих достижению коммуникативных целей.

2.5. Языковые средства и стиль документа

Документируемая информация должна излагаться предельно ясно, четко и недвусмысленно – это основное требование письменного делового общения.

Следовательно, к языковым средствам и стилю изложения информации в документе предъявляются особые требования:

- однозначность используемых слов и терминов;
- нейтральный тон изложения;
- соблюдение лексических, грамматических, стилистических норм, обеспечивающих точность и ясность изложения;
- смысловая достаточность и лаконичность текста.

Невыполнение этих требований, с одной стороны, затрудняет работу с документами, а с другой – лишает или снижает их юридическую и практическую значимость.

Смысловая точность письменного высказывания в значительной степени обусловлена **точностью словоупотребления**,

т. е. слово в тексте документа должно употребляться только в одном значении, принятом в официально-деловой речи.

В связи с этим затруднения в употреблении могут вызвать слова-паронимы (*близкие по звучанию, родственные, однокоренные, но различающиеся по значению*).

Запомните различие

Представить (<i>что-либо</i>) <i>в пользование, распоряжаться</i>	Предоставить (<i>дать что-либо</i>) <i>отчет, отпуск, льготы</i>
Гарантийный (<i>содержащий гарантию, служащий гарантией, гарантийный талон</i>)	Гарантированный (<i>обеспечен законом, договором</i>) Гарантированно (<i>предъявить требования</i>)
Проводить (<i>осуществлять что-либо</i>). <i>проводить собрание и др.</i>	Производить (<i>вырабатывать, изготавливать</i>). <i>Производить товары</i>

Невнимание к оттенкам значений, стилистической окраске слов-синонимов также может приводить к смысловым нарушениям в текстах документов.

Так, например, слова *построить* (стилистически неправильно), *возвести* (стилистическая окраска «высокое»), *соорудить* (создать нечто технически сложное); *воздвигнуть* (построить что-либо значительное; высокое) различаются оттенками значений, стилистической окраской и, как следствие этого, имеют разную сочетаемость.

Обратите внимание на неправильное употребление слов

Запомните.

Правильно

построить склад
соорудить мост
воздвигнуть арку

Неправильно

возвести склад
соорудить киоск
воздвигнуть
жилой дом.

Крайне нежелательно использование в текстах деловой документации профессионализмов. Возникают профессионализмы в двух случаях: когда специальная область деятельности не имеет своей терминологии (например, охота, рыболовство, ремесла) и когда слово становится неофициальным заменителем термина (например, *пересадка* вместо *трансплантация*; *кардан* вместо *карданное устройство*).

Область применения профессионализмов – это, как правило, устная речь, их использование в письменной речи делового общения является стилистической ошибкой.

Например.

Профессионализм	Деловая речь
<i>дострой</i>	<i>завершение строительства</i>
<i>незавершенка</i>	<i>незавершенное строительство</i>
<i>студенты-дневники</i>	<i>студенты дневного обучения</i>
<i>безнал, безналичка</i>	<i>безналичный расчет</i>

При употреблении терминов в деловой документации необходимо следить за тем, чтобы термин был понятен как автору, так и адресату. Если термин является малоупотребительным, и его значение может быть непонято, следует прибегнуть к одному из предлагаемых способов:

- дать официальное определение термина, например: *факторинг – продажа права на взыскание долгов*;
- уточнить, расширить содержание термина словами нейтральной лексики, например, *невыполнение договора вызвано форс-мажорными обстоятельствами (ливневыми дождями размыло пути сообщения с заводом)*;
- заменить термин общепонятным словом или выражением.

Трудности восприятия текста документа может вызывать **неоправданное использование заимствованных слов.**

Наиболее типичная ошибка – немотивированное употребление для обозначения тех или иных понятий иноязычных слов вместо уже существующих привычных.

Например.

Займствованные слова	Привычные слова
<i>наблисити</i>	<i>реклама известность, популярность</i>
<i>эксклюзивный</i>	<i>исключительный</i>
<i>апеллировать</i>	<i>обращаться</i>

В документах не должны употребляться слова и выражения, вышедшие из употребления (архаизмы и историзмы). Следует писать не *при сем направляем*, а **направляем**; не *сего года*, а **этого года** (текущего года); не *настоящим сообщаем*, а **сообщаем**, не *настоящий акт составлен*, а **акт составлен**.

Довольно часто в документах встречаются ошибки, вызванные неправильным употреблением предлогов **благодаря**, **по**, **в**, **с**, и некоторых других. Конструкции с предлогом **по** и без него различаются стилистической окраской: конструкции без предлога общеупотребительны, с предлогом – характерны для деловой речи, например: *меры по усовершенствованию, опыты по разведению, мероприятия по предупреждению, расходы по ремонту, центр по подготовке*.

Вместе с тем не допускается употребление предлога **по** вместо предлога **о (об)**, если речь идет о конкретной теме, содержании беседы, разговора, выступления, например: *отчитаться о работе, доклад об итогах работы, переговоры о новой сделке*.

Предлог **по** не может указывать на цель действия и не должен употребляться вместо предлога **для**.

Например.

Правильно

*На заводе немало
сделано для улучшения
качества продукции.*

Неправильно

*На заводе немало
сделано по улучшению
качества продукции.*

Предлог **по** не должен употребляться вместо предлога **из-за**, если указывается причина, связанная с поведением, действиями кого-либо.

Например.

Правильно

Указание не выполнено из-за нераспорядительности зав. кафедрой

Неправильно

Указание не выполнено по нераспорядительности зав. кафедрой

Исключением являются выражения: *по невниманию, по небрежности, по вине.*

Предлог **благодаря** употребляется только в тех случаях, когда речь идет о положительных изменениях; в случае негативных последствий следует употреблять предлог **из-за**.

Например.

Благодаря высокой технической квалификации специалистов поставленная задача была решена на высоком техническом уровне.

Из-за низкого качества строительных работ значительное время уйдет на устранение неполадок.

Следует обращать внимание на согласование предлогов с существительными. При этом необходимо знать, каким падежом управляет предлог.

Предлоги и падежные сочетания, наиболее часто употребляемые в письменной деловой речи

С Родительным падежом	С Дательным падежом
в отношении	благодаря
во избежание	в отношении к
в целях	применительно к
в течение	сообразно
в продолжение	согласно
вследствие	по
ввиду	
в силу	
впредь до	
касательно	
по мере	
по причине	
при посредстве	

При употреблении **числительных** в текстах документов следует помнить, что однозначные числа воспроизводятся словом, а в случае, если указана мера, – цифрой (не более *пяти рейсов*, но *9 кг*). Составные числительные записываются цифрами, за исключением тех случаев, когда числительное стоит в начале предложения (*Сто наименований компакт-дисков*, но *комиссия забрала 50 объектов*).

В официально-деловой письменной речи сложились определенные **правила расположения определений**. Так, согласованные определения (выраженные прилагательными) ставятся перед определяемым словом, а несогласованные (выраженные словосочетанием) – после него.

Например.

актуальный вопрос, оптовый рынок, вопрос первостепенного значения, рынок оптовой продукции.

При сочетании согласованного и несогласованного определения первое обычно предшествует второму, например: *актуальный всесоюзного значения вопрос*.

При построении словосочетаний следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов.

Например.

- **глагольные сочетания**; *приказ – издается; контроль – возлагается; цена – устанавливается; задолженность – погашается; рекламация (претензия) – предъявляется; платеж – производится; счет – выставляется; должностные оклады – устанавливаются; порицание – выносится* и т. п.

- **именные сочетания**: *доводы – веские; цены – низкие, высокие; скидки – значительные, незначительные; необходимость – настоятельная; сотрудничество – взаимовыгодное, плодотворное, успешное; рентабельность – высокая, низкая* и т. п.

Основное требование к **информационному насыщению документа** – это целесообразное количество включаемой информации, необходимое и достаточное для реализации коммуникативной задачи – *убедить, побудить, привлечь внимание, выразить несогласие* и т. д.

Избыточность, разнородность включаемой в документ информации затрудняет его восприятие и, следовательно, снижает эффективность, убедительность.

Структура документа (логическое соединение смысловых аспектов текста) должна быть «прозрачной», легко воспринимаемой. Наиболее рациональна структура текста документа, состоящая из двух частей.

В первой излагаются мотивы, факты и события, послужившие поводом для составления бумаги, во второй – выводы, просьбы, предложения, решения, распоряжения и т. д. Так, структуру сопроводительного письма составляют два смысловых аспекта: сообщение о высылаемом материале и уточняющие сведения:

Направляем подробное описание автоматических систем управления.

Получение просим подтвердить.

В сложных документах изложение каждой части следует начинать с нового абзаца, выделять красной строкой. При этом абзац служит показателем перехода от одной части к другой.

1. Текст должен быть кратким, конкретным.
2. Исправления, зачеркивания не допускаются.
3. Местоимения *Вы, Вас, Вам* пишутся с заглавной буквы.
4. Слова сокращаются по общепринятым нормативам.
5. Числительные пишутся цифрами; на денежных бланках (банковских) – прописью.
6. Для проставления даты используются арабские цифры: 26.01.2016.

7. Собираательные числительные не употребляются.

Деловое письмо представляет собой пограничное явление между собственно документом и текстами частной переписки. С частной перепиской его роднят более гибкие, по сравнению с прочими жанрами деловой письменности, возможности для реализации коммуникативного намерения.

С документами его объединяет то, что деловое письмо составляется по определенному образцу, а также имеет характерную композиционно-графическую организацию.

Характерной чертой, отличающей его от собственно документа, является отсутствие определенной модальности.

Стандартизированный и кодифицированный, стабильный и замкнутый, но в то же время особенно чуткий к экономическим явлениям, социальным факторам, техническим новшествам, язык деловой переписки оказывал и оказывает влияние на функциональное выравнивание стилей устной и письменной речи и языка художественной литературы.

Деловое письмо как разновидность делового текста обладает рядом специфичных характеристик, обусловленных особым местом, которое оно занимает в сфере деловой коммуникации.

К ним относятся:

- высокая правовая значимость деловых писем,
- объективный характер изложения,
- единство темы,
- смысловая целостность и завершенность.

Реализация данных характеристик происходит при помощи языковых и неязыковых средств (композиционных, визуально-графических).

В деловом письме обычно используются **лексические и графические сокращения**. Различие между ними состоит в том, что **лексические сокращения являются отдельными словами**, у них особое произношение, от них при необходимости могут быть образованы производные, *например: КВН – кавээновец*. **Графические сокращения – это условные, чисто письменные сокращения, не являющиеся словами-аббревиатурами**; от них не образуются производные слова, например: «т. е.» (читается «то есть»).

В настоящее время получили официальное признание, т. е. практически стандартизованы (см. *Методика стандартизации сокращений русских слов и словосочетаний. – М.: Издательство стандартов, 2002*) следующие виды сокращений:

- 1) почтовые сокращения слов, обозначающих населенные пункты (г., обл.);
- 2) названия месяцев (январь);
- 3) условные обозначения величин и единиц измерения (Ом, В, км, кг);

- 4) телеграфные графические сокращения (тчк);
- 5) сокращения, принятые в планово-учетной документации (госбанк, квит. №, накл. №, техпромфинплан, расч. счет);
- 6) традиционные текстовые сокращения, принятые во всех разновидностях письма (и т. д., и т. п., см., напр., др.);
- 7) официальные названия учреждений, предприятий. Сюда же относятся аббревиатуры, являющиеся наименованиями подразделений и т. д. (хозчасть, спецотдел, финотдел);
- 8) названия материалов (стройматериалы, бумпродукция, лавсан);
- 9) названия изделий, приборов и машин (коленвал, запчасти, мопед);
- 10) названия документов (ГОСТ, техплан);
- 11) наименования должностей, ученых званий и степеней (проф., член-корр., канд. техн. наук, ст. науч. сотр., зав., зам., и.о. пом.).

Таким образом, сокращения образуются:

- а) по первым буквам названия учреждения, например: ООН;
- б) по начальным слогам слов, входящих в сложные наименования, например: главбух;
- в) соединением одного или двух начальных слогов первого слова с полным вторым словом (*сложносокращенные слова*), например, асбестотрест, капремонт, субподрядчик.

Деловое письмо – обобщенное название деловых текстов, отличающихся единством темы, особым графическим и композиционным построением, временной и пространственной точностью, документальностью и конкретностью, использованием средств этикета для обеспечения адекватности восприятия их содержания.

Деловое письмо представляет собой пограничное явление между текстами частной переписки и документами. С частной перепиской его роднят более гибкие, по сравнению с прочими жанрами деловой письменности, возможности для реализации коммуникативного намерения.

2.6. Документы, отражающие трудовые отношения

Всем нам нередко приходится рассказывать о себе, писать автобиографию, заполнять специальные анкеты. В зависимости от ситуации в каждом конкретном случае (оформление документов на проживание в гостинице, поступление в вуз или на работу) мы даем устные или письменные сведения о датах и месте рождения, национальности, указываем фамилию и полное имя (или инициалы – *первые буквы имени и отчества*), кратко описываем основные события собственной жизни.

Стиль (язык) нашего письма в этих случаях – это стиль (язык) документа: деловой, лаконичный, без эмоций. Информация строго объективна; имеет справочный характер.

Иногда биография (описание чьей-нибудь жизни) или автобиография (изложение событий своей жизни) может выступать в качестве жанра исторической, научно-популярной или художественной прозы.

В таких жизнеописаниях строгое следование фактам необязательно; центр внимания – личность и внутренний мир автора или того, о ком пишут. Их авторы могут позволить себе домысливание, эмоциональное описание или личную оценку реальных событий и фактов.

Такие жизнеописания – это, как правило, объемные книги. Наглядным примером таких жизнеописаний является серия изданных в свое время в СССР книг «Жизнь замечательных людей (ЖЗЛ)». Каждая книга серии – это рассказ о жизни и деятельности одного из выдающихся людей нашей планеты.

Иногда слово «биография» употребляется как синоним к слову «жизнь». Например, в живой речи распространены выражения: *какая у него интересная биография; биография этого человека – пример бескорыстного служения инженерному делу* и т. д.

Наша задача при освоении данной темы направлена на достижение чисто практических целей.

Предметом изучения будут ситуации, в которых Вы должны информировать о себе или хотите поделиться автобиографическими сведениями.

ЗАДАНИЯ

Запомните.

Биография – это описание чьей-нибудь жизни.

1. Автобиография – слово греческого происхождения (*autos* – сам, *bios* – жизнь, *grapho* – пишу). В литературном языке имеет значения: 1) прозаический жанр, описание собственной жизни; 2) краткое изложение основных событий своей жизни.

В содержание автобиографии включаются:

- а) фамилия, имя, отчество;
- б) число, месяц, год рождения;
- в) место рождения и проживания: поселок, село, аул, район, город, область, страна;
- г) где, когда и какое учебное заведение окончил;
- д) кем работал во время учебы и после окончания учебного заведения;
- ж) дата написания автобиографии;
- з) подпись составителя.

2. Выпишите из орфографического словаря слова, имеющие в начале форму *авто*. Объясните их значение. Составьте с ними словосочетания.

3. Используя словосочетания об автобиографии, с подробно написанной автобиографией, судя по автобиографии, для твоей автобиографии, составьте предложения.

4. Подберите к данным словосочетаниям синонимичные.

- описание собственной жизни –
- описание чьей-нибудь жизни –
- описание Земли –
- правильное написание слова –

5. Определите, что обозначают в словах, приведенных ниже, словообразовательные элементы *авто* и *графия*:

автомобиль, автомат, автостанция, авторитет, фотография, монография, стенография.

6. Подберите дополнения к сказуемым:

писать	}
изучать	
фотографировать	
стенографировать	

что?

7. Сравните деловую и литературную биографии великого ученого К. И. Сатпаева. (Авт. М. Сарсекеев, ЖЗЛ, М., 1996).

8. Найдите и исправьте ошибки в тексте данной ниже автобиографии. Отредактируйте текст.

АВТОБИОГРАФИЯ

Я, Рашидов Нурлан Амантаевич, родился 11 июля 1987 года в Караганде.

С 1994 по 2004 г. учился в средней школе № 14.

С 2004 по 2006 г. учился в техническом колледже, где получил профессию программиста. С 2006 года по настоящее время работаю в КазНИТУ имени К. И. Сатпаева на кафедре информационных технологий в качестве техника-программиста.

С 2009 года учусь в Республиканском институте повышения квалификации (РЦПК) при КазНИТУ.

Женат, детей не имею.

Дата _____ Подпись _____

9. Сравните деловую и художественную биографии. (М. Ауэзов «Путь Абая»).

10. Напишите автобиографию.

Резюме – 1) краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог речи, доклада и т. п.; 2) жанр самопредставления, включающий анкетные данные.

Новые реалии жизни заставляют каждого, кто ищет работу, осваивать приемы саморекламы, запастись **письмами-рекомендациями**, составлять **резюме**.

В последнее время термин резюме стал употребляться в значении «краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу, должность».

Именно это значение, пришедшее в нашу речь из американского варианта английского языка, все более устойчиво

закрепляется за словом **резюме** (например, *конкурс резюме, разослать резюме, подготовить резюме на русском и английском языках*), а деловые бумаги пополняются еще одним видом документа.

Резюме в чем-то схоже со служебной анкетой, но, в отличие от заполнения граф анкеты, написание резюме является творческим процессом. Именно поэтому для него не существует единого стандарта или жестких форм.

Главная задача при составлении резюме – как можно более выигрышно (и в то же время предельно объективно) представить себя и свою рабочую биографию.

Как составить резюме (бизнес-консультация)

Каким бы «тяжелым» не был сегодняшний рынок труда, спрос на хороших специалистов не только сохранился, но и неуклонно возрастает. Безусловно, предложение намного превышает потребность, что рождает большой конкурс специалистов, поэтому основная задача соискателей – привлечь внимание именно к своей кандидатуре. И профессиональное резюме является в этом вопросе визитной карточкой.

В идеале желательно подготовить резюме на трех языках: казахском, русском, английском, чтобы иметь возможность выслать тот или иной вариант по просьбе работодателя либо кадрового агента. Какой именно вариант интересен, следует уточнить во время телефонного разговора, так как Ваше желание выглядеть высокообразованным может привести к отрицательному эффекту (резюме останется непрочитанным).

Если знание какого либо из языков не позволяет составить на нем резюме, не стоит обращаться за помощью к переводчику (наличие варианта на английском имеет смысл, если Вы владеете этим иностранным языком). В этом случае вполне достаточно русскоязычного CV.

Обращаем Ваше внимание на то, что в резюме **обязательно должны быть указаны** Ваши фамилия, имя, отчество, а также дата рождения. Возрастные ограничения бывают весьма принципиальны. И из этого не стоит делать тайну.

Обязательно нужно указать (дважды) – как вначале, так и в конце резюме контактную информацию: адрес, раб./сот. телефон, факс, e-mail. Это увеличивает шансы прочтения информации в случае плохой проходимости факса. Если Вы находитесь в процессе обучения, обязательно уточните форму обучения, а также курс.

А теперь о самом главном. Это та часть Вашей биографии, которая наиболее интересна для потенциальных работодателей – трудовая деятельность. Этому следует уделить больше всего времени и указать наиболее полную информацию. Зачастую работодателям приходится сталкиваться со «слепыми» резюме, в которых не отражены профессиональные качества кандидата, например, указываются только название организации, где он работал, и должность.

Важнее уточнить профиль компании (согласитесь, ее название зачастую мало о чем может сообщить), а также должностные обязанности, где можно отразить, чем непосредственно Вам приходилось заниматься. Это значительно расширит круг Ваших профессиональных возможностей в глазах будущих руководителей.

На сегодняшний день соискатели столкнулись с проблемой: трудовая книжка не дает полного представления о трудовой деятельности. А работодателя, естественно, в первую очередь, интересует реальный опыт, исходя из которого можно сделать вывод о степени профессионализма. Эта информация обязательно должна быть указана в хронологическом порядке, причем необходимо уточнить периоды работы в привязке к конкретному месту Вашей трудовой деятельности.

Отдельной строкой обычно идут дополнительные сведения. Здесь Вы можете указать то, что, на Ваш взгляд, не нашло отражения в разделе «опыт работы», а также дополнительную интересную информацию. Имеет смысл указать и личные качества, которые отличают Вас как незаменимого работника.

Если Вы справились и с этой задачей, остается последнее, а именно: цель составления Вашего резюме – то, на какие должности Вы претендуете.

Если Вам не хочется загонять себя в эти рамки, можно просто уточнить сферу интересующей Вас деятельности, а также имеет смысл указать ту, область работы, которая Вас ни в коей мере не привлекает, чтобы Вас не беспокоили предложениями, на которые Вы заведомо не ответите положительно.

Спорным остается вопрос о зарплате. И если раньше это был обязательный пункт, но сейчас кандидаты стараются обойти его. Поэтому здесь Вы вправе решать, насколько для Вас принципиально указывать минимальный уровень оплаты.

Если Вы заинтересованы только в определенной сумме, то смело вписывайте эти цифры (беспокоить предложениями, которые Вам неинтересны, Вас не будут), если же Вы готовы обсуждать этот пункт, оставьте вопрос открытым – для личного разговора.

В Вашем резюме/CV (*лат. Curriculum Vitae* – жизненный путь) обязательно должна присутствовать дата отправления резюме, чтобы менеджер по персоналу мог сориентироваться, когда оно было составлено, так как данные могут быть устаревшими, а значит, необходима предварительная беседа для уточнения ряда вопросов, и самый принципиальный из них: продолжаете ли Вы поиск работы?

Вся информация должна занимать не более двух страниц, а наиболее выигрышно Ваше CV будет выглядеть, если Вам удастся разместить его на одной странице. При этом текст должен легко читаться. И не стоит забрасывать работодателей или кадровые агентства огромным количеством информации, которая неудобна ни для хранения, ни для использования. Скорее всего, она может вызвать нежелательные в этом случае отрицательные эмоции.

Рекомендательные письма, образцы работ, портфолио и т. п. предъявляются только по требованию.

Итак, при оформлении резюме следует учитывать следующие рекомендации: слово *резюме* обычно не употребляется в качестве заголовка (хотя это и не воспрещается). Вместо него указывают фамилию, имя и отчество, дату и место рождения соискателя. Фамилию следует писать (печатать) заглавными буквами, чтобы хорошо читалась.

Типовое резюме включает:

- персональные данные соискателя (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, семейное положение;
- адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;
- наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;
- основной текст, включающий перечень мест работы и (или) учебы в хронологическом порядке, с указанием полного официального наименования организаций, времени пребывания в них, наименования занимаемой должности;
- дополнительные сведения (опыт внештатной работы, общественная деятельность, профессиональная переподготовка);
- прочие сведения (сопутствующие знания и навыки; иностранные языки, заграничные поездки, владение компьютером, вождение автомобиля);
- отличия и награды, ученые степени (раздел не является обязательным);
- интересы, склонности, имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя (содержание на усмотрение соискателя, раздел не является обязательным);
- иная вспомогательная информация (на усмотрение соискателя);
- рекомендации;
- дата написания резюме;
- подпись соискателя.

Сведения о рекомендациях. При наличии письменных рекомендаций последние могут быть приложены к резюме, о чем необходимо упомянуть в примечании. Либо можно написать: *«Рекомендации имеются и при необходимости могут быть представлены».*

ЗАДАНИЯ

- 1. Разделите текст на смысловые части, составьте его план.**
- 2. Назовите реквизиты, которые указываются в профессиональном резюме.**

3. Проанализируйте резюме, автор которого претендует на должность главного инженера. Что, на Ваш взгляд, следовало бы изменить, исправить в этом документ?

МАНКЕЕВ СЕРИК АБИКЕНОВИЧ

Образование. Высшее, окончил в 1999 г. Карагандинский государственный технический университет.

В 2006 г. – факультет повышения квалификации по специальности «Предпринимательская деятельность в машиностроении – менеджер проекта».

Трудовая деятельность. С 1995 по 1999 г. – студент КарГТУ. С 1999 по настоящее время старший инженер сборочного цеха Карагандинского завода железобетонных конструкций. Имею базу данных изготовителей автотранспорта. Опыт конструирования деталей машин. Опыт отгрузки и оформления крупных партий автомашин. Оформление лицензий внешнеэкономической торговой деятельности.

Дополнительные трудовые навыки. Имею навыки работы на компьютере. Права категории «В», есть машина.

Общая информация о себе. Родился 15 ноября 1978 г.

Женат. Дочь 1998 г. р.

Домашний адрес: г. Караганда, ул. Богембай батыра, д. 56, кв. 16.

4. Вы хотите поступить на работу. Напишите резюме по предлагаемой схеме.

Резюме соискателя

Объективные данные

Предложение

Краткое изложение опыта работы, достижений по должности, которая Вас интересует

Образование

Дополнительные сведения

Опыт работы за последние три года

Личные качества

Знание языков

5. Ответьте на вопросы:

- В чем заключаются особенности резюме?
- Какие функции выполняет резюме?
- Какие сведения необходимо отразить в резюме?

6. Перескажите содержание написанного Вами текста «Резюме».

7. Определите вид документа.

«Мы имеет самый положительный опыт работы с ... (ФИО) и можем рекомендовать его Вам для сотрудничества. Он накопил большой опыт в своей сфере деятельности. До сегодняшнего времени у нас не возникало никаких проблем с ним».

8. Какой ответ содержится в данной рекомендации?

«Мы не имеем возможности предоставить Вам информацию об этом соискателе на вакантную должность, так как он нам незнаком. Мы сожалеем, что не можем быть полезными Вам».

9. Какая это рекомендация? Ответьте одним словом.

«Отвечая на Ваш запрос относительно ... (ФИО), с сожалением должны сообщить Вам, что наш опыт работы с ним (с нею) отрицательный. Исходя из вышеизложенного, два месяца тому назад мы прервали сотрудничество с ним (с нею)».

10. Примите участие в акции «Планируйте карьеру масштабно», предварительно ознакомившись с подробной информацией о компании (вакантные позиции, требования, заработная плата и социальный пакет).

Характеристика – это официальный документ с отзывом о служебной, научной и общественной деятельности какого-либо лица.

Характеристика (от греч. *charakter* – черта, особенность) –

1. Описание свойств, признаков, качеств кого-либо.
2. Официальный отзыв о человеке, о его деловых и личных качествах (*служебная характеристика Турманова/Турмановой; дать характеристику Турманову/Турмановой*).
3. В математике – целая часть логарифма.

В практике предприятия, организации, вуза характеристики выдаются по просьбе лиц, поступающих в высшие учебные заведения, по запросам военкомата, контрольных и следственных органов, при выдвижении на ответственную работу.

Основным требованием, предъявляемым к характеристике, является следующее: сведения о характеризуемом лице, должны быть предельно объективными, достоверными и точными.

Характеристика имеет реквизиты:

наименование документа; фамилия, имя, отчество характеризуемого, место и год рождения, национальность, образование; текст; число; подписи.

В тексте характеристики должны быть отражены:

занимаемая должность или выполняемая работа,
продолжительность работы на данном предприятии,
передвижения по службе;
отношение к работе и общественным поручениям,
уровень профессионального мастерства,
данные о правительственных наградах и поощрениях;
поведение в коллективе и в быту;
особенности и наклонности характеризуемого лица;
назначение характеристики.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Смагуловой Асии Казбековны, студентки 2-го курса Института геологии и нефтегазового дела НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева», 1999 г. р., казашки.

Смагулова Асия Казбековна учится в КазННТУ имени К. И. Сатпаева на 2-м курсе.

Является старостой группы, учится хорошо. Много работает над повышением общего кругозора, принимает активное участие в научно-исследовательской работе кафедры, выступает с докладами и сообщениями на студенческих научных конференциях.

Пользуется уважением преподавателей и студентов.

Характеристика дана для предъявления в Ученый совет университета.

Директор института _____

Дата _____

ХАРАКТЕРИСТИКА

Кадырова Армана Исмаиловича 1984 г. р., казах.

Кадыров Арман Исмаилович работает инженером-конструктором на металлургическом комбинате «Арселор Миттал Темиртау» с 2000 года.

За время работы проявил себя как инициативный, дисциплинированный работник.

Отличается высокой работоспособностью, настойчиво повышает знания в области конструкций и технологии изготовления деталей и узлов машин.

Активно участвует в общественной жизни коллектива комбината. Является руководителем конструкторского бюро.

Постоянно повышает свой политический уровень.

Пользуется авторитетом среди коллег.

Характеристика дана для предъявления в Ученый совет КазННТУ.

Генеральный директор _____

Дата выдачи _____

МП

ЗАДАНИЯ

1. Определите по словарю значение слова «характер».

2. Пользуясь словарем, определите значения следующих слов: эрудированный, исполнительный, авторитетный, облик, моральный, отзывчивый, коллега, наклонность, инициативный.

3. Переведите на казахский язык слова из задания № 2.

4. Какие прилагательные можно образовать от следующих существительных:

отзывчивость..., вежливость..., исполнительность..., дисциплинированность..., организованность —..., аккуратность —..., сознательность —..., требовательность —... активность —..., инициативность..., самостоятельность —...

5. С какими объектами действия Вы употребите эти глаголы?

- | | |
|----------------------------|---|
| - увлечься (чем?)..... | } |
| - интересоваться (чем?)... | |
| - заниматься (чем?).... | |

Для справки: спорт, музыка, бизнес, конструирование, техническая литература, техника.

6. Составьте предложения, включая словосочетания: служебная характеристика, для служебной характеристики, к служебной характеристике.

7. Охарактеризуйте деловые качества студента Вашей группы. Отметьте его трудолюбие, организованность, дисциплинированность, аккуратность, инициативность, отношение к учебе и общественным поручениям.

8. Оформите часть характеристики, в которой сообщается о взаимоотношениях с коллективом, используя конструкцию

Кто пользуется?
Чем? (авторитетом,
уважением, симпатией,
доверием...)

9. Охарактеризуйте отношение Вашей подруги (друга) к кому-либо.

Кто проявил себя?
Как?
Кто является?
Кем?

10. Прочитайте текст «Инженер». Какими деловыми и моральными качествами должен обладать инженер?

ИНЖЕНЕР

Профессия – группа работ или их категорий, которые включают навыки, усилие и ответственность и необходимы для использования внутри ряда различных организаций.

Инженерные профессии – самые массовые профессии высококвалифицированного труда. Инженер принимает участие в производстве всех материальных благ общества – от продуктов питания и товаров повседневного спроса до сложных вычислительных машин и космических ракет.

Современный инженер – это специалист, обладающий высокой культурой, хорошо знающий современную технику и технологию, экономику и организацию производства, умеющий пользоваться инженерными методами при решении инженерных задач и в то же время обладающий способностями к изобретательству.

Каждый инженер в той или иной степени имеет дело с техникой, техническими объектами и технологическими процессами. Поэтому интерес к технике, склонность к занятию с ней – в числе условий успешности его деятельности. Важны для него и технические способности, техническая наблюдательность, техническое мышление, пространственное воображение.

В любой области настоящий инженер должен действовать самостоятельно инициативно, творчески. Часто инженер выступает в роли руководителя определенного коллектива людей. Эта особенность деятельности инженера требует от него проявления организаторских способностей. Большое значение для инженера имеет чувство ответственности, так как от его деловых способностей часто зависит рациональное использование фондов, техники, рабочей силы.

Инженеры работают практически во всех отраслях народного хозяйства: на фабриках и заводах, на шахтах и стройках, в научно-исследовательских институтах (НИИ), в военном деле, на транспорте и т. д. Инженер может занимать должности: мастера, старшего мастера, инженера, старшего инженера, руководителя предприятия, начальника смены, отдела, участка, лаборатории, ведущего инженера, главного инженера.

Инженер должен уметь: ставить задачи, прогнозировать и принимать решения по внедрению техники. Понимать место своей работы и ее последствия, проявляемые как в полезных функциях, так и в нежелательных эффектах.

В процессе практической деятельности инженер:

- взаимодействует с заказчиком с целью получения возможно более полной картины того, чем же является предлагаемая ему задача;
- контактирует с потенциальными пользователями будущего изделия, системы с целью выяснения, как будет принята его

работа обществом, каково ее будущее и что можно сделать, чтобы оно было благоприятным;

- передает своим коллегам техническую документацию, необходимую им для разработки частей ТС;

- передает рабочим техническую документацию на изготовление;

- ведет авторский надзор изготовления;

- передает заказчику (а по необходимости и потенциальному потребителю) эксплуатационную документацию.

Технологии инженерной работы:

- умение по заказу найти сильное техническое решение производственной или организационной задачи;

- умение систематично выявлять еще не совершившиеся аварии и скрытый брак на производстве;

- умение составлять «карту» движения в будущее фирмы, организации, отрасли техники с описанием возможных путей, препятствий, опасностей, и тем самым повысить устойчивость этого будущего.

Договор – взаимные обязательства, принятые в результате переговоров (мирный договор. договор о дружбе и взаимной помощи; заключить, подписать, расторгнуть договор).

Учредительный договор – это соглашение граждан или юридических лиц об объединении финансов и другого имущества для производства товаров либо иной деятельности.

Основными документами по трудовым отношениям между социальными партнерами являются **трудовой договор** и **коллективный договор**.

На основе заключенного договора – письменного соглашения о взаимных обязательствах двух или нескольких организаций об установлении или прекращении хозяйственных отношений – организации (ТОО, АОО, холдинг) осуществляют хозяйственные связи, например, по оптовой закупке/продаже товаров, поставке деталей машин и т. д.

В договоре должны быть указаны следующие реквизиты:

- а) наименование договора;

- б) дата и место заключения договора, подробное наименование сторон, подписи лиц, заключивших договор;

- в) наименование, количество и развернутый ассортимент, подлежащих поставке товаров;
- г) качество товара, его стоимость;
- д) сроки действия договора, цена на товары и общая сумма;
- е) порядок поставки товара;
- ж) требования, которые предъявляют к таре и упаковке;
- з) порядок отгрузки, а также доставки товаров на год или другие сроки, порядок расчетов;
- и) номера расчетных счетов, наименование учреждений банка, которые обслуживают поставщика и покупателя;
- к) адрес сторон, подписавших договор,
- л) подписи должностных лиц, печати, даты.

Договор может быть заключен на год, а также о разовой поставке.

В системе научно-производственных комплексов большое распространение имеют договоры купли-продажи, особенно в отношениях заводов с хозяйственными объединениями при закупке различного оборудования.

Образец.

ДОГОВОР

г. Алматы

« _____ » _____ 20__ г.

Алматинский завод тяжелого машиностроения (АЗТМ), в дальнейшем «поставщик», в лице директора _____, действующего на основании _____ доверенности от « _____ » _____ 20__ г., и проректора по административно-хозяйственной части НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева» _____, действующего на основании доверенности № _____ от « _____ » _____ 20__ г., заключили договор поставки оборудования лингафонного кабинета на нижеследующих условиях:

1. Предмет договора – оборудование лингафонного кабинета и сроки поставки.

Поставщик обязуется поставить, а Покупатель – принять товар (детали оборудования: 16 кабинок, пульт управления, 16 наушников, аппарат обратной и прямой связи и комплект деталей для установки) в срок, по ценам завода-изготовителя согласно спецификации, подписанной сторонами

2. Цена устанавливается в соответствии с действующим прейскурантом цен.

3. Сумма договора _____

4. Порядок расчетов.

Расчет производится в установленном порядке.

5. Тара и упаковка.

Требования, предъявляемые к таре и упаковке.

6. Адреса сторон и их платежные реквизиты.

Поставщика _____

Покупателя _____

Поставщик _____

М.П.

Покупатель ____ М.П

Особый вид договора – **Разовый договор**. Он заключается на однократную куплю – продажу. Оформление производится посредством обмена письмами заинтересованных сторон с предложением продажи товаров одной стороной и согласием на покупку – продажу другой стороной.

К разовой сделке относится краткосрочный договор на поставку товаров промышленным предприятием.

ЗАДАНИЯ

1. Подберите подходящие определения к следующим существительным: *договор, коллектив, техника, материалы, условия, срок, средства*.

2. В каком из двух приведенных значений в договоре употребляется слово «лицо»?

а) передняя часть головы человека

б) человек как член общества, учреждения.

3. Составьте предложения, используя слово «лицо».

4. Определите, какое из двух значений слова «сторона» может быть употреблено в официально-деловом стиле.

а) *пространство, расположенное по бокам, краям чего-либо, не середина;*

б) *человек, группа лиц, противопоставленные другим.*

5. Составьте предложения с существительным «договор».

Запишите их.

договор какой? }
 с кем? }

6. Употребите глагол «сообщить» в предложениях.

Кому? Что? О чем?

7. Используя конструкцию кто, в лице кого, определите стороны, заключающие договор.

8. К данным глаголам подберите дополнения: *составлять, устанавливать, производить, предъявлять, принять, заключить.*

9. Чем отличается разовый договор от других видов договора?

10. Составьте, договор о выполнении работ для холдинга.

Элементы трафарета договора

1. Договор может быть расторгнут:

по вине гр. _____

по вине холдинга. _____

ДОГОВОР

Холдинг «Байтерек» в лице его председателя _____,
с одной стороны, и гр. _____, с другой
стороны, заключили договор о нижеследующем:

Холдинг «Байтерек» обязуется предоставить гр. _____
для выполнения работ:

1. _____
2. _____
3. _____

и оплачивать гр. _____ выполненную им работу в размере _____ тенге в месяц или сдельно в соответствии с прейскурантом холдинга.

4. Срок действия договора с _____ по _____

При обоюдном желании сторон и отсутствии взаимных претензий договор подлежит автоматическому продлению на следующий срок.

5. Юридические адреса сторон:

Холдинг «Байтерек»

Гражданин _____

Дата « _____ » _____ 20 ____ г.

Подписи

5. Гражданин _____ обязуется выполнять для холдинга «Байтерек» следующие работы:

6. Все споры по настоящему договору разрешаются в порядке, установленном Основами гражданского законодательства Республики Казахстан.

Жалоба – это заявление, обычно выражающее неудовольствие, сетование по поводу неприятностей с просьбой об удовлетворении либо устранении причин, вызвавших неудовольствие, или требование о восстановлении нарушенного права.

Особенностью делопроизводства по письмам, жалобам и заявлениям является то, что оно ведется отдельно от общего делопроизводства; регистрацию этого вида документов производят не по мере поступления, а в алфавитном порядке – по фамилиям их авторов

В журнале указывают:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- когда поступила жалоба;
- откуда поступила жалоба (автор или организация);
- краткое содержание жалобы;
- кому поручено исполнение;

- отметку об исполнении;
- дату снятия жалобы с контроля.

Кассационные жалобы подаются в суд в течение 10 дней после вынесения судом решения в окончательной форме.

Жалобы, поданные по истечении указанного срока, остаются без рассмотрения и возвращаются организациям и лицам, подавшим их.

Кассационная жалоба должна содержать: наименование суда, куда адресуется жалоба, наименование лица (организации), подающего жалобу, указание на решение, которое обжалуется в суде, вынесшем это решение; указание, в чем заключается неправильность решения, и просьбу лица, подающего жалобу; перечень прилагаемых в жалобе документов..

Кассационная жалоба должна быть подписана руководителем организации. Она представляется в суд с копиями по числу участвующих в деле.

Жалобы и письма должны рассматриваться по существу, а не формально.

ЗАДАНИЯ

1. В ряду стилистических синонимов найдите слова, употребительные в деловой речи:

- а) помочь, оказать содействие, оказать помощь, поддерживать, протянуть руку, подставить плечо, уделить внимание, оказать поддержку, выручить из беды, сделать одолжение;*
- б) просить, умолять, ходатайствовать, кланяться, выпрашивать.*

2. Подберите подходящие определения к следующим словам: *занятие, записка, администрация, составитель, объяснение, труд, нарушение правил.*

3. Подберите однокоренные слова: *объяснение, записка, труд, нарушение правил.*

4. Образуйте от данных глаголов существительные, составьте с ними словосочетания: *писать, объявлять, подписать, объяснять, заявлять.*

6. Составьте жалобу на неправильное обслуживание в станции технического обслуживания (СТО).

7. Чем отличается жалоба от заявления?

8. Подберите дополнения к данным глаголам:

удовлетворить, устранить, подать, рассмотреть, вызвать, восстановить.

8. Придумайте предложения, в которых слово *жалоба* употреблялось бы в разных падежах. Определите жанр следующего письма.

«Так как наш заказ на изготовление контейнеров Вашей организацией не выполнен, мы вынуждены обратиться в арбитражный суд для возмещения неустойки».

9. Подберите определения к словам: *контроль, порядок, делопроизводство, обслуживание, требование, жалоба.*

10. Перескажите содержание текстов «Жалоба», «Кассационная жалоба».

2.7. Информационно-справочные документы

Акт – это документ, в котором несколько должностных лиц подтверждают установленный факт или событие. Возможно составление акта отдельным лицом (ревизор, аудитор, инспектор).

Слово «акт» подразумевает множество различных документов, из которых выделяются основные.

1. Юридические акты (законы, указы).

2. Акты гражданского состояния (бракосочетание).

3. Административные акты (приказы, распоряжения).

4. Хозяйственные акты (акты инвентаризации, акты приема-сдачи дел, акты передачи основных средств, акты ревизии финансово-хозяйственной деятельности, аудит и т. д.)

Акт может быть составлен по инициативе граждан с целью засвидетельствования тех или иных фактов: стихийное бедствие, техногенная катастрофа, санитарное состояние, нарушение общественного порядка.

Составление акта группой лиц для подтверждения установленных ими фактов, действий, операций и событий, основывается на всестороннем изучении и тщательной проверке всех фактов и действий, которые предлагается зафиксировать.

Актами оформляются сдача и принятие товаров производственной и другой необходимости предприятия (организации) в целом или отдельных его подразделений при смене руководителей; закрепление средств производства за материально ответственными лицами; оприходование или списание вышедшего из строя оборудования, итоги ревизий; ущерб, нанесенный производству техногенными катастрофами и т. д.

Особенность этого вида документа заключается в том, что, как уже говорилось, он оформляется несколькими лицами. **Составными частями акта являются:** наименование документа; место составления; дата; заголовок; фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт; указание оснований для составления акта; описание фактов и событий; приложения; подписи лиц, участвовавших в составлении акта и ознакомленных с ними.

Акт подписывают все члены комиссии и лица, принимавшие участие в проверке фактов. Если отдельные лица не согласны с выводами комиссии, они делают записи о несогласии на акте после подписей членов комиссии.

Образец.

Приложение 10

к Типовым правилам документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях.

Государственный Герб Республики Казахстан или эмблема, логотип, товарный знак (знак обслуживания) организации

Официальное наименование организации
(на государственном языке) (на русском или ином языке)

АКТ

Дата _____

№ _____

Место издания

(на государственном языке)

(на русском или ином языке)

Об итогах проверки

Основание: приказ руководителя организации от (дата)

№ _____

«О проведении проверки...» (или иной документ: план работы, поручение вышестоящего органа).

Председатель _____ должность, фамилия, инициалы

Члены комиссии: _____ должность, фамилия, инициалы

Текст

Акт оставлен в 2-х экземплярах:

1-й экземпляр – в деле 5–7;

2-й экземпляр направлен проверяемой организации.

Председатель комиссии _____

Подпись _____ расшифровка подписи

г. Павлодар

Павлодарский машиностроительный завод.

АКТ

Возмещение ущерба

0.4 .01.20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся: директор завода Данияр Аушахманов, главный инженер по эксплуатации Сеит Айтмагамбет, начальник цеха Жанат Дулатов, главный бухгалтер Диляра Шоканова произвели осмотр вышедшего из строя оборудования (запчасти к трактору) и составили акт.

Установлено, что неисправность запасных частей к трактору возникла по вине рабочих-механиков Абилова В. Р., Смаилова М. С., Урицкого Н. Г., допустивших халатность в процессе сборки, наладки и ремонта.

Комиссия считает, что вышеназванные рабочие обязаны возместить заводу нанесенный ущерб в размере 500 000 (пятьсот тысяч) тенге.

Акт составлен в двух экземплярах:

1-й экземпляр направлен в финансовое управление завода;

2-й экземпляр – в дело.

Директор завода _____ подпись

Главный инженер _____ подпись

Начальник цеха _____ подпись

Главный бухгалтер _____ подпись

НАО «КазННТУ имени К. И. Сатпаева»
Институт промышленной инженерии
имени А. Буркитбаева

АКТ № 34

Прием – передача материальных ценностей.

26.04.20__ г.

Основание: приказ № 5 от 27 марта 20__ г.

Акт составлен комиссией в составе: председатель Абишева Р. Л.; зам. директора Института промышленной инженерии Смагулов И. Б.; члены комиссии: зав. лабораторией Кашников А. П., главный специалист Еременко О. Д.

Комиссией произведен прием материальных ценностей, находящихся под ответственностью Кашникова А. П., и передача их главному специалисту Еременко О. Д.

При приеме – передаче материальных ценностей установлено:

Наименование	Единица измерения	Количество	Цена за единицу	Сумма

Акт составлен в трех экземплярах:

1-й экземпляр направлен в хозяйственную часть университета;

2-й экземпляр передан Кашникову А. П.;

3-й экземпляр – в дело.

Председатель _____ подпись

Члены комиссии _____ подпись

Схема акта

Место составления _____

Наименование предприятия _____

Заголовок. _____

Структура Текст

Состав комиссии _____

Описание факта, вызвавшего необходимость составления акта

Выводы комиссии.

Председатель (подпись

Члены комиссии подписи
(расшифровка подписей).

ЗАДАНИЯ

1. Ответьте на вопросы:

Какие факты производственной деятельности могут быть оформлены актами? На чем основывается составление акта?

2. Прочитайте тексты. Запомните структуру акта.

3. Запомните значение выделенных конструкций.

- Мы, *нижеподписавшиеся*: главный инженер Р. Смаилов, начальник цеха М. Васяткин *составили акт*.....

- Основание: приказ № 14 от 07.06.20 ____ г.

- Согласно приказу № 22 от 20.05.20 ____ г.

4. Определите значения слов по словарю.

Оприходовать, инвентаризация, ревизия, основание, осмотр, ущерб, возместить, списать.

5. Определите значения слов на основе словообразовательного анализа.

Нижеподписавшиеся, вышеупомянутый, вышеизложенный, вышеуказанный, вышесказанный.

6. В каких официальных ситуациях Вы употребите эти слова и словосочетания?

На основании приказа оприходовать, провести инвентаризацию, уничтожить путем сжигания, списать, составлен комиссией, составить акт, осмотр, основание, материальные ценности

7. Найдите в тексте предложения, синонимичные данным:

- от 15 января 20____ года была произведена передача материальных ценностей

. - В комиссию вошли: Абишев Р. Л. – председатель, Смагулов И. Б., Кашиников А. П., Еременко О. Д. – члены комиссии.

- Материальные ценности Кашиников А. П. передал Еременко О. Д.

8. Образуйте существительные от глаголов, обозначающих действие.

- **ание** – описать, освидетельствовать, оприходовать;

- **ение** – внести, приложить, перечислить, составить, заключить, уничтожить, установить, возместить.

Образец.

Показать – показание, обнаружить – обнаружение.

9. Составьте предложения, используя конструкции:

Акт составлен:	кем?	}
	когда?	
	на основании чего?	
	кто есть кто?	
	кто составил что?	

Сообщите о результатах работы комиссии, используя конструкцию:

считает	кто?	}
рекомендует	что?	

10. Составьте акт о списания пришедшего в негодность оборудования компьютерного класса.

Служебная записка – документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя. Различают несколько видов слу-

жебных записок: докладные, аналитические, обзорные, информационно-статистические и др.

В докладной записке кратко освещаются конкретные служебные вопросы, раскрывается их действительное состояние. Приводимые факты дополняются кратким анализом их содержания.

Аналитические записки включают подробный анализ ситуации; излагаемые факты (данные, события) комментируются, увязываются с ранее поступившей информацией.

Обзорные записки содержат краткую информацию о нескольких тесно взаимосвязанных проблемах. При этом дается их сжатый комплексный анализ. Часто записки этого типа дополняются справками, детализирующими освещение наиболее важных сторон проблемы.

Главное содержание **информационно-статистических записок** составляют цифры, данные, располагаемые наиболее наглядным, удобным для восприятия образом (в форме таблиц, графиков и т. п.). Служебные записки этого типа не содержат подробного анализа приводимых в них данных.

Служебная записка, как правило, состоит из заголовка, сведений об адресате и разработчике, даты написания, наименования темы, основного текста, подписи разработчика, указаний на приложения.

Например.

Консалтинговая фирма «БЕЙБАРС»

Служебная записка

Исполнительному директору
Айтмагамбетову С. С.

«__» _____ 20__ г.

Согласно Вашим указаниям от 10 октября 20__ г. мною проведен анализ эффективности работы сотрудников отдела рекламы в I–III кварталах текущего года.

Результаты анализа подтверждают необходимость увеличения штатных работников отдела, имеющих право на управление автомашинами.

Расчет обеспечения сотрудников мобильными средствами связи – в Приложении 2.

Расчет-обоснование подготовлен и может быть передан Вам после соответствующего распоряжения.

Топ-менеджер отдела рекламы

И. С. Рубинкроф.

Докладная записка – разновидность информационного письма. Это служебный документ на имя руководителя учреждения или одного из его структурных подразделений с описанием какого-либо факта или действия, содержащий информацию по одному или нескольким вопросам о производственно-технической деятельности организации.

В виде докладной записки могут оформляться результаты работы по проверке выполнения директив вышестоящих органов. Заканчивается докладная записка выводами, сообщениями о мерах, принятых на месте, или конкретными предложениями по затронутым в ней вопросам.

Содержание докладной записки должно быть кратким, приводимые факты достоверными, предложения четко сформулированными. Если факты, приводимые в докладной, нуждаются в подтверждении цифровыми данными, их дают в виде приложения. Состав реквизитов докладной записки изменяется в зависимости от ее направленности.

Докладная записка, адресованная руководителю производства, имеет следующие реквизиты:

- наименование должности, инициалы и фамилия лица, которому адресуется докладная записка;
- наименование вида документа; дата; номер;
- заголовок к тексту (краткая формулировка содержания);
- текст; подпись.

Внутреннюю докладную записку подписывает ее составитель.

Внешняя докладная, подписываемая руководителем учреждения, печатается на бланке и включает дополнительный реквизит – место составления.

Текст докладной записки состоит из двух частей. В первой части излагаются факты, послужившие поводом для ее составления, во второй – выводы и предложения.

Образец внутреннего документа

Приложение 5

к Типовым правилам документирования управления документацией в государственных и негосударственных учреждениях.

Докладная записка

22.06.20__ № 03-05

Председателю КИА
Берсебаеву Б. Т.

Об увеличении штатной численности Управления архивов и документации

В связи со значительным увеличением объемов работ, связанных с внедрением электронного документооборота и архивов электронных документов, прошу Вас изыскать возможность увеличения штатной численности управления на одну единицу.

Начальник управления _____

Подпись

расшифровка подписи.

Структура докладной записки

Дата «_____» _____ 20__ г.

Заголовок.

Структура текста.

Факты, послужившие поводом для составления записки.

Выводы и предложения.

Наименование должности лица, составившего докладную записку.

Подпись _____ расшифровка подписи

ЗАДАНИЯ

1. Ознакомьтесь с текстом докладной записки.

Директору
Института геологии и
нефтегазового дела
КазНИТУ имени К. И. Сатпаева
ФИО _____

Докладная записка

26 марта 20__ г. № _____

О техническом состоянии компьютерного класса

На основании Вашего распоряжения от 12.02 декабря 20__ г. мною проверено техническое состояние компьютерного класса Института геологии и нефтегазового дела.

При проверке установлено, что из общего количества компьютеров (30), в эксплуатации находятся 26. Ремонт компьютеров производится в непригодных для этого условиях, разборка и сборка частей компьютеров осуществляется студентами, что способствует выведению из автоматического режима работы всего комплекса компьютеров.

Техническим осмотром установлено, что 4 компьютера по различным причинам имеют дефекты и непригодны к дальнейшей эксплуатации.

Считаем необходимым:

- 1) создать в компьютерном классе условия, необходимые для ремонта ИС (информационных систем):
- 2) произвести ремонт и наладку профессиональными техниками;
- 3) обязать главного инженера организовать ремонт и наладку всех имеющихся в наличии ТСО.

Начальник

Службы технической безопасности _____ ФИО

2. Составьте предложения так, чтобы слово *записка* имело одно из следующих значений:

- а) листок бумаги с записью;*

- б) тетрадь или листы с записями;*
- в) часть названия некоторых научных журналов;*
- г) литературное произведение в форме воспоминаний, мемуаров;*
- д) краткое изложение (на бумаге) какого-нибудь дела.*

3. Определите, из каких частей состоит нижеследующий документ. Установите значимость каждой смысловой части для раскрытия содержания текста докладной записки.

Докладная записка

223456, Казахстан,
Астана, аэропорт
8(7172) 76-10-88
Исх. № 32 – 75

Республиканская авиационная
служба Казахстана,
служба авиационной безопасности (АБ)
Открытое авиационное общество
Международный аэропорт «Эйр Астана»

12 января 20__ г.

Генеральному директору
«Астанааэронавигация»
г-ну Шоканову А. Ш.

Уважаемый господин генеральный директор!

Довожу до Вашего сведения, что при срабатывании пожарно-охранной сигнализации объектов «Астанааэронавигация» Ваши представители не участвуют в выездах по тревоге, о чем докладывалось дежурному инженеру КДП Смаилову Т. С. 17.05.2012 г. в 20 час.15 мин., также Иванову С. М. 27.07.20__ в 14 час. 30 мин.

Прошу Вас обратить внимание на нарушение пункта 3.1.4. согласно Договору № 234./98 «О пожарно-охранной сигнализации объектов.

С уважением
зам. директора по АБ _____ ФИО _____

4. Найдите в ряду стилистических синонимов слова, употребительные в деловой речи:

а) *помочь, оказать содействие, поддержать, протянуть руку, оказать помощь, выручить из беды;*

б) *просить, умолять, ходатайствовать, выпрашивать, молить, кланяться.*

5. Ответьте на вопрос: когда был установлен данный факт? В ответе используйте конструкцию: *при + предложный падеж существительного.*

Образец.

При проверке было установлено количество неисправных компьютеров.

Для справки: *обследование, исследование, изучение, осмотр.*

6. Опишите факт, послуживший причиной составления докладной записки, используя одно из выражений:

по Вашему поручению;

на основании Вашего распоряжения и инструкции.

Кем определено ?

Что изучено?

Что осмотрено?

7. Сообщите о выводах и предложениях, употребив одну из конструкций: *считаю необходимым..., что возложить на кого, необходимо что...*

8. Допишите предложения.

При проверке установлено.....

Осмотром установлено...

Считаю необходимым...

Обязать главного инженера...

Ответственность возложить на...

Объяснительная записка. Основной текст в объяснительной записки, как правило, начинается с вводных слов, отражающих сущность содержания документа: *Прошу, Обращаюсь с жалобой на..., Представляю письменное объяснение..., Ставлю Вас в известность* и т. п. Далее излагается сущность вопроса, указываются основные мотивы написания записки, важнейшие обстоятельства

дела. В конце текста с соблюдением служебной этики указывается, на какое вмешательство со стороны адресата рассчитывает заявитель: *Прошу Вашего вмешательства; Прошу принять меры...*

Текст размещается по всей ширине листа, на один интервал ниже наименования.

После основного текста с красной строки дается указание о наличии приложения (если таковое имеется).

Объяснительная записка обычно пишется по требованию администрации. В ней излагаются причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения заданий.

Логической схемой этого документа являются:

1. Наименование должностного лица и учреждения, которому направляется записка (*в дательном падеже – кому?*)
 2. Наименование документа.
 3. Дата его составления.
 4. Заголовок документа (*о чем?*), если текст большой по объему.
 5. Содержание (текст) записки
 6. Должность, инициалы, фамилия и подпись составителя.
- 9. Обратите внимание на тексты объяснительных записок.**

Директору
Института промышленной инженерии
имени А. Буркитбаева
профессору _____ ФИО
студента 1-го курса Мартянова А. И.

Объяснительная записка

Довожу до Вашего сведения, что мною пропущены занятия с 20 сентября по 10 октября 20__ г. в связи с тем, что я находился на стационарном лечении в городской больнице № 12 г. Алматы.

Медицинская справка прилагается.

Мартянов А. И. _____

11 октября 20__ г.

Генеральному директору
Павлодарского тракторного завода
Сабыртаеву С. А.

Объяснительная записка

Я работаю в сборочном цехе завода с 1997 года. При подборе материала учитывались в основном следующие факторы: соответствие свойств материала главному критерию работоспособности (прочность, износостойкость и др.); требования к массе и габаритам детали и трактора в целом. С учетом вышесказанного нарушений никогда установлено не было.

Несоответствие технологических свойств материала конструкционной форме и способу обработки детали я могу объяснить тем, что при расчете некоторых механизмов были введены дополнительные коэффициенты нагрузки. По этой причине произошел сбой при обработке детали.

Начальник сборочного цеха ____ ФИО _____

Дата _____

10 Напишите объяснительную, исходя из того, что в Вашем инструментальном цехе отсутствуют практические расчеты нагрузки на подшипник качения, что отрицательно влияет на условия работы подшипника при сборке автомобилей. Объясните, с чем связано отсутствие расчетов.

Извещение – сообщение, уведомление о чем-либо.

Например.

Извещение

Правление Фонда народного благосостояния «Самрук-Казына» ежегодно принимает решение «О проведении отчетов в организациях, предприятиях». С этой целью разрабатываются повестка дня и формы извещений.

Холдинг «Самрук-Казына» приглашает Вас прибыть на отчетное собрание.

Собрание состоится _____ в _____ час в помещении _____

Повестка дня:

1. Отчеты правления и контрольно-ревизионной комиссии Фонда народного благосостояния «Самрук-Казына» о работе за 20....г.

2. Выборы правления Фонда.

Председатель правления фонда «Самрук-Казына» _____
Дата _____ ФИО

ЗАДАНИЯ

1. Напишите объяснение о причине нарушения правил техники безопасности при сборке деталей машин.

2. Запомните примеры синтаксических конструкций письма-извещения.

Модель синтаксической конструкции

«Сообщаем, что»...

«Ставим Вас в известность, что»...

«Доводим до Вашего сведения, что»...

«Извещаем, что»...

«Доводим до Вашего сведения, что»...

«Еще раз напоминаем Вам, что»...

Варианты ее реализации

«к сожалению, не можем Вам выслать...»

«запрошенные Вами копии счетов будут ... отправлены в ближайшее время»...
«задержка в отгрузке...произошла ввиду»...

«руководство завода приняло решение»...

«Ваше предложение принято»...

«Вашей организации выделено 100 тыс. (сто тысяч) тенге для» ...

«перечисленная Вами сумма получена»...

«Павлодарский тракторный завод прекратил производство автосамосвалов устаревшей конструкции».

«мы до сих пор не получили от вас протоколы испытаний гидropодъемников новой конструкции».

3. Подберите однокоренные слова к слову «извещение».

4. К данным глаголам несовершенного вида подберите глаголы совершенного вида: *извещать, сообщать, изучать, приезжать, приносить, узнавать.*

5. Запомните слова, которые употребляются в извещении: *сообщить, сказать, уведомить, поставить в известность, доложить, информировать, осведомить, дать сведения, объявить, известить, оповестить.*

6. Определите вид документа.

Извещаем Вас о том, что мы получили Ваш запрос на поставку деталей к автомобилю «Ауди». Поэтому нет необходимости посылать Вам образцы, поскольку Вы знакомы с качеством нашей продукции.

7. Внимательно изучите текст письма-извещения. Примите к сведению.

АО «Техмаш»

г-ну Смушко Б.

Павлодар, ул. Гагарина, 54.

26 января 200...г.

Уважаемый господин Смушко!

«Благодарим за Ваш заказ от 07.10.200...г. на 50 тракторов серии ТО – 49 и 50 тракторов серии ЭО-2621.

Однако, к сожалению, вынуждены известить Вас о том, что 25 тракторов серии ЭО-2621 из Вашего заказа, мы не сможем поставить раньше II квартала текущего года, как Вы того желаете.

Мы сможем поставить указанные тракторы в середине мая текущего года.

Просим сообщить, устраивает ли Вас такая поздняя поставка».

С уважением

Абдрахманов Н. К.,

коммерческий директор.

8. Используя модели синтаксических конструкций письма-извещения (см. задание 1), напишите извещения:

- 1) о срыве сроков поставки груза;
- 2) о непредставлении предоплаты.

Например.

«Благодарим Вас за письмо от ... (дата). К сожалению, должны известить Вас, что мы не производим интересующий Вас товар требуемого Вами качества».

9. Напишите письмо-извещение в адрес фирмы, укажите в нем: 1) адрес отправителя, 2) адрес получателя, 3) дату отправления письма, 4) обратитесь к адресату (в основной части письма. 5) выскажите претензии о качестве товара, 6) закончите письмо, используя соответствующую формулу речевого этикета.

10. Напишите извещение о задержке в отгрузке груза.

Заявка. Этот вид документа имеет значение заявления о предоставлении прав на что-нибудь.

Образец.

Начальнику автобусного
парка №

НАО «КазНИТУ имени
К. И. Сатпаева

ФИО

директора Института базового
образования имени А. Машани

ФИО

Заявка

Просим Вас предоставить в распоряжение Института базового образования имени А. А. Машани две грузовые автомашины сроком на три дня (с 14 по 16 мая 20__ г.) для вывоза мусора с территории университета.

Директор института

ФИО

Дата

Кредитная заявка

Правлению банка АО «НПФ
Народный Банк Казахстана»
г. Алматы, ул. Байтурсынова, 45,
Ивановой Л. С.,
проживающей по адресу:
050022, г. Алматы, ул. Масанчи, д.103, кв.12.

Уважаемые господа!

Представляю на Ваше рассмотрение мою заявку на получение кредита в размере 500 000 (пятьсот тысяч) тенге.

Указанный кредит необходим мне для финансирования затрат на *приобретение нового оборудования для производства деталей стиральных машин.*

Обеспечением возвратности предоставления мне кредита будет служить недвижимость (*производственно-складские помещения общей площадью 100 кв. м.*), расположенная по адресу: *г. Алматы, ул. Виноградова, 44*, общая стоимость которой по существующим ценам составляет *1 000 000 (один миллион) тенге.*

Я готова погасить кредит и выплатить проценты по нему в течение 12 месяцев с момента его получения путем *переводного аккредитива, тремя равными частями в январе, мае и октябре 20...г.*

Основные сведения о кредитной заявке и о себе прилагаю.

Готова предоставить любую дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения моей заявки.

Людмила Иванова, топ-менеджер _____

19 декабря 20...г.

ЗАДАНИЯ

1. Подберите однокоренные слова к слову «заявка».

2. К данным глаголам несовершенного вида подберите глаголы совершенного вида.

подавать – , писать – , отправлять – , открывать – , покупать – , превращать – .

3. Составьте предложения с глаголами, данными в задании 2.

4. Подберите антонимы к данным словам и составьте с ними предложения

Получить – ..., получать – ..., открывать – ..., покупать – ...

5. Составьте заявку на коллективный просмотр спектакля в Казахском театре драмы имени М. Ауэзова.

6. Плата, которую заемщик уплачивает кредитору за пользование полученными деньгами или материальными ценностями: а) налог, б) кредит, в) процент, г) пошлина.

7. Внимательно изучите Приложение 3 «Деловая переписка». Запомните наиболее употребительные глаголы в выражениях, используемых в деловой переписке.

допустить, освободить, разрешить, командировать, оказать содействие, предоставить содействие.

8. Замените страдательные обороты действительными. Изменится ли при этом стиль изложения?

Образец.

За победу в этих соревнованиях он был награжден золотой медалью. – Его наградили золотой медалью.

1) Проезд запрещен. 2) Магазин закрыт на ремонт. 3) Здесь производится срочный ремонт часов. 4) Ответ получен с опозданием. 5) План выполнен досрочно. 6) Оплата гарантируется.

9. Трансформируйте простые осложненные предложения в сложноподчиненные. Какие предложения более характерны для стиля документов?

1) Заслушав и обсудив сообщения старост групп, собрание постановило...

2) Просим выслать материалы, указанные в Вашем каталоге.

3) В целях обеспечения выполнения положений настоящего договора каждая из сторон использует имеющиеся в ее распоряжении технические средства контроля.

4) В порядке оказания технической помощи просим предоставить в распоряжение нашего отдела имеющуюся в Вашем конструкторском бюро документацию.

10. Сопоставьте речевые средства, характерные для разных функциональных стилей. Для этого выполните следующие задания.

а). Обратитесь в дирекцию Института с просьбой разрешить Вам досрочную сдачу экзамена по русскому языку...

б). Обратитесь к заведующему кафедрой с просьбой разрешить Вам работать в лингафонном кабинете.

Объявление – краткое сообщение о чем-нибудь, напечатанное в газете или вывешенное где-нибудь (отдел объявлений в газете; передача объявлений по радио, ТВ; размещение объявлений на сайте).

В объявлении чаще всего употребляется деловая лексика, относящаяся к тому или иному роду деятельности. Употребление профессиональных слов ограничено пределами определенной специальности (технической, юридической, медицинской и т. д.) и зависит от назначения документа.

В объявлении всегда указываются: время (когда?), место (где?), наименование мероприятия (что?), ответственный за мероприятие (кто?).

Пример.

Объявление

Филиалу компании «EPSCO» «Techicalseryjces AG|ЭПСКО ТехникаСервисез АГ» для работы в Западно-Казахстанской области на Карачаганакском нефтегазоконденсаторном месторождении требуются следующие специалисты:

1. Инженер по эксплуатации нефтегазопроводов – 2.

2. Инженер-технолог – 1.

3. Инженер - проектировщик – 2.

Предъявляемые требования: Высшее техническое образование; стаж по специальности не менее 3 лет, опыт работы в нефтегазовой отрасли. Желательно: знание компьютерных программ AutoCad, Microstation, навыки по проектированию трубопровода, опыт работы в иностранной компании и знание английского языка.

Наш адрес: г. Атырау, ул. Шарипова, 26 А, блок 3.

Резюме высылать по факсу: 8 (7122) 45-86-48.

Объявление

ТОО «OZENPORTPRODUCTIONBASE» объявляет о вакантной должности для работы в Атырауской области:

1. Менеджер проекта – 1 чел.

Общие квалификационные требования – высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы на производстве не менее 5 лет.

Резюме просим направлять на факс: 8 (7122) 368-369, ТОО «OZENHORTHODUCIONBASE» или г. Атырау, Управление координации занятости и социальных программ Атырауской области, тел./ факс: 8 (7122) 32-32-29; 32-46-22.

Объявление

В воскресенье, 19 мая 200... г., для студентов 1-го курса Института базового образования имени А. Машани проводится экскурсия в Минералогический музей КазНИТУ.

Сбор у главного входа ГУК в 14 часов.

Приглашаются свободные от занятий преподаватели и студенты.

Кафедра русского языка.

ЗАДАНИЯ

1. В предложенных образцах объявлений отметьте речевые средства, характерные для официально-деловых документов. Назовите структурно-композиционные особенности данных текстов.

2. Подберите синонимы к слову «объявление».

3. От данных глаголов образуйте существительные. Составьте с ними назывные предложения. В каких жанрах употребляются предложения этого типа?

Образец.

Выбрать – выборы. Выборы делегатов на конференцию. Подводить (итоги), обсудить, обобщить, утвердить, сообщить, избрать, подготовить.

4. Используя существительные, образованные от глаголов (см. задание 3), составьте приглашение на вечер поэзии, посвященный творчеству Марины Цветаевой.

5. Составьте 5 предложений, включая сочетания: в объявлении, указать в объявлении, вывесить объявление, собраться около объявления.

6. Прочитайте объявления в Рекламном приложении: к газете «Вечерний Алматы» в рубриках «Куплю», «Продаю».

7. Назовите направления деятельности фирмы; сформулируйте цель Вашего объявления; назовите формы сотрудничества; укажите регион, с которым Ваша фирма хотела бы начать сотрудничество.

Профиль деятельности Вашей фирмы – продажа товаров народного потребления (назовите товар). В настоящее время Ваша фирма:

- ищет производителей товаров /поставщиков/ партнеров для совместной деятельности;
- предлагает товар к реализации;
- установит деловые связи.

8. Составьте объявления, в которых:

- 1) назовите направления деятельности фирмы;
- 2) сформулируйте цель Вашего объявления;
- 3) назовите формы сотрудничества;
- 4) укажите регион, с которым Ваша фирма хотела бы начать сотрудничество
- 5) объясните, как можно связаться с Вашей фирмой.

9. Проанализируйте подачу рубрик в «Рекламном приложении»: «Сниму», «Сдаю», «Меняю», «Требуется».

10. Составьте свои объявления в каждую из рубрик.

Справка – это документ информационного характера, удостоверяющий какой-либо факт; сведения о чем-нибудь, полученное кем-нибудь в ответ на запрос. Выдается какому-либо лицу в подтверждение его работы на данном предприятии, наличии у него образования, местожительства, наличия детей.

Справки имеют целевое назначение, которое указывается в конце текста. Например: «Выдана для предъявления по месту новой работы» или «Выдана по месту требования».

Справки личного характера (о работе в учреждении, занимаемой должности, об учебе, прописке и т. п.) оформляются на стандартных бланках.

Справка имеет силу только при наличии подписи руководителя организации, регистрационного номера и даты ее выдачи, закрепленной печатью.

Элементы справки:

1. Номер и дата выдачи.
2. Наименование документа.
3. Текст справки (фамилия, имя, отчество лица, которому выдается справка; изложение факта, подтверждаемого данной справкой).
4. Назначение справки. Указывается учреждение или организация, куда справка должна быть представлена.
5. Подпись должностного лица (указывается должность и фамилия).
6. Печать.

Справка

Дана Диане Муратовне Шаяхметовой в том, что она учится на 2-м курсе экономического факультета Карагандинского государственного университета имени Е. А. Букетова.

Справка дана для предъявления в холдинг «Казахмыс».

Ректор университета _____
19 июня 20 _____

Справка № 123

Дана Мозалеву Геннадию Сергеевичу в том, что он проживает по адресу:

г. Алматы, улица Тимирязева, дом № 89, квартира 6.

Справка дана для предъявления в акимат Бостандыкского района г. Алматы.

Председатель ЦОН Бостандыкского района г. Алматы
12 января 20 ____ г.

ЗАДАНИЯ

1. Определите по словарю С. И. Ожегова значения слов: справка, справочник, справочный.

2. Переведите на русский язык.

Құжат күйіне енеді ...

Қолданысқа ену ...

Сараптау, сараптама жасау, сараптамадан өткізу ...

3. Прочитайте образцы справок, назовите их элементы.

4. Составьте словосочетания (глагол + существительное).

Образец.

Заботиться (о чем?) ...

стремиться, относиться, просить, заставлять, отрицать, договориться.

5 Составьте возможные словосочетания существительных с прилагательными:

настоящий, передовой, инициативный, коммуникабельный.

6. Запомните форму, по которой пишется справка:

1) наименование организации, учреждения, отдела;

2) наименование документа;

3) дата выдачи справки (*пишется слева*);

4) место составления справки (*пишется слева под датой*);

5) текст справки (*содержание, цель выдачи, срок действия*);

6) подпись лица, выдавшего справку.

7. Используя данные ниже слова и словосочетания, составьте справку:

а) о том, что Вы являетесь студентом (студенткой) для предъявления в Научную библиотеку НАО «КазНУТУ»;

б) о занимаемой должности и размере заработной платы для представления ее в магазин с целью покупки товаров в кредит.

8. Подготовьте справку от имени директора института о том, что Вы направлены на производственную практику.

9. Выпишите удостоверение Вашему сотруднику.

10. Напишите справку для предъявления в деканат, в которой удостоверяется место проживания студента.

2.8. Распорядительные документы

Текущая управленческая деятельность инженеров-менеджеров, имеющих на то полномочия, проводится не только в устной диалогической или совещательной форме, но и в виде текстов, обладающих правовыми, управленческими, коммуникативными и другими **преимуществами документа** перед устными распоряжениями. Эти документы играют важную роль в деятельности администрации, например, Устав.

Под уставом понимается свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственного управления или хозяйственной деятельности (Устав железных дорог Республики Казахстан).

Следует особо выделить уставы, определяющие организацию определенной сферы деятельности Вооруженных Сил РК (Строевой устав, Дисциплинарный устав и др.). Общие уставы утверждаются высшими органами государственной власти и управления, а уставы общественных организаций принимаются и утверждаются их съездами. Уставы предприятий, учреждений и организаций утверждаются их вышестоящими органами (министерствами, ведомствами).

Устав фирмы требует обязательного нотариального удостоверения.

Реквизиты устава:

- гриф утверждения собранием учредителей;
- гриф государственной регистрации;
- заголовок к тексту;
- текст устава, имеющий разделы;
- подпись главы исполнительного органа компании.

Основной реквизит устава (*текст*) имеет разделы, количество и логические составляющие которого строго не регламентированы, но, тем не менее, должны содержать следующую информацию:

- общие положения: организационно-правовая форма, наименование, местонахождение;

- правовые основания деятельности;
- цели и предмет деятельности (туризм, торговля, рекламная и посредническая деятельность);
- права, обязанности и ответственность участников товарищества;
- имущество, фонды, прибыль;
- органы управления и контроля;
- труд, его оплата и социальные гарантии работникам;
- учет и отчетность;
- разрешение споров;
- прекращение деятельности.

Формуляр устава:

Устав утверждаю

00.00.00.

Протокол собрания учредителей

Место издания

Текст

Генеральный директор

_____ подпись
(расшифровка подписи)

Положения – *нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и права.* Традиционно этот документ называется «Правила внутреннего распорядка».

Положение о персонале – *организационный документ, устанавливающий взаимоотношения администрации предприятия и его работников, порядок найма и увольнения, условия и оплату труда, социальные гарантии и организацию работы.* Документ базируется на законодательстве о труде.

Положения могут регламентировать деятельность должностных лиц. В отдельную группу следует выделить положения, регулирующие совокупность организационных, трудовых и других отношений по конкретному вопросу (например, Положение об открытиях, изобретениях и рационализаторских предложениях). Положения утверждаются в установленном порядке.

Уставы и положения – сложные документы. Их структура и содержание, как правило, определяются учреждениями-разработчиками.*

*(По материалам учебно-справочной книги В. Салагаев. «Составление деловых документов». – Алматы, «Раритет», 2014 – С. 108–109).

Инструкция – 1) указания, свод правил, письменные или устные указания, устанавливающий порядок и способ осуществления, выполнения чего-нибудь (подробная инструкция, давать/получать инструкции, действовать по инструкции).

Должностная инструкция – это издаваемый руководством распорядительный документ, в котором определяются обязанности, права и ответственность должностных и других лиц. Инструкция содержит также разъяснения тех или иных законов и постановлений.

Инструкции часто представляют собой перечень наставлений о порядке выполнения какой-либо работы (например, о порядке проведения инвентаризации, ревизии по технике безопасности).

Составляя инструкцию, в ее тексте необходимо отразить: в констатирующей части – причины и цели предпринимаемых действий; в распорядительной – указания, заключения и рекомендуемые действия. Именно эта часть чаще всего делится на пункты и подпункты.

Запомните.

Схема инструкции

Утверждаю

Руководитель предприятия

подпись _____

расшифровка

дата _____

Место составления

Инструкция

Структура, текст

Причины и цели предпринимаемых действий.

Указания и рекомендуемые действия.

Наименование должностного лица, составившего инструкцию.

Подпись _____
расшифровка

Утверждаю
Начальник автобусного парка № 1
Бостандыкского района г. Алматы
ФИО _____

Инструкция

О порядке учета бензина и горюче-смазочных веществ
в автобусном парке № 1

В целях обеспечения точного учета и правильного расходования поступающих горюче-смазочных веществ установить следующий порядок учета:

1) бензин, автол и другие горюче-смазочные вещества выдаются начальникам автоколонн в соответствии с установленными нормами расхода каждого из видов горюче-смазочных веществ;

2) при выдаче горюче-смазочных веществ бухгалтерией выписывается наряд с учетом требований механика;

3) расход указанных веществ производится по нормам их использования и оформляется актом, который подписывают начальник автоколонны и водители автобусов;

4) акт о расходе бензина представляется в бухгалтерию.

Главный бухгалтер _____ подпись

Техническая инструкция

Инструкции (акты органов государственного управления) содержат нормативы общего характера, устанавливают порядок, способы и метод осуществления различных мероприятий в пределах данного министерства или ведомства. Они могут представлять собой также описание пользования различными приборами, продуктами и т. д.

В зависимости от области применения инструкции, от предполагаемого пользователя будет меняться ее лексический состав. Так, в инструкции для всеобщего пользования, где, например, описывается способ употребления медицинских препаратов, или даны правила пользования каким-либо бытовым прибором, преобладает общеупотребительная лексика.

В производственной инструкции (например, описание основных положений, методики и организации работы предприятия) преобладает **специальная** лексика, термины используются как общеупотребительные, так и относящиеся только к данной области (*предприятие-заявитель, баланс, лимит, акт, поставщик, нормирование* и др.).

Слова в инструкциях употребляются в их прямом, номинативном значении. **Профессиональная лексика** может присутствовать здесь лишь в очень ограниченном количестве и только в инструкциях, предназначенных для специалистов конкретной сферы деятельности. В инструкциях используются, как правило, **терминологические сочетания** – *железная дорога, материальная ответственность, мощность, емкости, коэффициент безопасности* и т.д.

Для инструкций очень характерны **устоявшиеся в деловой речи обороты** – *согласно приказу, во исполнение приказа, на основании данных, основанием является, данные служат.*

Например: *основанием для составления «разовых» норм расхода материалов являются следующие данные как минимально необходимые...*

В инструкциях обычны сочетания, состоящие из глагола + отглагольное существительное, раскрывающее лексическое содержание сочетания.

Например: *осуществить контроль* вместо *контролировать*; *осуществить наблюдение* вместо *наблюдать* и т. д. Для инструкций типичен именной характер словосочетаний с целью последовательно называемых существительных в родительном падеже, как правило, отглагольных и имеющих терминологический характер.

Строение (структура) инструкции определяется ее целью и назначением. И поскольку в инструкции не указывается на производителя действия, а обращается внимание на само действие, для нее типичны *страдательные конструкции*.

Например: *совершенство деталей оценивают по их надежности и экономичности*).

Если инструкция представляет собой указания о порядке проведения работы, перечисление различных мероприятий, необходимых для этого, то обычно употребляются *инфинитивные конструкции*.

Например: *разработке плана выпуска машин, не требующих капитального ремонта за весь период эксплуатации, должно предшествовать изучение и обобщение опыта;*

во всех случаях необходимо обращать внимание на трибонику – науку о трении, смазке и изнашивании механизмов.

Инструкция

на настольные часы 11 класса ГОСТ 3309-58

После распаковки часов необходимо:

1. произвести заводку пружины хода; установить желаемое время; в случае неточности хода можно отрегулировать посредством передвижения стрелки.
2. Часы рекомендуется заводить один раз в неделю.
3. Не подвергать часы ударам.

ЗАДАНИЯ

1. Прочитайте текст «Техническая инструкция». Составьте варианты плана к тексту, объясните, что они иллюстрируют.

1. *Что представляет собой инструкция?*
- 2) *Как меняется лексический состав.*
- 3) *Какие грамматические средства характерны для инструкции?*
- 4) *Что определяет строение инструкции?*

2. Определите, из каких частей состоит инструкция.

3. С какими существительными могут сочетаться данные глаголы: *издать – , объявить – , заслушать – , предоставить – , наладить – , реализовать – , обеспечить – , составить.*

Образец.

Разрешить – вопрос, спор.

4. С какой целью издается инструкция? В ответе используйте конструкцию: в целях + родительный падеж существительного.

Для справки: обеспечение, улучшение, повышение, расходование.

5. Образуйте отглагольные существительные со значением действия от данных глаголов:

- а) обеспечить, установить, внести, оформить, расходовать;*
- б) учесть, выдавать.*

6. Составьте заголовок инструкции, используя слова:

- а) детали машин, о порядке, учет;*
- б) о, порядок, расходование, борьба, с, инструкция.*

7. Сформулируйте вопросы к тексту инструкции. Запишите их в логической последовательности.

8. Используя поставленные Вами вопросы к тексту в виде плана, напишите аналогичную инструкцию о порядке учета горюче-смазочных материалов.

9. Ответьте на вопрос: Можно ли в жизни обойтись без инструкций? Ответ проиллюстрируйте конкретным примерами.

10. Составьте инструкцию-руководство к монтажу буровой вышки.

Исполнительная власть организации – *президенты, директора, их заместители, начальники отделов, департаментов и служб* – **издает *приказы, распоряжения и указания.***

Приказ – *основной распорядительный служебный документ (правовой акт) повседневного управления, содержащий нормы, обязательные для исполнения подчиненными.*

В деятельности организаций различаются приказы по общим вопросам основной деятельности и личному составу. Исходя из этого приказ содержит перечисление принимаемых решений или рекомендуемых мероприятий либо действий с указанием их исполнителей и средств исполнения.

Приказы издаются по вопросам создания, реорганизации, ликвидации учреждений или подразделений; при определении функций и задач учреждений; подведении итогов деятельности предприятия и по другим вопросам, требующим правового оформления.

Оформляются приказы на специальном бланке – бланке приказа (с указанием вида документа – ***приказ***) при общем бланке организации.

Обязательными реквизитами приказа являются: наименование вышестоящей организации (если она имеется), название вида документа – приказ, его дата и номер, место издания, заголовков текста, подпись, визы.

Заголовок, обязательный реквизит приказа, должен быть кратким и четко выражать (***О чем?***) основное содержание документа, например: «Об организации Института базового образования», «Об увеличении уставного капитала общества». *Приказ директора, Приказ по университету. Получить/выполнить приказ. Явиться по приказу командира.*

Различают, как уже говорилось, приказы по общим и организационным вопросам и по личному составу.

В приказах по общим и организационным вопросам устанавливают формы лучшей организации труда, правила хра-

нения материальных ценностей, порядок работы предприятия и т. п.

Запомните.

Текст такого приказа обычно состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.

В первой части излагаются причины, послужившие основанием к изданию приказа, цели и задачи предпринимаемых действий.

Во второй – решение руководителя, а также сообщается о намеченных мероприятиях.

Текст приказа может делиться на пункты и подпункты, в которых указываются исполнители, содержание предписываемых действий, сроки их исполнения.

Приказ содержит только распорядительную часть, если содержание документа не нуждается в пояснении.

Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме от первого лица и начинается словом «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами без разрядки с новой строки, слева.

При этом пункты, которые включают управленческие действия, носящие распорядительный характер, начинаются с глагола в неопределенной форме.

Например.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию в составе...
2. Назначить Дуанбекова Н. К. председателем комиссии.

Если задание или действие предполагает конкретного исполнителя, соответствующий пункт документа должен начинаться с указания должности и фамилии исполнителя (инициалы в тексте ставятся после фамилии в дательном падеже).

В качестве исполнителей могут быть указаны организации или структурные подразделения.

Например.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Директору Института промышленной инженерии имени А. Буркитбаева _____ подготовить предложения по штатному расписанию создаваемой кафедры.

2. Бухгалтерии университета открыть отдельный расчетный счет Института промышленной инженерии

Срок представления 23.05.20...

Указание срока исполнения обязательно дается отдельной строкой и оформляется тремя парами арабских цифр.

В последнем пункте распорядительной части указывают конкретных лиц, на которых возлагается контроль исполнения распорядительных документов.

Например:

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого проректора по учебно-методической работе.

Приказами по личному составу оформляют распорядительные действия администрации: о назначении на работу; назначении на работу в порядке перевода; об освобождении от работы по собственному желанию; о направлении в командировку; о предоставлении отпусков и т. п.

Особенность таких приказов заключается в том, что констатирующая часть в них может быть опущена. В порядке расположения вопросов, освещаемых в приказе, существует, как правило, определенная последовательность.

Вначале в документе помещаются назначение на должность, принятие на работу, затем перевод на другие должности, далее – освобождение от занимаемой должности, направление в командировку, предоставление отпуска.

Каждый пункт приказа начинается с указания предпринимаемого действия, выражаемого глаголом в неопределенной форме, далее указываются фамилия и инициалы людей, на которых распространяется данное действие, должность, наименование структурного подразделения. Заканчиваются отдельные пункты приказа указанием основания для объявленного действия.

Приказы обоих видов включают реквизиты (*совокупность формальных элементов в составе сделки/документа*), а именно: полное наименование предприятия, руководитель, который издает приказ; наименование разновидности документа, дата, место издания, заголовок; текст; подпись руководителя; визы работников, подготовивших приказ, и тех, с кем он согласован.

Отсутствие реквизитов лишает сделку/документ юридической силы.

Приложение 7

к Типовым правилам документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях

Образец приказа

Жауапкершілігі шектеулі серіктестік	ТОО
«Жүйелерді моделдеудің инновациялық орталығы»	«Инновационный центр. Казахстанский институт моделирования систем»

Бұйрық	Приказ
--------	--------

15 наурыз 20__	15 марта 20__
№ 51	№ 51

Астана қаласы	г. Астана
---------------	-----------

О внесении изменений в должностные инструкции сотрудников

В связи с _____
(основание) _____

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в должностные инструкции сотрудников ТОО следующие изменения:

2) _____

3) _____

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на

Генеральный директор _____

подпись расшифровка подписи

Отметка о согласовании:

Приказ

Ректора НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева»

«07» марта 20__ г.

г. Алматы

О материальном поощрении профессорско-преподавательского состава к Международному женскому дню 8 Марта

В соответствии с «Положением о материальном стимулировании работников университета»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Выплатить денежную премию следующим работникам:

_____ ФИО

1. Произвести выплату премии в указанных размерах согласно приложениям 1 и 2 к настоящему приказу.

Приложение 1 _____

Приложение 2 _____

Ректор НАО «Казахский национальный исследовательский университет имени К. И. Сатпаева»

_____ ФИО

**Примерная схема приказа
по общим и организационным вопросам**

Приказ

Дата _____

№ _____

Место издания _____

Заголовок

Текст

Причины, послужившие основанием к изданию приказа:

Цели издания приказа.

Намеченные мероприятия

Руководитель предприятия _____ ФИО
(подпись, расшифровка подписи).

ЗАДАНИЯ

1. Определите значение слов:

приказ, приказание, приказать, приказчик (см. Словарь русского языка С. И. Ожегова, 1984 – С. 512).

2. Прочитайте тексты приказов. Проанализируйте структуру.

Бланк с угловым
штампом

Приказ

17.04.20...
г. Алматы

№ 65

**О создании учебника
по проектированию деталей машин**

При кафедре «Станкостроение, материаловедение и технология машиностроения» создана группа специалистов, разрабатывающих новые программы технологических расчетов. В целях углубления знаний студентов по программе курса «Детали

машин» для машиностроительных и механических специальностей технических университетов Республики Казахстан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1) Создать конструкторское бюро, которому передать все материалы автоматизированного проектирования деталей машин.

2) Назначить Дуанбекова Мырзабека Казбековича, главного инженера-конструктора, руководителем конструкторского бюро.

3. Посмотрите в словаре значения слов: *обеспечить, назначить, повысить.*

4. Назовите существительные, которые Вы употребите с данными глаголами:

провести, принять, предоставить, поручить, назначить, увеличить, уменьшить.

Образец.

Создать (что?) – создать конструкторское бюро.

5. С какой целью издан приказ? В ответе используйте конструкции:

«с целью» + родительный падеж существительного; «для» + родительный падеж существительного.

Для справки: *повышение, обеспечение, выполнение, улучшение продуктивности, увеличение полезной площади, ускорение.*

6. Составьте приказ по личному составу, используя изученные конструкции. Отрадите в нем:

а) *назначение на должность;*

б) *освобождение от занимаемой должности;*

в) *направление в командировку;*

г) *предоставление отпуска.*

7. Подготовьте приказ, используя данные ниже языковые клише.

Ввести в действие..., обязать главного инженера, исполнение приказа возложить на..., утвердить сетевой график...

8. Прочитайте шуточный приказ. На чем основан его юмористический эффект?

Приказ

Наши женщины хорошо поработали, да и в общественной жизни себя неплохо показали. Надо их порадовать, скоро ведь 8 Марта наступит! Мы тут посоветовались дать грамоту.

9. Составьте приказ о поощрении, дав оценку выполненной работы, указав факт и меру поощрения.

10. Ответьте на вопросы.

1. Кто имеет право издавать приказы?
2. На какие виды по содержанию делятся приказы? (по основной деятельности и по персоналу).
3. Что отражают приказы по *основной* деятельности?
4. Когда приказ вступает в силу?

Указание – это документ информационно-методического или организационного характера, разъясняющий порядок исполнения приказов, инструкций, директив. Право подписи указания имеет первый руководитель, главные специалисты.

Текст указания, так же как и приказа, имеет констатирующую и распорядительную части. Констатирующая часть начинается формулировками: *во исполнение (чего?), в соответствии (с чем?), в целях(чего?)*. Распорядительная часть строится так же, как и в приказе.

Распоряжение – это правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам управления. Подписывается заместителями директора, руководителями структурных подразделений в пределах их полномочий. Текст распоряжения имеет те же составные части, что и приказ.

Протокол – организационно-распорядительный документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений (и его последовательную запись) на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Проведению заседания коллегиального органа предшествует большая подготовительная работа, в ходе которой составляют группу документов, сопровождающих протокол; формируют повестку дня, списки участников заседания и приглашенных,

перечни докладов или тезисы основных выступлений, справки по обсуждаемым вопросам, проекты решений/постановлений по каждому вопросу.

Протокол, как правило, ведется во время заседания. В современном формате это аудио и видеозапись. Вести протокол должен секретарь или специально назначенное лицо. Протокол оформляется как общий бланк.

В его формуляр входят: наименование ведомства, учреждения (структурного подразделения), указание вида документа (протокол), дата заседания, место заседания, гриф учреждения (в случае, когда протокол подлежит утверждению), заголовок, текст, подписи.

Заголовок протокола содержит указание вида коллегиальной деятельности (заседание, собрание, совещание) и название коллегиального органа в родительном падеже.

Например, ***Протокол** совещания коллегии МОН РК; заседания собрания трудового коллектива.*

Текст протокола состоит из двух частей: первая (вводная) содержит указания председательствующего, секретаря, присутствующих и повестку дня; вторая (основная) фиксирует ход заседания.

Начинают протокол словом «председатель». Оно печатается через два интервала после заголовка, прямо от полей с нулевого положения табулятора с прописной буквы; после тире указывают :

Председатель – Новиков П. М.

Секретарь – Манкеева У. А.

При проведении оперативных совещаний протокол начинается с того, что перечисляются присутствующие. Порядок оформления при этом следующий:

- *в протоколе заседания постоянно действующего коллегиального органа* присутствующие постоянные члены указываются в алфавитном порядке. Затем записываются фамилии приглашенных с указанием их должности;

- *на расширенных собраниях и заседаниях с большим числом присутствующих* их состав указывается количественно, а

пофамильный список прилагается к протоколу, о чем делается соответствующая запись в протоколе. Например:

Присутствовали: 45 человек (список прилагается).

Различают два вида протоколов: простые, так называемые «протоколы-резолюции» и сложные. В простых протоколах записываются только вопросы и принятые по ним решения.

В сложных фиксируются весь ход и результаты собрания, заседания: вопросы, выступления присутствующих, предложения и резолюции. Протокол составляется по определенной форме:

1. Наименование документа и его номер.
2. Дата проведения мероприятия.
3. Название конкретного собрания, заседания.
4. Сведения о числе присутствующих.
5. Фамилия и инициалы председателя и секретаря собрания.
6. Повестка дня. Здесь перечисляются вопросы, при этом каждый необходимо конкретизировать и записать с новой строки; **в повестке дня не должно быть строки «Разное».**

7. Текст протокола.

8. Подписи председателя и секретаря собрания.

Текст протокола по каждому вопросу состоит из трех разделов:

1) Слушали; 2) Выступили; 3) Постановили.

В первом разделе сначала ставится порядковый номер вопроса, рядом пишется слово «Слушали», затем записывается основное содержание доклада или сообщения выступающего.

Во втором разделе «Выступили» указываются фамилии и инициалы выступающих и краткое содержание доклада или сообщения.

Третий раздел текста протокола – «Постановили» содержит принятые по обсуждаемым вопросам решения.

Стиль составления протокола отличается лаконичностью, ясностью, точностью формулировок.

Слова «**Выступили**», «**Слушали**», «**Постановили**» в тексте надо выделить шрифтом или с помощью графических элементов (подчеркивание). Это ускоряет чтение текста протокола.

Протокол – один из наиболее распространенных видов документов в сфере делового общения.

Приложение 9

к Типовым правилам документирования и управления документацией в государственных и негосударственных учреждениях

Структура текста протокола

Официальное наименование
организации

(на государственном языке)

хаттама №

дата қойылу _____

МП

(на государственном языке)

Официальное наименование
организации

(на русском или ином языке)

протокол №

дата _____

МП (на рус. или ином языке)

Заседания комиссии по...

Председатель – ФИО.

Секретарь – ФИО.

Присутствовали: (число) человек (список прилагается)

Вводная

Повестка дня:

1. О разработке и принципах... Доклад заведующего...
2. О...

1. Слушали:

ФИО – текст доклада прилагается.

Выступили:

ФИО – краткая запись выступления.

ФИО –

Постановили:

1. Одобрить...

2....

2. Слушали:

Выступили:

Постановили:

Председатель	подпись	расшифровка подписи
Секретарь	подпись	расшифровка подписи

Протокол №

Собрания студентов 1-го курса группы 5в 05071200–1 к Института промышленной инженерии имени А. Буркитбаева от 27 мая 20__ г.

Председатель _____

Секретарь _____

Повестка дня:

1. Об итогах аттестации – эдвайзер _____ ФИО _____
2. О подготовке к летней экзаменационной сессии – староста группы _____

1. Слушали:

сообщение эдвайзера _____ об итогах аттестации и посещаемости.

Выступили:

староста группы А. Утеген – «О посещаемости и успеваемости студентов, систематически пропускавших занятия и о мерах по повышению успеваемости».

Постановили:

принять к сведению информацию эдвайзера об итогах аттестации.

2. Слушали:

старосту группы _____ о подготовке к экзаменационной сессии, об организации консультаций по дисциплинам.

Постановили:

Усилить работу по подготовке к экзаменационной сессии,

Председатель _____

Секретарь _____

Присутствовали 28 чел. (список прилагается)

ЗАДАНИЯ

1. Определите значение следующих слов: *протокол, протоколировать, протокольный* (см. Словарь русского языка С. И. Ожегова, 1984 – С. 542).

2. Спишите, вставляя вместо многоточия нужные окончания.

Иванов говорил о выпуск... из протокол... общ... собран...

Студент получил выпуск.... из протокол... заседания технического отдела.

Он пришел за выпуск... из протокол... заседания ревизионн... комисс...

Рашидов пошел в акимат получить выпуск... из постановления акимата о благоустройств... и озеленен... города.

3. Используя данные сочетания слов, составьте предложения.

Протокол общего собрания студентов, о протоколе заседания студенческого совета, к протоколу совещания инженерно-технических работников (ИТР), для протокола ревизионной комиссии.

4. Составьте предложения, в которых слово «протокол» имело бы следующие значения:

а) документ, содержащий запись того, что было сказано и решено на собрании, заседании или совещании;

б) документ, подтверждающий какой-нибудь факт;

в) акт о нарушении правил общежития.

5. Составьте предложения, включая сочетания слов.
выписка из приказа директора института, выписка из протокола собрания студентов.

6. Запомните. Выписку из протокола заседания, собрания, совещания выдают отдельным исполнителям по необходимости.

7. Составьте предложения, в которых слово «выписка» имело бы значение: *выписанные из книги, из журнала.*

8. Запомните значение словосочетаний:

явка с повинной – добровольный приход преступника в орган дознания, к следователю, прокурору, судье с заявлением о совершенном преступлении; протокол явки с повинной.

Составьте предложения с данными словосочетаниями.

9. Напишите протокол собрания Вашей группы с повесткой дня: О подготовке к студенческой конференции «Студент и научно-технический прогресс».

10. Охарактеризуйте жанры распорядительных документов, приказы по основной деятельности и по персоналу. Опишите формуляр приказа.

2.9. Личные документы

Личное заявление – документ, с которым частное лицо обращается в какую-либо организацию (к юридическому лицу) за консультацией или с целью защиты своих прав и интересов. Иначе говоря, чтобы формально выразить свое желание, намерение.

Слово «заявление» образовано от глагола **«заявить»** при помощи суффикса **ение**. В литературном языке слово «заявление» имеет два основных значения:

а) обращение к кому-либо, сообщение, высказывание, обычно решительное по тону *Заявление правительства. Сделать заявление. Выступить с заявлением;*

б) письменная официальная просьба, составленная по установленной форме.

Заявление пишется от руки, основным его назначением как официального документа является ходатайство или просьба о чем-нибудь. Адресуется оно руководителю организации, учреждения, учебного заведения.

Существует общепринятая форма заявления.

Наименование учреждения или должностного лица, которому (кому?) направляется заявление, помещается в 1,5 мм, от верхнего края стандартного листа бумаги А4.

Ниже ставится наименование занимаемой должности, фамилия, имя, отчество подающего заявление (*от кого?*). Посередине листа пишется слово «заявление».

С новой строки (*с абзаца*) начинается изложение текста ходатайства или просьбы.

Содержание должно быть кратким, ясным. Слева, внизу ставится дата, справа – подпись подателя заявления.

Ситуации, в которых используются заявления, заверенные нотариусом:

- при выдаче свидетельства на право наследования (разным лицам);
- при согласии на обмен жилой площади;
- при отказе от жилой площади;
- при переоформлении лицевого счета;
- при переводе взносов;
- при согласии на дарение жилого дома;
- при отказе от ребенка;
- при усыновлении ребенка и др.

Разные формы заявлений используются в акиматах, органах МВД и прокуратуры, в судах, банках, общественных организациях. Однако во всех заявлениях с разными вариациями существует один и тот же набор реквизитов.

Заявление

Текст (суть просьбы и ее обоснование)

Дата

Личная подпись

Реквизит «Адресат» может быть сформулирован, например, так:

В народный суд Бостандыкого района
г. Алматы
Президенту холдинга «Самрук-Казына»
г-ну _____ ФИО

Языковая норма реквизита «Адресант» допускает два грамматических варианта – «от кого» и «кого» (чье) заявление. Пропуск предлога «от» более традиционный и, следовательно, предпочтительный.

Например:

1. Начальнику
производственно-технического отдела
Алматинского завода тяжелого машиностроения
господину Касымбекову М. С.
выпускника КазНТУ имени К. И. Сатпаева
Алишерова А. Д.

Заявление

Прошу Вас принять меня на работу в должности мастера слесарно-сборочного цеха с соответствующим окладом.

Документы прилагаются: резюме соискателя, рекомендательные письма, копия диплома о высшем образовании, трудовая книжка, характеристика с места учебы, медицинская справка по форме.

Дата

Подпись _____ ФИО

2.

Генеральному управляющему
директору корпорации «Казахмыс»

(ФИО)

старшего инженера инструментального
цеха _____
(ФИО)

Заявление

Прошу Вас освободить меня от занимаемой должности старшего инженера инструментального цеха корпорации «Казахмыс» в связи с переходом на другую работу.

6 октября 20__ г.

Подпись

Исковое заявление – письменное заявление в суд или арбитраж с просьбой о защите нарушенного ответчиком права.

В исковом заявлении указывают фамилии истца (полное наименование) ответчика и их адреса; излагают фактическое

обстоятельство дела, приводят доказательства, подтверждающие иск; формулируют сущность требования истца к ответчику с указанием цены иска.

В заявлении указывают, что подача иска оплачена государственной пошлиной или арбитражным сбором.

Заявление подписывают руководитель и бухгалтер. Споры между предприятиями разрешаются в ведомственном арбитраже.

Например.

**Исковое заявление
о взыскании штрафа и убытков за поставку
некачественной продукции**

Согласно накладной № _____ от _____ 201...г. ответчик поставил истцу _____ в количестве _____ на сумму _____. При приемке продукции (товара) по качеству установлено _____

(описание некачественной продукции)

Что подтверждается актом № _____ от _____ 20...г., составленным с участием представителя _____ (другой организации)

Действующего на основании удостоверения № _____ от _____ 20...г.

Заявленную нами претензию № _____ от _____ 20...г. ответчик отклонил (оставил без ответа) по следующим мотивам:

Считаем отказ ответчика от удовлетворения претензии необоснованным _____ (указать причину)

На основании вышеизложенного и руководствуясь Положением о поставках продукции производственно-технического назначения, просим взыскать с ответчика в пользу истца штраф в сумме _____, убытки в сумме, а всего в сумме в возмещение расходов по госпошлине.

Руководитель предприятия (фирмы) _____
Дата _____

ЗАДАНИЯ

1. **Определите значение слов:** заявитель, заявить, заявиться, заявка, заявление (см. Словарь русского языка. С. И. Ожегов. 1984. – С. 196).

2. Подберите однокоренные слова к слову «заявление».

3. Какие слова Вам понадобятся, чтобы написать заявление. Составьте с ними предложения, значения слов определите по словарю:

получатель, проверка, ходатайство, ревизия, просьба, положительно, отказ, ревизор, ответчик, рекламация, истец, арбитраж.

4. Составьте два предложения со словом «заявление».

В одном предложении это слово должно иметь значение сообщения, обращения, в другом – письменной просьбы о чем-нибудь.

5. Отредактируйте текст.

Заявление

Убедительно прошу Вас принять меня на работу.

В просьбе прошу не отказать.

К сему _____

Подпись

6. Используя данные словосочетания, составьте пять предложений: к заявлению приложил, говорил о заявлении, подпись под заявлением, не было заявления, заявление рассмотрено.

7. Используя данные ниже конструкции и материалы, выразите просьбу и ее обоснование в форме заявления.

Образец.

Прошу Вас разрешить мне командировку в Астану для работы в Государственной библиотеке с 1 по 30 сентября 20__г.

1. В связи с завершением работы над курсовым проектом прошу...

2. Ввиду предстоящего отъезда в КНДР прошу...

3. Так как мне необходимо ознакомиться с архивными материалами, прошу...

4. В связи с изучением истории развития машиностроения Казахстана прошу...

5. Прошу...,на основании медицинской справки о состоянии здоровья...

8. Укажите на ошибки, допущенные автором заявления. Отредактируйте текст.

Директору автобазы № 3

от Иванова П. Т.

Заявление

Товарищ директор к вам обращается шофер Иванов П.Т. по такому вопросу.

Очень прошу вас освободить меня на время от работы на дальних рейсах. Я сейчас прохожу лечение в поликлинике, справку могу представить. Очень прошу не отказать в моей просьбе и подписываюсь

Иванов П. Т.

6 марта 20...г.

9. Напишите заявления, используя известные Вам формы и языковые клише.

а) с просьбой разрешить Вам академический отпуск;

б) с просьбой принять Вас на работу;

в) с просьбой выслать Вам материалы для дипломной работы.

10. Составьте исковое заявление в суд или арбитраж с просьбой о защите нарушенного ответчиком права.

Доверенность – письменное полномочие, по которому организация или отдельное лицо предоставляет право другому лицу выступать от его имени и совершать какие-либо юридические действия или получать товарно-материальные ценности.

Различают **служебные и личные доверенности**.

Служебные доверенности подразделяются на разовые и специальные.

Личная доверенность может быть выдана для получения заработной платы и любых иных платежей (пособий, пенсий, стипендий), на получение корреспонденции (как денежной, так и посылочной), на общее управление имуществом, на распоряжение транспортным средством, а также на получение свидетельства о праве на наследство.

В тексте личной доверенности указывается доверитель, доверенное лицо и вид действий по доверенности. Обязательными реквизитами доверенности являются:

наименование документа;

место и дата написания;

основной текст;

удостоверительная надпись, скрепленная печатью организации.

1. Фамилия, имя и отчество доверителя и адрес.

2. Точное определение круга доверяемых полномочий и пр.

3. Данные его удостоверение личности: номер, кем выдано, дата выдачи.

4. Срок действия доверенности.

Доверенность

Я, Тажибаяев Нурлан Смагулович, студент 1-го курса Института базового образования КазНИТУ имени К. И. Сатпаева (удостоверение личности № 554300564, выданное МЮ РК 23.10.1996 г.), доверяю Сорокину Геннадию Ивановичу (удостоверение личности № 1208754000, выданное МЮ РК 13 марта 2012 года) получить в кассе бухгалтерии университета причи-

тающуюся мне стипендию за январь 200_ г. в размере 12 000 (двенадцать тысяч) тенге.

Подпись Тажибаева Н. С. Удостоверяю

Директор института _____

Разовая доверенность – документ, который выдают для выполнения какого-либо отдельного акта, одного действия на получение определенной партии товара.

Доверенности могут содержать также денежные поручения: на получение пенсии, заработной платы, переводов, вещей. Можно поручить покупку, продажу, обмен домовладения. Письменно можно также доверить управление, продажу и обмен автотранспортных средств, дарение.

Можно поручить доверенному лицу ведение дел в суде, в бизнесе, распоряжение счетом в банке и т. п.

Доверенность удостоверяется в одном экземпляре. В тексте официальной доверенности указываются: должность и паспортные (удостоверения личности) данные доверенного лица; организация, в которой производятся действия по доверенности; вид действий; образец подписи лица, получившего доверенность; срок ее действия.

Доверенности, в которых поручаются какие-либо ответственные действия или дорогостоящее имущество, могут быть нотариально удостоверены. В некоторых случаях подписи могут удостоверяться кадровыми службами предприятий или организаций, где работают доверенные лица, указанные в доверенности.

Доверенности может выдавать своим сотрудникам также организация. При этом точно указывается, какие права передаются доверенному лицу. Это может быть право заключать сделки, представлять организацию на переговорах, вести наем рабочих или принимать товар.

Например.

НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева»

№ расчетного счета _____

Наименование банка _____

Настоящая доверенность действительна по _____

Доверенность

Дата выдачи _____

Выдана

(должность, фамилия, имя, отчество)

на получение от _____
(наименование организации поставщика)

по _____
(№ фактуры, счета товарно-материальных ценностей)

Наименование товарно-материальных ценностей

_____ количество единиц

_____ (прописью)

Подпись

удостоверяется

Ректор НАО «КазНИТУ имени К. И. Сатпаева» _____

Главный бухгалтер _____

Специальные доверенности выдаются должностному лицу, которому дано право представлять интересы организации, выдавшей этот документ. Если в доверенности не указан срок ее действия, то она сохраняет силу в течение одного года со дня ее выдачи.

Например.

Дирекция Института базового образования им. А. Машани
уполномочивает заведующего кафедрой «Русский язык»
вести дела от имени Дирекции
во всех судебных органах с правами, предоставленными истцу,
ответчику и третьему лицу.

Подпись _____ удостоверяется
ФИО

Директор _____

ЗАДАНИЯ

1. Ознакомьтесь с текстами доверенностей. Найдите в них:

- а) слова и словосочетания, характерные для деловой речи;*
- б) приложения и личные местоимения, выделенные запятыми;*
- в) числительные (обратите внимание на написание денежной суммы).*

2. Просклоняйте словосочетание «причитающаяся мне стипендия».

3. Напишите (в Винительном и Дательном падежах) данные числительные: 45, 56, 64, 75, 81, 94, 118, 123.

4. Подготовьте доверенность на получение денежного перевода.

5. Составьте доверенность от имени учреждения, компании, холдинга «Самрук-Казына» на получение пяти комплектов запасных частей для грузовой автомашины в Павлодарском объединении «Сельхозтехника».

6. Придумайте предложения, используя данные словосочетания:

доверенность университета, о доверенности Алматинского завода тяжелого машиностроения, на Вашей доверенности, с доверенностью финансово-экономического департамента, по доверенности завода.

7. Чем отличается личная доверенность от доверенности, выданной должностному лицу?

8. Подберите подходящие определения к следующим словам:

полномочие, ценности, доверенность, лицо, условие, офис.

9. Определите корень слова *доверенность*, подберите однокоренные слова.

10. Какие сведения включает текстовая часть доверенности?

Расписка – *официальный документ, удостоверяющий получение чего-либо (денег, документов, ценных вещей и т. д.)*

Расписка имеет определенную структуру:

- 1) наименование документа;
- 2) фамилия, имя, отчество, должность лица, дающего расписку;
- 3) наименование учреждения, предприятия, от которого получено что-либо;
- 4) наименование полученного с указанием количества и суммы;
- 5) количество и сумма пишутся сначала цифрами, потом (в скобках) прописью;
- 6) подпись получателя;
- 7) дата составления расписки.

В некоторых случаях подпись лица, выдавшего расписку, заверяется печатью (например, расписка о принятии товара на ответственное хранение). Расписка составляется в одном экземпляре и хранится у лица, передающего документы или ценности. В случае утраты ценностей она является основанием к их изысканию.

Например.

Расписка

Я, Смагулова Асия Казбековна, студентка 1-го курса филологического факультета Карагандинского государственного университета имени Е. А. Букетова, получила в научной библиотеке учебник Н. К. Шаяхметовой «Русский язык. Обучение научному стилю» – Алматы: Қазақ университеті, 2008, сроком на один месяц.

Дата _____ 20 ____ г.

Подпись _____ ФИО. _____

Расписка

Я, начальник механического цеха Павлодарского тракторного завода, Смирнов Виктор Николаевич взял из конструкторского бюро расчетные схемы деталей трактора «НАН» с нормами запасов прочности (проектный расчет) с количеством листов 39 – по описи.

Дата _____ 20__ г.

Подпись _____

Сохранная расписка

Сохранная расписка – документ, который подтверждает факт принятия на временное хранение организацией или лицом товарно-материальных ценностей, принадлежащих другой организации. Подпись лица, выдавшего сохранную расписку, заверяется печатью. Расписка составляется в двух экземплярах.

Один экземпляр хранится у лица, передавшего документы или ценности, а копия подшивается в деле организации, принявшей их на хранение.

Сохранная расписка

Выдана Департаменту инфраструктуры НАО «КазНИТУ имени К. И. Сатпаева» в том, что им (департаментом) приняты на ответственное хранение 50 комплектов мебели, поступившие от фирмы «Мерей».

Стоимость этих комплектов составляет 350 000 (триста пятьдесят тысяч) тенге.

Комплекты мебели приняты на ответственное хранение с 1 января по 1 марта 20__ года.

Департамент инфраструктуры университета обязуется хранить комплекты мебели в соответствии с установленными правилами хранения, отвечать материально за полную сохранность. Отпускать комплекты мебели только по письменному распоряжению ректората КазНИТУ.

Ректор _____

Главный бухгалтер _____ МП

При составлении делового письма необходимо выделять и определять как можно четче все ключевые моменты для принятия решений и досконально проверять текст с точки зрения полноты отражения информации, ясности, простоты и тона изложения. Давно замечено: «Кто ясно мыслит, тот ясно излагает».

Говоря об убедительности делового письма, особо остановимся на такой его разновидности, как **резолюция**. Выражая отношение лица к информации, содержащейся в письме, резолюция несет в себе *предполагаемое или принимаемое решение*. К сожалению, должностные лица часто вместо четких указаний ограничиваются резолюциями примерно следующего содержания:

«Прошу переговорить». *«Для сведения».* *«К исполнению».*

Значительно проще указать исполнителя документа и поставить свою подпись, которая свидетельствовала бы о факте ознакомления с документом.

Резолюции с конкретными указаниями в **повелительном наклонении** или в **неопределенной форме глагола** адресуются подчиненным лицам.

Например.

«Срочно примите меры по обеспечению...»

«Разберитесь...»

«О результатах и принятых мерах сообщите заявителем...»

«Срочно командуйте...»

«Немедленно подготовьте письмо...»

«Рассмотреть и доложить...»

«В 10-дневный срок подготовить отчет...»

Резолюция может содержать указания нескольким лицам:

«Сабитову Р. С., Ивановой Л. С.

Примите меры по устранению замечаний ...»

«Абрамову И. С. Срочно подготовьте письмо-рекламацию в арбитраж».

После указания может стоять ремарка, содержащая личное мнение о состоянии дел. Такие ремарки ориентируют подчиненное лицо на то или иное решение.

Например.

Аимбетову М. К. «Разберитесь и доложите. На мой взгляд, Генеральный директор завода недостаточно проинформирован о состоянии дел на заводе. Свяжитесь с министерством...»

Указание может быть с добавлением слова «прошу».

Резолюция должна вытекать из сущности затронутого вопроса и свидетельствовать о внимательном прочтении письма. Для резолюции руководителя и подписей других лиц оставляют чистое поле в левой верхней части документа. Чтобы лучше выделить текст резолюции, ее следует располагать под углом к линии строки.

В практике делопроизводства можно встретить неверный вариант резолюции:

а) *д/сведения, д/исполнения*, где «д» означает предлог «для». Нет никакой необходимости вводить новую аббревиатуру, дающую экономию лишь в один знак, поскольку уже выработалась модель резолюции с предлогом «к».

Имеют место ситуации, требующие принятия альтернативных решений. Примерами таких решений могут служить резолюции типа: *«согласен»*, *«не согласен»*, *«следует...»*, *«не следует...»*, *«возможно...»*, *«нельзя...»* и т. д. В этих случаях нельзя ограничиваться общими, ни к чему не обязывающими ремарками типа: *«Ваше мнение?»*, *«Ваши соображения?»*. Порой должностное лицо стремится уклониться от ответственности за ход действия. Это всегда ощущается при ознакомлении с его резолюциями.

Нельзя не согласиться, что резолюция на письме – своего рода приказ или распоряжение. И она должна удовлетворять всем требованиям, которые присущи приказу или распоряжению. Но любое распоряжение (приказ) всегда констатирует действия, которые надо предпринять, выполнить, исполнить.

К сожалению, еще многим резолюциям не хватает конкретности: что необходимо сделать, кому и когда.

На сегодняшний день нет разработанных рекомендаций по вопросу о том, каким юридическим, лингвистическим и делопроизводственным требованиям должна удовлетворять резолюция на деловом письме.

Зачастую должностные лица при наложении резолюций руководствуются не сроками выполнения решения, принятого ис-

ходя из содержания письма, а сроками сдачи документа в архив. Порой должностные лица занимаются переадресовкой. Но не следует забывать, что каждый вид письма имеет свой срок исполнения.

Так, письмо-запрос имеет срок исполнения в зависимости от нужд предприятия, организации, учреждения, от имени которого оно исходит. Определенного срока исполнения требуют письма-просьбы, гарантийные письма и, конечно, письма рекламационного характера. Не требуют расшифровки через резолюцию письма-подтверждения, сопроводительные и информационные письма. Здесь можно ограничиться просто указанием исполнителя.

Резолюция должна отражать своевременность принятого решения с учетом как срока его исполнения, так и срока подшивки в дело.

Представителям контролируемых органов нередко приходится перепроверять деятельность отдельных должностных лиц. Мерилом стиля руководства может служить практика наложения резолюций, именно по резолюции можно судить о степени оперативности, компетентности, добросовестности должностного лица.

ЗАДАНИЯ

1. Запомните.

Резолюция – это 1) постановление, принятое в результате обсуждения какого-либо вопроса. (принять резолюцию, вывести резолюцию); 2) решение, распоряжение начальника в письменном виде, завизированное его подписью (наложить резолюцию).

2. Как оформляется резолюция?

3. Что выражается в резолюции?

4. Кому адресуется резолюция?

5. Резолюции с какими указаниями выражаются в повелительном наклонении или в неопределенной форме глагола?

6. Может ли резолюция содержать указания нескольким лицам?

7. Какой будет Ваша резолюция (с подписью) на письмах следующего содержания:

«Завод настаивает на включении в план проект газификации и просит сообщить, за счет каких источников финансирования будет осуществляться газификация. Чертежи согласованы со всеми заинтересованными организациями».

«Необходимо решить вопрос изготовления гидроподъемников своими силами или использовать выпускаемые нами по чертежу...»

С интересом ожидаем Ваших новых эскизов и дальнейших сообщений».

8. Какую резолюцию на этом письме поставили бы Вы, как оформили ее?

«Доводим до Вашего сведения, что завод не может принять техническую документацию по теплотрассе в связи с отрицательным ответом Главцентростроя об изготовлении сборной железобетонной эстакады для теплотрассы».

9. Составьте тексты, содержание которых отвечало бы следующим резолюциям:

«Срочно примите меры по обеспечению»...

«Разберитесь»...

«О результатах и принятых мерах сообщите заявителям»...

10. В чем специфика личных документов? Перечислите разновидности и формуляры личных документов.

Контрольные вопросы:

1. Каковы достоинства и недостатки официального письма в сравнении с устными жанрами?
2. Что можно считать доминантой официального стиля?
3. Какие два типа точности характерны для языка документа?
4. Раскройте понятие «*формуляр*», как оно соотносится с понятиями «*образец*» и «*форма документа*»?
5. Охарактеризуйте набор документов, необходимых для трудоустройства.
6. Назовите основные цели информационно-справочной документации и основные ее жанры.
7. Охарактеризуйте жанры распорядительных документов, приказы по основной деятельности и по персоналу.
8. В чем специфика личных документов?
9. Каковы разновидности и формуляры личных документов.
10. Назовите этикетные средства деловой переписки.

Часть третья.

НАЗНАЧЕНИЕ И РАЗНОВИДНОСТИ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

3.1. Что необходимо знать о деловых письмах

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

Деловое письмо отличается строгой официальностью, тоном, точностью, ясностью, возможной краткостью. Слова употребляются в их основном значении. Изложение материала ведется по строго определенному плану.

В деловом письме выделяется самое важное, существенное. Факты, события необходимо излагать кратко, понятно и однозначно.

Содержание должно быть ясным, лаконичным. Письмо должно быть посвящено по возможности одному вопросу.

Письма, направляемые вышестоящими организациями подведомственным, содержат указания, напоминания, уведомления, разъяснения, вопросы.

Подведомственные учреждения направляют вышестоящим запросы, сообщения.

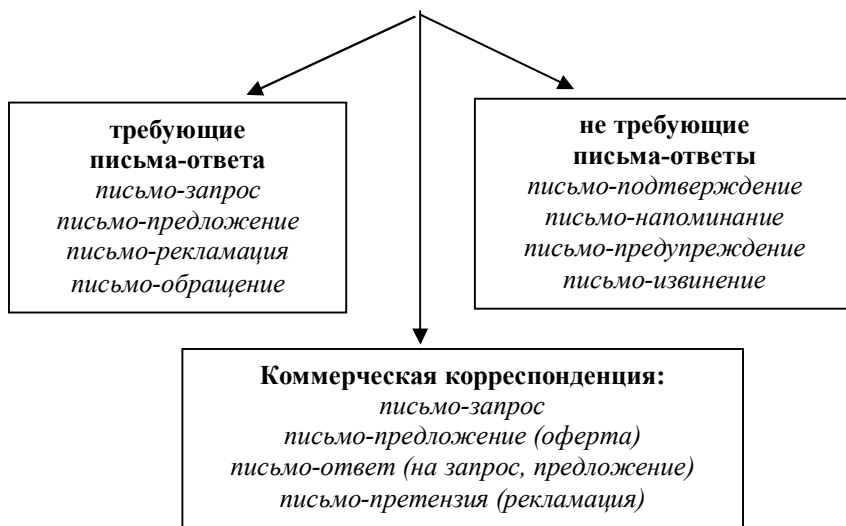
Неподведомственные учреждения обмениваются письмами, содержащими просьбы, запросы, сообщения, приглашения, подтверждения, приложения и иную информацию.

По своему общему назначению корреспонденция делится на:

- официальные деловые письма;
- частные деловые письма;
- служебную переписку.

Официальные письма	Частные деловые письма
<i>просьбы, сообщения, запросы, заявления, подтверждения (оферты), рекламации (претензии), информационные письма, гарантийные письма, презентационные письма, уведомления, напоминания, сопроводительные письма</i>	<i>поздравления, приглашения, извинения, возражения, выражения соболезнования, благодарственные, рекомендательные, уведомления, резюме и др.</i>

ВИДЫ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ



Целевая установка и тематика писем. В зависимости от целей написания и с учетом функций языка письма могут быть квалифицированы следующим образом:

Письма-повествования (описательные): письма-сообщения, письма-извещения, письма-подтверждения, письма-напоминания, циркулярные письма, сопроводительные, письма-знакомства, рекомендации и пожелания;

- **побудительные письма:** письма-приглашения, письма-просьбы, письма-требования, письма-запросы, письма, требующие ответа, письма-советы, письма-предостережения;

- **убеждающие письма:** письма-согласия и несогласия с мнением адресата, письма – выражение мнения, письма-опровержения, гарантийные деловые письма;

- **эмоционально-оценочные письма:** письма-жалобы, письма-утешения, письма-соболезнования, письма-упреки, письма-оправдания, письма-одобрения и письма-неодобрения;

- **этикетные письма:** письма-поздравления, письма-благодарности, письма-извещения и т. д.

Официальная корреспонденция различных типов, которая направлена от имени одной организации/учреждения другой организации/учреждению, хотя адресована она может быть одному должностному лицу и подписана одним должностным лицом, представляет собой деловую корреспонденцию.

Деловое письмо является особым типом документов, менее жестко регламентированным, чем контракт или постановление, но имеющим юридическую значимость.

Деловая переписка регистрируется и хранится в обеих организациях, как исходящая и входящая документация. Это важно, потому что деловые письма выступают в роли инструмента, регулирующего экономико-правовые и социальные отношения между корреспондентами (контрагентами, партнерами, участниками социальных отношений).

Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат не различные подходы, а различные квалификационные признаки.

Коммерческие письма выделяются в деловой корреспонденции по тематическому признаку – они оформляют, регистрируют заключение и выполнение коммерческой сделки, т. е. предваряют составление контракта (договора) и являются документами, регулирующими ход его выполнения.

Коммерческие письма имеют статус документа. При рассмотрении дела в арбитражном суде они могут являться основанием для предъявления иска (письмо-рекламация, письмо-договор).

Другие деловые письма, называемые иногда служебными, решают организационные вопросы, вопросы экономических и юридических отношений между корреспондентами и тоже относятся к документам.

Являясь официальными сообщениями, деловые письма не исключают параллельного устного сообщения на ту же тему, т. е. при устном сообщении о важном для деловых отношений событии часто остается необходимость письменного извещения (о согласии принять условия сделки, например).

По функциональному признаку деловые письма подразделяются на:

- требующие обязательного письма-ответа;
- не требующие обязательного ответа;
- инициативные коммерческие письма (письмо-запрос);
- письмо-просьба;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-извещение;
- письмо-напоминание;
- письмо-предупреждение;
- письмо-декларация (заявление);
- письмо-распоряжение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо.

По признаку адресата деловые письма делятся на **обычные и циркулярные**. Обычные письма из одного источника направляются в один адрес. Циркулярные – в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций (организаций).

По форме отправления можно выделить, наряду с традиционным почтовым отправлением, электронную почту, факсимильную связь, телетайпную и телеграфную связь. При этом электронная и факсимильная связь используется для решения оперативных вопросов.

По структурным признакам письма делятся на **регламентированные и нерегламентированные**.

Регламентированные письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и форматов бумаги, состава реквизитов) и решают типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций. Реализуются в виде стандартных текстов или текстов, составленных из стандартных синтаксических конструкций.

К таким стандартным конструкциям относятся формулировки, указывающие:

- на причину обращения:

По причине задержки оплаты...

В связи с неполучением счета-фактуры...

Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям...

Ввиду задержки получения груза...

Вследствие изменения цен на энергоносители...

Учитывая, что производственные показатели снизились...

Учитывая социальную значимость объекта...

При данных обстоятельствах...

- на ссылки:

Ссылаясь на Ваше письмо от ____

В соответствии с достигнутой договоренностью...

Ссылаясь на Ваш запрос от ____

Ссылаясь на устную договоренность...

В соответствии с нашей договоренностью...

На основании распоряжения о...

Согласно постановлению правительства...

Согласно протоколу о взаимных поставках...

Согласно спецификации...

- на цель:

В целях скорейшего решения вопроса...

В целях выполнения распоряжения...

Для согласования спорных вопросов...

Для наиболее полного освещения деятельности Вашей организации в СМИ...

В целях безопасности прохождения груза...

В ответ на Ваш запрос...

Во избежание конфликтных ситуаций...

С целью ознакомления с...высылаем Вам...

К ним же относятся **этикетные фразы**:

Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

Надеемся на скорейший ответ (решение нашего вопроса)...

Примите наши поздравления...

Регламентированные письма имеют четкую структуру, как правило, состоящую из двух частей: в первой, вводной части, излагаются причины, указываются цели и приводятся ссылки, на основании которых делаются заявления, осуществляются речевые действия, представляющие вторую, основную часть письма:

Прошу прислать образцы и прайс-листы...

Просим рассмотреть наше предложение...

Просим подтвердить получение груза

Предлагаем в счет взаимных поставок на... год...

На основании предоставленного нам договором права мы настаиваем...

Направляем Вам протокол согласований...

Подтверждаем получение партии товара...

Поскольку регламентированные письма состоят по преимуществу из клишированных, стандартных фраз, задачей составителя письма является их адекватное, уместное использование. Однако процесс составления регламентированных писем нельзя считать только механическим соединением стандартных конструкций. Облегчая составление текста делового письма, такие конструкции не исключают высокого уровня лингвистической подготовки составителя и его творческого поиска.

Нерегламентированные письма представляют собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического или этикетного текста. Он, как правило, включает элементы повествования (историю вопроса), этикетную рамку и обязательный элемент делового письма – речевое действие.

С помощью речевого акта автор письма реализует свои цели и намерения. Глаголы действия в деловых письмах выражают социально значимые действия. Эти глаголы определяют конструкцию ключевой фразы, а нередко и письма в целом.

К таким речевым актам относятся:

1) этикетные слова: *благодарю, выражаю надежду, желаем успехов, приносим извинения* и т. п.

2) сообщения: *сообщаем, ставим Вас в известность, извещаем, уведомляем* и т. п.

3) подтверждения: *подтверждаем;*

4) заявления: *заявляем, объявляем;*

5) требования, просьбы: *приказываю, постановляю, настаиваем, прошу, обращаемся к Вам с просьбой;*

6) обещания: *гарантируем, заверяем, обязуемся;*

7) напоминания: *напоминаем;*

8) предложения: *предлагаем*

Как видно из примеров, глаголы употребляются в основном в форме 1-го лица единственного и множественного числа, реже – в форме 3-го лица единственного числа.

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

Общими чертами, присущими языку обоих видов деловой корреспонденции являются официальность общения, тенденция к стандартизации речевых средств. Стремление создать благоприятный фон общения определяет универсальность использования этикетных средств.

В письменной речи в отличие от устной необходимость использования этикетных средств остается неизменной – в значительной степени это определяется жанром послания (письмо-приглашение, письмо-поздравление, письмо-соболезнование) и социальным статусом адресата, о чем уже говорилось.

Деловые письма-приглашения и письма-поздравления включают много этикетных фраз. Вместо этикетной рамки (слов приветствия и прощания) в деловых письмах используются обращения: *Уважаемый Арман Рахимович! Уважаемый господин Архипов!*

В конце письма перед подписью помещают заключительную формулу вежливости:

Искренне Ваш!; С уважением; С искренним приветом!; С наилучшими пожеланиями!; Заранее благодарим за ответ!

За этими заключительными репликами вежливости следует самонаименование должностного лица, подписывающего документ, и его подпись. В самонаименование включаются указание на занимаемую должность и название организации, если письмо направляется не на бланке учреждения, в противном случае – только должность.

Начальник Главного

управления образования _____ *подпись*
Генеральный директор _____ *подпись* _____

Если письмо направляется, например, от имени Ученого совета научного/учебного заведения, самонаименование представляет собой указание на роль, которую то или иное лицо выполняет в данном органе.

Председатель Ученого совета _____ *подпись* _____

Секретарь Ученого совета _____ *подпись* _____

Этикетные ритуалы, выраженные глаголами-перформативами (обозначающими речевые действия – *обещать, просить, приглашать, требовать* и др.), включены, как в устойчивые выражения, так и в другие формулы речевого этикета.

С (удовольствием) приглашаю Вас принять участие в ...

Благодарю Вас за участие...

Искренне благодарю Вас

Прошу Вас направить в наш адрес...

Заверяю Вас, что мы приложим все усилия...

*Желаем Вам успехов и надеемся на будущее
взаимовыгодное сотрудничество...*

К этикетным ритуалам, используемым в деловых письмах, относятся также различные виды похвалы:

Вы проявили сердечное внимание к детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей (прямая похвала).

Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в машиностроении..., (косвенная похвала).

Поскольку Ваша фирма является ведущим поставщиком компьютерной техники..., (косвенная похвала).

Выражение надежды, уверенности, благодарности в конце письма также относят к этикетным ритуалам.

Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения...

Надеемся на скорейшее принятие решения.

Надеемся, что результатом переговоров станет долгосрочное и плодотворное сотрудничество наших предприятий.

Вежливая форма именования адресата в деловой переписке предполагает использование местоимений *Вы, Ваши* с прописной буквы.

Согласно Вашей просьбе высылаем Вам последние каталоги нашей продукции.

В конце этого месяца мы с удовольствием воспользуемся Вашими услугами.

Нужно заметить, что деловая переписка сегодня носит более личный и динамичный характер. Поэтому владение этим жанром деловой письменности входит в число приоритетных профессиональных навыков инженера.

Унификация языка деловых бумаг

Суть унификации служебных документов, т. е. *приведения к единой системе, форме, к единообразию*, сводится к сокращению видов документов, приведению к единообразию их формы, структуры, языковых конструкций.

Особенность унификации языка служебных документов состоит в формировании системы стандартных языковых моделей, отражающих типовые ситуации делового общения.

Наиболее значимым с точки зрения типизации ситуаций общения является фактор цели, поскольку именно цель совершения действия обуславливает тип и стиль создаваемого документа.

Цель, которую ставит перед собой инициатор делового общения, определяет выбор языковых моделей, но, прежде всего, **тематический и функциональный тип деловой бумаги**.

Цель	Тип документа	Языковая модель
Информирование	служебная записка сопроводительное письмо письмо-сообщение и т. д.	Довожу до Вашего сведения...; высылаем запрошенные Вами...; извещаем Вас о том, что...; информируем Вас о том, что...; сообщаем, что...; уведомляем, что...
Побуждение	приказ распоряжение указание и т. д.	Назначить расследование по факту; ввести в эксплуатацию...; взыскать дополнительные возможности для...; обязываю всех начальников отделов...
Придание юридического статуса чему-либо	договор	(наименования сторон) заключили настоящий договор о нижеследующем...; настоящий договор составлен в том, что...; организация в лице администрации обязуется...;
	доверенность	Я, нижеподписавшийся... доверяю...; настоящей доверенностью уполномочиваю...;
	справка	Дана... в том, что... действительно работает...;
Инициирование, поддержание отношений	гарантийное письмо	Гарантируем, что...фирма обязуется...;
	письмо-просьба	Просим Вас...; убедительно прошу Вас решить вопрос...; нам хотелось бы привлечь

		Вас...; сообщите нам, пожалуйста,...
Выражение предупреждения, требования, отказа	письмо- приглашение и т. д.	Примите наше приглашение...; позвольте пригласить Вас...; мы будем весьма признательны за... участие в...;
	письмо- напоминание	Напоминаем, что...; вторично ставим Вас в известность...;
	письмо-требование (рекламация)	Мы предъявляем претензию к (качеству товара); мы официально заявляем Вам рекламацию на...;
	письмо-ответ (отказ от предложения) и т. д.	Ваше предложение отклонено по следующим причинам...; к сожалению, мы не можем положительно откликнуться на Ваше предложение о....

3.2. Благодарственное письмо

Все активнее входят в практику делового общения благодарственные письма. Широкое использование этого жанра в промышленном менеджменте определяется не только стандартом поведения менеджера, но и принципом оптимизации деловых отношений партнеров.

Благодарят за предложение, за своевременный ответ, за участие в мероприятии, за качественно выполненную работу.

Рассмотрим композиционное построение благодарственного текста.

Образец.

1. Сообщение о факте, за который благодарят. Оно вводится такими ключевыми словами:

Получили Ваше письмо, спасибо

Мы получили Ваше письмо, за которое очень Вам признательны.

Ваше письмо от (дата отправления письма) получено. Благодарим за своевременный ответ.

С благодарностью подтверждаем получение груза.

2. Выражение собственно благодарности. В деловых и частных официальных письмах вводятся слова благодарности: *благодарим, благодарны, признательны.*

Разрешите выразить нашу искреннюю (горячую) признательность

Позвольте передать Вам благодарность за...

Поблагодарить за то, что...

3. Отношение пишущего к услуге и в деловом, и в частном письме вводится следующими ключевыми фразами:

Мы понимаем, какую большую услугу Вы нам оказали.

Мы знаем, что Вам обязаны.

Мы Вам многим обязаны.

Мы (искренне) тронуты Вашим вниманием.

Ваша помощь нас ко многому обязывает.

Уважаемый господин _____

Сердечно благодарим Вас за организацию встречи партии машин на таможене.

С надеждой на дальнейшее сотрудничество.

Коммерческий директор _____

Вице-президенту
«Арселор-Миттал Темиртау»
г-ну Лакшими Миттал
директора Карагандинского завода
шахтостроительного оборудования
Мырзахметова А. Р.

Приглашение

Уважаемый господин Л. Миттал!

Благодарю Вас за участие в презентации мастер- и бизнес-планов Карагандинского завода шахтостроительного оборудования.

Это событие стало очередным этапом на пути реконструкции завода. Мы уверены, что при поддержке акимата области и заинтересованных лиц сможем обеспечить лидерство модернизации системы машиностроительных заводов Казахстана путем предоставления высококачественного оборудования и обслуживания на коммерческой основе при соблюдении экологических требований и в соответствии с международными стандартами.

Надеюсь, что наше дальнейшее сотрудничество будет взаимовыгодным.

С признательностью Мырзахметов А. Л. _____

3.3. Гарантийное письмо

В письме-гарантии, которое является одним из важнейших писем в деятельности организаций и предприятий, автор предлагает другой стороне вступить в какие-либо правоотношения, как правило, договорные и гарантирует исполнение обязанностей по этому договору.

Положительный ответ на гарантийное письмо следует рассматривать как заключение договора. В письме должно быть четко указано, что именно гарантируется, а также указаны: расчетный счет организации, давшей гарантийное письмо, и название банка. Это письмо подписывается руководителем организа-

ции и главным бухгалтером (образцы подписей которых находятся в банке) и скрепляется печатью.

От гарантийного письма следует отличать гарантию как один из видов договора.

Гарантийное письмо обычно начинается следующим образом: *просим Вас выслать (отправить, оказать, выполнить)*.

Гарантийное письмо составляется с целью подтверждения определенных обещаний или условий. Гарантироваться может оплата за товар, за выполненную работу, качество товара, сроки поставки и т. д. Эти аспекты могут составлять как содержание делового письма, так и войти в его текст в качестве составляющей. Гарантийные письма носят юридический характер, соответствуя по статусу документам договорного характера.

Стандартные выражения:

Гарантируем, что...

Оплату гарантируем

ОАО «Алматинский завод тяжелого машиностроения» гарантирует своевременную отправку заявленного Вами товара.

Например.

Директору
автобусного парка № 2
Медеуского района г. Алматы
господину Васильеву О. П.

Уважаемый Олег Петрович!

Ректорат НАО «Казахский национальный университет имени К. И. Сатпаева» просит Вас обеспечить автобусами «Икарус» (4 автобуса) 25 июня 20__ г. для перевозки студентов в спортивно-оздоровительный лагерь, расположенный в предгорьях Алатау.

Оплату гарантируем.

Счет № _____ в банке «Центр-Кредит»

Ректор НАО «КазНITU» _____

ЗАДАНИЯ

1. Запомните:

Гарантия – ручательство, порука в чем-нибудь, обеспечение. Часы с гарантией. Гарантия прочности. Гарантийный ремонт. Гарантийное письмо. Гарантировать – дать гарантию в чем-нибудь. Гарантировать прочность изделия. Гарантировать от всяких неожиданностей.,

2. Прочитайте тексты. Проанализируйте структуру.

*Министерство транспорта и коммуникаций Республики Казахстан
производственное объединение пассажирского
автомобильного транспорта «Казтрансавто»
Астанинское автотранспортное предприятие*

г. Астана, ул. С. Сейфуллина, 65,

тел.: 45 67 78.

Расчетный счет в Промстройбанке

за №

50200, г.Алматы, ул.Толе би, 45

*Директору завода АЗТМ
г-ну Абрамовичу И. К.*

Уважаемый господин директор!

Просим продать нашему предприятию ультразвуковой счетчик «Расход-7» для измерения расхода холодной питьевой воды.

Диаметр трубопровода 80 мм.

Максимальный расход 1,2 м в час.

Минимальный расход 0,1 м. в час.

Максимальное давление воды
в трубопроводе 0,5 МПа.

Максимальное удаление счетчика
от измерительного участка 145 м.

Температура воды 7–до 20° С.

Оплату гарантируем с нашего расчетного счета № 458709
в Астанинском филиале Промстройбанка МФО № 642086.

Код Н-2.

Директор Астанинского ПАТП

Главный бухгалтер

150

3. Запомните.

Модель синтаксической конструкции

Варианты:

«Оплату»... гарантируем ...»

«Качество изделий»...

«Сроки выполнения работ»...

«Просим Вас прислать »...

«Соответствие требованиям»...

«Завод шахтостроительного оборудования
гарантирует»...

«надежность при эксплуатации»...

качество продукции»...

«возврат оборудования в указанный срок»...

«исправность оборудования»...

4. В каких случаях необходимо составление гарантийного письма.

5. От каких глаголов образованы следующие существительные:

разрешение, выделение, гарантия, просьба, оплата.

6. Подберите возможные сочетания существительных с предлогом «согласно».

Согласно чему? }
наряду

7. Заполните свободные места в таблице

Кто?	Составной глагол	Что?
	<i>просит выделить</i>	
	<i>просит установить</i>	
	<i>просит разработать</i>	
	<i>просит провести</i>	

8. Какие из данных выражений можно использовать при составлении гарантийного письма: просим разрешить установку, сообщаем Вам, направляем Вам, оплату гарантируем.

9. Составьте гарантийное письмо на имя вице-министра Министерства транспорта и коммуникаций о внедрении инновационных технологий в машиностроительную отрасль.

10. В каких именно случаях осуществляется платёж по гарантии?

Извещение-приглашение

0050022, Казахстан, Астана,
Аэропорт, РГП «Астанааэронавигация»,
отдел внешних связей.
Тел.факс (8712) 245-782

Международный аэропорт
«Air-Astana»
Генеральному директору
г-ну Абдрахман А. К.

**Об окончательной презентации результатов разработки
Казахским национальным исследовательским техническим
университетом имени К. И. Сатпаева
Генерального плана реконструкции и развития
Международного аэропорта «Эйр Астана»**

Уважаемый господин Абдрахман А. К.

Международный аэропорт «Эйр Астана» совместно с НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева» и при Вашем непосредственном активном участии заканчивает разработку генерального плана реконструкции и развития Международного аэропорта «Эйр-Астана», и я с удовольствием приглашаю Вас принять участие в презентации результатов разработки.

Это важное событие для нашей организации, и мы готовы с учетом всех Ваших пожеланий и предложений представить Вам итоги нашей совместной деятельности, с тем, чтобы сделать наш аэропорт максимально удобным и комфортабельным для клиентов и пользователей.

Презентация состоится 26 января в депутатском зале Международного аэропорта в 14 час.

Просим подтвердить приезд письмом или по факсу 24 57 82.

С уважением _____ Генеральный директор
Аэропорта «Астанааэронавигация».

Письмо-извинение. В начале письма обычно приносятся извинения за задержку ответа, причем композиционная схема такого начала следующая: сообщение о получении письма, сообщение о написании ответа с опозданием, извинение за опоздание, оправдание, причины задержки ответа.

В конце письма могут быть извинения за нелогичность, краткость изложения, небрежность и т. д.

Композиционное строение текста-извинения имеет такую последовательность:

1. Сообщение о невыполнении просьбы, обещания. Описание предпринятых шагов.

2. Извинение.

Извинения за невыполненную работу, за нарушение обещания и т. п. могут располагаться в любой части письма.

Если в письме выражается и благодарность, и извинение, то лучше сначала поблагодарить, а потом извиниться.

Обратите внимание на речевые формулы выражения извинений:

Извините за...

Простите...

Приносим самые искренние извинения за то, что...

Примите глубокие, сердечные извинения...

Разрешите извиниться за...

Позвольте...

Мы хотим попросить у Вас прощения...

Извинение часто сопровождается объяснением причины, почему просьба не выполнена. Такое объяснение, как правило, располагается после извинения.

Ключевыми словами в этом случае являются следующие:

Извините за...

Суть в том, что...

Дело в том, что...

Попробую объяснить, почему...

За объяснением причины обычно следует оправдание, выражающееся следующим образом:

Поверьте мне я не хотел (а) Вас подводить...

Уверяю Вас нам не хотелось...

Мы не думали...

Заканчиваются письма-извинения обычно обещаниями, выражениями надежды:

Примите искренние уверения в глубоком уважении к Вам.

Постараюсь загладить свою вину.

Обещаю выполнить...

Например.

1. Разрешите принести Вам извинения за задержку ответа, которая была вызвана тем, что я находился в длительной командировке.

2. С сожалением должен сообщить Вам, что я вынужден отказаться от Вашего лестного для меня приглашения принять участие в конференции.

3. Я благодарен Вам за приглашение. Приношу самые искренние извинения и надеюсь, что мой отказ не испортит наших хороших отношений.

4. Приносим свои извинения за срыв поставки оборудования. Авария в цехе привела к временной остановке производства.

5. В сложившейся обстановке просим Вас рассмотреть возможность переноса поставки оборудования.

6. С надеждой на положительное решение вопроса.

Исполнительный директор _____

Письмо-запрос – это коммерческий документ, представляющий собой обращение лица, желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру) с просьбой дать подробную информацию о товаре и направить предложение на поставку товара (просьба продавца к покупателю).

Письмо начинают с просьбы выслать что-либо, направить или сообщить. Целью данного письма является получение информации или документов по интересующему вопросу.

Письмо-запрос имеет срок исполнения, исходя из нужд предприятия, организации, учреждения, от имени которого оно исходит.

Например.

а) Ваш запрос от _____, который мы с большим удовольствием получили, рассматривается;

б) чтобы сэкономить время, мы прилагаем предварительный счет на наименования, перечисленные в Вашем запросе;

в) сообщаем, что Ваш запрос получен и передан на рассмотрение заводу-изготовителю. При получении заключения завода ответ на Ваш запрос будет выслан немедленно.

Коммерческий запрос (письмо) представляет собой документ, который составляют при выполнении и заключении коммерческой сделки.

Предложение (оферта) – это заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий.

Предложение о заключении сделки может быть направлено в ответ на запрос покупателя на основе твердой договоренности или в порядке инициативы.

В предложении обычно указываются наименование и количество товара, услуг, условия платежа и другие условия сделки. Предложение такого типа аналогично тексту договора о купле-продаже, имеет юридическую силу и подлежит обязательному рассмотрению.

Предложение может быть твердым и свободным. Если предложение делается только одному покупателю и указывается срок, в течение которого продавец считает себя связанным условиями предложения, оно считается твердым.

Если срок действительности предложения отсутствует или оно рассылается в несколько адресов, такое предложение считается свободным.

При составлении предложения (оферты) используют следующие выражения:

В ответ на Ваш запрос предлагаем...;

Ссылаясь на Ваш запрос, сообщаем...;

Подтверждаем получение Вашего запроса,

Предлагаем Вам в счет взаимных поставок на условиях завода...;

В счет действующего соглашения на следующих условиях: ...

Качество товара соответствует Государственным стандартам, техническим...;

Товар обычного качества;

Товар сертифицирован;

К товару прилагается сертификат качества;

Цена составляет, включая стоимость маркировки, акцизной марки, запасных частей;

Сроки поставки– I квартал текущего года в заявленные Вашим запросом сроки по договоренности;

В течение 3 дней после поступления денег на наш расчетный счет;

Условия платежа: наличный (безналичный расчет) посредством инкассо;

В процессе транспортировки установлен бой товара, произошло повреждение товара;

Товар пониженного качества, оказался дефектным, был плохо упакован;

При вскрытии товара было обнаружено...;

Недостача была обнаружена в вагоне за пломбами станции отправления...;

Предлагаем акт приемки товара № ____, составленный комиссией в составе ... подписанный также Вашим представителем и удостоверяющий, что...;

В приложении высылаем акт экспертизы, №...протокола коммерческий акт №...;

На основании акта №... просим возместить ущерб, доплатить за..., допоставить товар. перевести на наш счет, компенсировать расходы, предоставить скидку.

Например.

ТОО «Технология плюс»
23-05013 № 761 оп – 07
Директору рекламной фирмы
«Приват-инфо» г-ну Калашникову А. И.
Предложение о размещении рекламы.

Уважаемый господин директор!

Мы рады предложить Вашей фирме заключить с нами договор о проведении рекламной компании для продвижения на рынке нашей новой продукции: оборудование и расходные материалы для наружной рекламы, плоттеры (рисующие, режущие); материалы для плоттерной печати и для оклейки автомобильной пленкой.

Сроки проведения рекламной компании – I квартал 20__ года.

Условия сделки – предварительная оплата в размере 50 % от общей стоимости.

Наш адрес: г. Алматы, пр. Гагарина, 90,
тел./ факс: 8 (727) 250 96 55 (*многоканальный*).

Уважаемые господа!

За последние годы мы ввели в оборот в машиностроение различные заграничные марки и создали значительный рынок сбыта для производителей.

Нас заинтересовала Ваша новая продукция, которая экспонировалась на выставке «Атакент».

ЗАДАНИЯ

1. Переведите на русский язык.

Сатушының сенімді сатып алушыға тауар партиясын белгілі бір шартпен сататыны туралы жазбаша ұсынысы №

2. К какому жанру официально-делового стиля относится данный текст.

Уважаемые господа!

а) Относительно Вашего заказа на (наименование товара) сообщаем, что не можем поставить продукцию в полном объеме, запрошенном Вами.

б) Для того, чтобы Вы получили представление о возможностях нашего предприятия, высылаем Вам в приложении подробный иллюстрированный проспект.

Мы будем очень рады получить от Вас благоприятный ответ.

3. Запомните.

Модель синтаксической конструкции

«Мы можем предложить Вам»...

«Предлагаем Вам»...

«Мы можем рекомендовать Вам»...

Варианты ее реализации

автоматическую систему управления в счет взаимных поставок на 20__г.»...

приобрести...на комиссионных началах ...

подрядчика, который гарантирует выполнение указанной работы в период с... по...»

4. Используя данные синтаксические модели, составьте текст письма-предложения.

Модель синтаксической конструкции

«Приглашаем»...

«Просим»...

«Казахстанская промышленная палата...»

Варианты ее реализации

... представителя Вашего предприятия посетить»...

принять участие»; Вас принять участие в обсуждении проекта»... в качестве оппонента в обсуждении»...

приглашает Вас на официальное открытие выставки»...

5. Закончите предложения. В тексте, помещенном далее, найдите синтаксические конструкции, свойственные деловому письму.

В порядке оказания технической помощи...

В связи с отказом вагоностроительного завода...

В связи с переходом на новую технологию производства...

В соответствии с предварительной договоренностью...

Завод
«Машиностроитель»
Директору «Казглавмаш»

Об увеличении поставки запасных частей к бумагоделательным машинам

Рассмотрев Ваше предложение об увеличении поставки запасных частей к бумагоделательным машинам в III квартале 20__ г. и изучив производственную мощность завода для изготовления указанных запасных частей сверх ранее утвержденной программы, сообщаем следующее:

1. Исходя из наличия станочного оборудования и производственного процесса, завод «Машиностроитель» может дополнительно поставить «Казглавмашу» в III квартале 20__ г. запасных деталей к бумагоделательным машинам на 10 % больше, чем было запланировано ранее утвержденной на 20__ г. производственной программой.

2. Указанная поставка может быть произведена по дополнительному соглашению к ранее заключенному договору поставки между заводом «Машиностроитель» и «Казглавмаш».

3. Для согласования ассортимента запасных частей, подлежащих поставке нашим заводом, просим выслать Вашего представителя с проектом спецификации и доверенностью на подписание дополнительного соглашения к договору и спецификации.

Заместитель директора _____

Начальник отдела сбыта _____

6. Определите, к какому виду письма относятся фразы.

С благодарностью подтверждаем получение ответа на предложение, которое направили на рассмотрение заказчику.

По получении ответа от нашего заказчика мы поставим Вас в известность.

7. Составьте коммерческое предложение или рекламный проспект по Вашей специализации.

8. Составьте полный текст для одного из обозначенных выше жанров письма.

Запомните.

Профессиональные, просторечные и устаревшие варианты не являются нормативными.

9. Проанализируйте текст.

Крупнейший производитель и поставщик офисной мебели «Феникс». 12 лет на казахстанском рынке к Вашим услугам бесплатно:

- рассылка каталога;*
- выезд менеджера и дизайнера к клиенту;*
- сборка – круглосуточно;*
- гарантия – 3 года.*

Приглашаем Вас посетить стенд компании «Феникс» на выставке «Мебель-2016 в торговом центре «Атакент», павильон 3, с 10 по 17.06. 2016 г.

10. Чем занимается компания «Феникс»?

- 1) организацией международных выставок мебели;*
- 2) производством и поставкой мягкой мебели;*
- 3) производством и поставкой мебели для фирм и организаций.*
- 4) круглосуточно направляет своих менеджеров и дизайнеров к клиентам.*
- 5) приглашает Вас посетить выставку «Модная мебель».*
- 6) бесплатно собирает мебель, доставленную клиентам.*

3.4. Информационное письмо

К информационным письмам относятся *письма-извещения, письма-сообщения, письма-заявления*. Информация в том или

ином объеме обычно входит в любое почтовое отправление, однако только информирование адресата является целью данного вида корреспонденции. Этими письмами организации и предприятия информируют друг друга о событиях и фактах, представляющих взаимный интерес.

Объем информационного письма может варьироваться от размеров обычной справки, состоящей из одного предложения до сообщения, занимающего несколько страниц. К информационным письмам относят и рекламно-информационные.

Информация в деловом письме (во всех письмах из учреждений) обычно вводится следующими речевыми стереотипами:

<i>Настоящим письмом</i>	<i>сообщаем, что...</i>
<i>Согласно Вашей просьбе</i>	<i>уведомляем, что...</i>
<i>В связи с Вашим письмом</i>	<i>доводим до Вашего сведения ...</i>
<i>Отвечая на Ваше письмо,</i>	<i>ставим Вас в известность о...</i>
<i>В ответ на Ваше письмо</i>	<i>позвольте Вам сообщить, что...</i>
<i>Разрешите поставить Вас</i> <i>в известность</i>	<i>о том, что ...</i>

Например.

Фонд «Русский мир», Казахстанская ассоциация преподавателей русского языка и литературы (КазПРЯЛ), Российский центр науки и культуры в городе Астана ставят Вас в известность о проведении международной конференции «Традиции и инновации в языковом образовании», которая проводится в Шымкенте 22–24 апреля 20__ г.

050220, АЗТМ АО «Комплекс» «Атакент»

Алматы, ул. Толе би, 54

06.09.16, № 34-421-974

О запросе предложения на запасные части

Просим Вас выслать в наш адрес предложение в трех экземплярах на поставку запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией.

В предложении просим указать полное наименование, тип, технические характеристики, материал (где это необходимо), цену и массу по каждой позиции спецификации, а также возможные сроки и общий объем поставки в кубических метрах.

Просим также указать отдельно стоимость упаковки и транспортировки.

Просим, по возможности, сообщить более точную дату высылки Вашего предложения на наш адрес. В случае, если Вы по каким-то причинам не сможете разработать предложение, мы будем признательны за Ваше сообщение об этом в минимальный срок обратной почтой.

При ответе просим ссылаться на наш номер.

Коммерческий директор _____

Просим прислать нам имеющиеся данные о Вашем... Мы хотели бы подчеркнуть, что наша фирма предлагает своим клиентам отличное сервисное обслуживание и ремонт оборудования.

Ответ на предложение (акцепт)

В случае принятия условий предложения адресант подтверждает этот факт, и сделка считается заключенной. Удостоверяет принятие предложения выдача заказа или заключение контракта. Положительный ответ на коммерческое предложение называется акцептом, а лицо, принимающее предложение, – акцептантом.

Если положительный ответ не исключает возражений по отдельным пунктам, с контрагентами завязывается переписка.

Уважаемые господа!

Благодарим Вас за предложение относительно... (наименование товара), содержащееся в Вашем письме от ... (дата), ко-

торое мы незамедлительно передали для рассмотрения в наш технический отдел.

Просим Вас подождать несколько дней, мы ответим сразу же, как только это станет возможным.

**Фонд развития профессиональных связей и информации
в области науки и техники**

050022, г. Астана,
пр. Достык, 7,
тел./факс 257-20-56,
тел. (717) 256-19-56
Исх. № 38178 от 15.01 2013 г.

Генеральному директору
ВЦ «Атакент»
г-ну Сыздыкову А. Г.

Уважаемый господин генеральный директор!

В соответствии с достигнутой ранее договоренностью Фонд развития профессиональных связей и информации в области науки и техники подтверждает свое намерение об организации и *проведении в октябре 20... г. совместно с ВЦ «Атакент» в г. Астана выставки «Спецтехника Казахстана» – 20__*».

Проведение выставки планируется в Астане с участием машиностроительных заводов республики и Союза предпринимателей.

Ориентировочное количество участников – 20 предприятий промышленности.

Прошу направить в наш адрес проект Договора с ВЦ «Атакент».

Исполнительный директор Фонда ФИО _____

Признанную сумму просим перечислить на наш расчетный счет.

Директор _____ А. Р. Исмаилов

Рекламация – это коммерческий документ, представляющий собой претензии к стороне, нарушившей принятые на себя обязательства, и требование возмещения убытков.

Рекламации могут быть предъявлены в отношении качества товаров, соблюдения сроков поставки, платежа состояния упаковки, маркировки и других условий контракта (договора).

Необходимыми компонентами рекламации являются основания для предъявления претензий, аргументация, доказательства, конкретные требования стороны, предъявляющей претензии, например: требование замены некачественного товара качественным или уценки товара; в случае рекламации по качеству, требование допоставки недостающего количества товара или возврата уплаченной суммы за недостающее количество товара, требование скидки с общей стоимости партии товара, требование расторжения контракта и возмещения убытков в связи с невыполнением контракта.

Рекламация предъявляется в письменном виде, в определенный срок, заказным письмом с приложением всех документов, подтверждающих рекламацию и имеющих полную доказательную силу обеих сторон.

Если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то спор переходит в арбитраж, решение которого является окончательным и обязательным для обеих сторон.

При составлении текста рекламации используются следующие стандартные модели:

К нашему большому сожалению, сообщаем Вам, что...;

К сожалению, мы должны поставить Вас в известность, что...;

Мы официально заявляем Вам рекламацию на...;

Наши клиенты заявили рекламацию на...;

При приемке деталей автомобиля были обнаружены следующие недостатки...;

Сумма причиненного ущерба составляет _ (прописью) тенге. Это дает нам право обратиться в арбитраж;

Надеемся, что Вы с должным вниманием отнесетесь к нашей рекламации и незамедлительно сообщите нам о своем решении.

Например.

Согласно договору № _____ от 16.05.20__ г. Ваша организация должна была поставить нам запасные части к автомобилю марки «Audi» на сумму 500 000 000 (пятьсот) млн. тенге к 20.08.20__ г. В связи с недопоставкой запасных частей у нас возникли убытки от уменьшения объемов производства.

В соответствии с договором (п. 7.4.) Вам надлежит уплатить неустойку в размере 10 % от стоимости недопоставленной продукции.

Главный бухгалтер _____ Н. Н. Сыздыкова.

Уважаемый господин директор!

По контракту №20 от 07.05.20__ г. Ваше предприятие должно было поставить товар не позднее 01.04.20__ г. Однако в нарушение п. 5.3. контракта товар был поставлен с опозданием на 35 дней.

На основании п. 6.2. контракта наша фирма начисляет Вам пени в размере ____ тенге.

Указанную сумму просим перевести в течение 5 банковских дней на наш расчетный счет № _____ в Казкоммерц-банке.

Приложение: Акт приема товара от 01-04.

Директор фирмы _____ ФИО

При ответе на рекламацию возможны следующие варианты:

- если претензия отклоняется (полностью или частично), указывается (сообщается) информация о принятии претензии к рассмотрению;

- когда претензия удовлетворяется (полностью или частично), указывается срок и способ ее удовлетворения, если она не подлежит денежной оплате. При денежной оплате указывается признанная сумма, номер и дата платежного поручения;

- когда претензия отклоняется (полностью или частично), указываются мотивы отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие обосновывающие его документы.

Ответ на рекламацию предъявляется в письменном виде:

заказным письмом или по факсу/электронной почте – при удовлетворении претензии;

заказным письмом с приложением всех документов – при отказе в удовлетворении претензии.

Сопроводительное письмо *составляется для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей, например, об отправке контрактов, спецификаций, каталогов, образцов товара, грузов.*

Сопроводительное письмо, наряду с контролем прохождения документов, грузов, выполняет функцию ярлыка.

При составлении сопроводительного письма наиболее употребительны следующие слова и выражения:

- *Направляем,*
- *Высылаем/посылаем,*
- *Предупреждаем,*
- *В приложении направляются,*
- *При этом высылаются,*
- *В связи с этим одновременно.*

Генеральному директору
ОАО авиакомпания «Скат»,
г-ну Иванову А. Ф.

Международный аэропорт «Эйр-Астана».

Уважаемый Александр Федорович!

Направляем Вам оформленный с нашей стороны договор на использование подъездного пути № 441 д/ 67.

Просим Вас в срок, предусмотренный законом, рассмотреть, подписать, скрепить печатью и 1-й экземпляр договора, и протоколы разногласий к нему, которые возникнут, вернуть в наш адрес.

В случае несогласия с пунктами договора представитель Вашей организации может решить спорные вопросы в отделе коммерческих услуг ОАО «Международный аэропорт «Эйр-Астана».

Надеемся на добрые и взаимовыгодные отношения.

Приложение: ____ листов

Начальник отдела коммерческих услуг Ахметов О. Д. ____

Тел. отдела коммерческих услуг: 717-442; 786-531.

Наиболее употребительными при составлении текста рекламации являются следующие выражения:

<i>Товар</i>	<i>отгруженный поставленный</i>	<i>в вагоне № в адрес</i>
<i>В количестве</i>		<i>в счет контракта № по договору</i>
<i>При</i>	<i>приемке товара монтаже наладке</i>	<i>выявились следующие были обнаружены недостатки</i>

Письмо-напоминание направляют, когда не удается с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ либо добиться принятия нужного решения. Письмо-напоминание, как правило, состоит из двух логических элементов:

- 1) напоминания о необходимости ответа на запрос;
- 2) напоминания о сроках выполнения принятых решений, договоренностей и указания мер, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Помета «вторично», помещаемая на поле письма, указывает на то, что это напоминание.

Стандартные выражения письма-напоминания:

Напоминаем, что ..., по плану совместных работ Вы должны...

Вторично ставим Вас в известность...

Еще раз прошу (просим)...

Считаем необходимым еще раз обратить Ваше внимание...

Письмо-подтверждение направляют для подтверждения получения документов и т. д. В ключевую фразу письма-подтверждения входят слова, образованные от глагола «подтверждать».

С благодарностью подтверждаем...

В подтверждение нашего согласия...

Посылаем наше подтверждение.

Это письмо является ответом на просьбу/запрос отправителя подтвердить получение корреспонденции. Оно начинается фразой: «*подтверждаем получение*», «*сообщаем Вам...*».

Запомните.

Модель синтаксической конструкции	Варианты ее реализации
«Подтверждаем»...	получение спецификаций на... Ваши условия поставки оборудования...
«С благодарностью подтверждаем»...	получение Вашего письма от... получение Вашего заказа и приступаем к его выполнению...
Завод «Прогресс» \ подтверждает»...	свой запрос о проекте гаража... условия поставки оборудования»...

Используя начальные фразы, напишите:

- Письмо-подтверждение

Ректору
НАО «КазНИТУ имени К. И. Сатпаева»

ФИО

Подтверждаем получение Вашего письма с приложением.
Мы ждем Вашего подтверждения, прежде чем приступить к исполнению Вашего заказа.

Подтверждая Вашу телеграмму от ____ 20 г.

Руководитель предприятия _____

- Письмо-приглашение

Мы были бы рады видеть Вас на...

Имеем честь пригласить Вас...

Разрешите пригласить Вас на встречу (презентацию, конференцию)

Позвольте напомнить Вам о посещении ..., принять участие.

Республиканский научно-исследовательский
институт по нормализации в машиностроении

НИИНМАШ

Главному конструктору

завода АЗТМ

Абрамовичу И. К.

Глубокоуважаемый Игорь Каспарович!

26 января 20__ г. в 12 часов в конференц-зале нашего университета состоится обсуждение проекта новой линии теплоснабжения.

Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляем Вам проект и просим принять участие в его обсуждении.

Если Вы не сможете по каким-либо причинам принять участие в обсуждении, просим направить Ваши замечания и предложения по адресу: _____

Председатель

Ученого совета института

Секретарь Ученого совета

Капитонов Е. Р.

Самаринский О. Ю.

- Письмо-просьбу

Письмо-просьба направляется в учреждения и предприятия отдельным лицам. Может быть простым и сложным. Простое содержит просьбу, заключающуюся в одном предложении, сложное – мотивированную просьбу. В первой части сложного письма раскрывают причины, побудившие обратиться с просьбой, во второй – излагают собственно просьбу. В простых по композиции письмах присутствует только вторая часть.

Количество ситуаций, вызывающих необходимость обращения с просьбой от имени юридического лица, не поддается учету. Побуждение к какому-либо действию адресата в форме просьбы – самый распространенный вид речевого действия в деловом общении. В форме просьбы пишутся заявления, служебные записки, ходатайства.

Почти все многоаспектные письма содержат просьбу. Нередко одно деловое письмо содержит несколько просьб – однотипных речевых актов. Композиция такого письма может выглядеть следующим образом:

<i>Прошу.....</i>	<i>Просим...</i>
<i>Одновременно прошу....</i>	<i>Также просим...</i>
<i>А также прошу...</i>	<i>А также просим...</i>

Нередко просьбе предшествует мотивация:

Поскольку оптовые цены выросли на 5%, просим Вас...

В связи с переходом на новый график работы...

По причине отсрочки платежа...

В письмах-просьбах употребляются следующие стандартные выражения:

<i>Обращаемся к Вам с просьбой</i>	<i>прислать/выслать;</i>
<i>Просим Вас</i>	<i>направить;</i>
<i>Не могли бы Вы</i>	<i>подтвердить;</i>
<i>Будем весьма признательны,</i>	<i>если Вы вернете,</i>
	<i>направите, сошлётесь;</i>
<i>Мы были бы весьма обязаны</i>	<i>за ответ, согласие;</i>
<i>Мы будем рады, если Вы</i>	<i>найдёте возможность;</i>
<i>Мы бы хотели</i>	<i>получить приглашение.</i>

- Письмо-запрос

Близкое по содержанию письму-просьбе, письмо-запрос направляется в учреждения или предприятия, отдельным лицам с различными просьбами: выслать сведения, информацию, отчитаться в выполнении порученного задания, обязательства и т. п.

- Письмо-ответ

Содержанием таких писем являются разъяснения, результаты решения вопросов; в них даются ответы на просьбы, заявки, поступающие из учреждений.

ЗАДАНИЯ

1. В каких ситуациях используются письмо-просьба и письмо-ответ.

2. Прочитайте тексты. Обратите внимание на значение выделенных конструкций.

Письмо-запрос

Бланк с угловым штампом

Акиму г. Алматы

г-ну _____ ФИО

Уважаемый _____

Ректорат Казахского национального исследовательского технического университета имени К. И. Сатпаева **просит Вас изыскать возможность выделения** для молодых специалистов университета трех квартир из жилищного фонда акимата.

Ректор университета _____ ФИО

Дата _____

Письмо-ответ

Бланк с угловым штампом

Ректору

КазНITU имени К. И. Сатпаева

г-ну _____

Уважаемый _____

Акимат города Алматы сообщает, что в строящихся домах компании «Базис» по адресу: г. Алматы, ул. Навои, 124 для университета будут выделены три квартиры. Каждая квартира общей площадью 85 кв. м.

Аким _____ ФИО

3. Какие из данных предложений Вы используете при составлении делового письма.

Сообщаем, что строительство нового завода будет завершено в августе 200__ года.

Новые спортивные сооружения к «Экспо-2017» мы должны построить в срок.

Высылаем Вам новый проект конструирования сборки автомобилей.

Конструкторское бюро запланировало проект сборки отечественных автомобилей.

4. Подберите к предложениям подходящие по смыслу существительные.

В связи	с чем?
	с реконструкцией

В соответствии	с чем?
	с планом

5. Выполните задание по образцу, подбирая соответствующие глаголы.

Просим Вас	Что сделать?
	выделить

6. Используя конструкцию *кто просит что*, изложите просьбу.

Образец.

Дирекция Института базового образования просит сообщить сроки проведения международной конференции.

Слова для справки: *организационный комитет конференции, прислать информационное письмо, выделить финансирование, дать разрешение.*

7. Составьте письмо-просьбу об уточнении запроса.

Образец.

В полученном от Вас предложении о ...(дата) Вы, к сожалению, не указали минимальный объем поставок.

Просим Вас прислать уточненное предложение.

Пожалуйста, укажите, какие гарантии, если они имеются, будут предоставлены нашему заводу.

8. Используя модель синтаксической конструкции, составьте текст письма-напоминания.

Напоминаем Вам, что по плану совместных работ Вы должны...

Несмотря на неоднократные напоминания, Ваш завод до сих пор не представил...

Напоминаем Вам, что Ваша задолженность по оплате...

9. Какую синтаксическую модель Вы используете в начале следующих предложений.

... Вас проверить ход выполнения работ по изготовлению заказанных станков.

... включить в план изданий книгу.

...подтвердить по телефону получение товаросопроводительных документов.

10. Составьте письмо-просьбу и письмо-ответ, используя ситуации: ректорат КазНИТУ обращается в городской акимат с просьбой разрешить строительство двух жилых домов на территории университета.

Письмо-согласие

Отвечая на Ваш запрос от 23 марта 20__ года, сообщаем о согласии на поставку автомашин на условиях 100 % предоплаты.

Первая партия может быть отгружена в месячный срок после поступления денежных средств на наш расчетный счет.

Сообщаем Вам, что мы согласны на пролонгацию договора на прежних условиях.

Извещаем Вас о принятии Вашего коммерческого предложения.

Письмо-отказ

Является отрицательной реакцией, представленной в виде несогласия с предложением, условиями и т. д.

Уважаемые господа!

К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение о дополнительной поставке в наш адрес _____ в связи с сезонными причинами.

Продолжите фразы.

Ваше предложение (проект) отклонено по следующим причинам...

Присланный Вами проект титульного списка по объектам строительства на сумму ... нами не может быть утвержден по следующим причинам:

1....

2....

В связи с отрицательным ответом Главцентростроя об изготовлении сборной железобетонной эстакады для теплотрассы Алматинский завод тяжелого машиностроения не может принять техническую документацию по теплотрассе....

Высланная ранее планировка цеха со служебной запиской от... недействительна....

Считаем нужным сообщить Вам, что одной из основных причин нашего отказа является ...

К сожалению, присланные Вами чертежи не отвечают современным техническим требованиям...

Предлагаемые Вами сроки строительства нас не устраивают...

В ответ на Ваш запрос от... сообщаем, что, к сожалению, не можем выслать Вам предложение на поставку станков этой марки...

С сожалением сообщаем, что наш завод не может поставить ... в соответствии с Вашими спецификациями....

Письмо-сообщение

Отправляют при необходимости уведомления о каких-либо обстоятельствах, изменениях, дополнениях, представляющих взаимный интерес.

При составлении письма используются следующие стандартные выражения:

Сообщаем...

Ставим Вас в известность...

Информируем...

Имеем честь сообщить Вам...

С радостью сообщаем Вам...

Извещаем...

Доводим до Вашего сведения...

Уведомляем ...

Директор фирмы _____ ФИО

Ходатайство

Содержит просьбу оказать содействие при решении сложных или спорных вопросов.

*Акимат г. Алматы Алматы, 050022, ул. Сатпаева, 28,
тел. (722) 292 76 39, факс (722) 292 76*

*г. Алматы, пр. Абая, 44
Председателю ликвидационной
комиссии «Цеснабанк»
Болатову А. С.*

Уважаемый Альпарслан Саятович!

Прошу Вас оказать содействие в получении денежного вклада на сумму 1 млн. (один миллион) тенге пенсионерке, вдове участника Великой Отечественной войны, Саяховой Маргарите Сапаровне.

*Аким г. Алматы _____
г. Алматы, ул. Тимирязева, 66,
ТОО «Дана», Управляющему
холдингом «Самрук-Казына»,*

Промышленное отделение
№ 9761 Казкоммерцбанка
Расчетный счет № 7063101 0942.
г-ну Дулатову К. Д.

Уважаемый Канат Дулатович!

В связи с тем, что основная деятельность ТОО «Дана» – оптовая торговля, просим дать разрешение на использование торговой выручки на хозяйственно-операционные нужды, командировочные расходы и выдачу заработной платы.

Генеральный директор _____

Главный бухгалтер _____

Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Телеграмма – срочное сообщение, которое передано по телеграфу. В телеграмме в самой краткой форме излагается содержание, необходимое для передачи информации.

К телеграмме предъявляются особые требования. По общепринятому правилу в ней не употребляются союзы, предлоги, знаки препинания, местоимения. Цифры пишутся прописью.

Телеграммы могут быть личные и служебные.

Служебная телеграмма в качестве официального документа используется для передачи экстренной информации:

телеграмма с заверенными фактами,
телеграмма с заверенной подписью,
фототелеграмма, телеграмма-доверенность,
телеграмма на специальном бланке (текст-клише).

В ряду других текстовых сообщений телеграмма выделяется своеобразным языком и композицией. Это так называемый «телеграфный стиль», который сложился под влиянием двух факторов.

Во-первых, высокая стоимость телеграфной связи, отсюда – предельный лаконизм текста; во-вторых, телеграф пользуется

понятием «тарифное слово», которое необязательно совпадает со словом грамматическим.

Например, предлог «*в отношении к*» определяется лингвистами как одно слово, а телеграф в этом случае тарифицирует три словесные единицы.

Стремление к лаконизму приводит к исключению из текста всех элементов, без которых вполне можно понять информацию. Она передается простыми предложениями, которые часто представляют собой неполные или усеченные высказывания.

Опускаются союзы, предлоги, местоимения; крайне редко используются прилагательные, наречия; сокращаются глагольные формы; нет сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов.

Информацию о количестве и датах принято передавать в цифровом выражении. Буквами передаются только однословные числительные.

Телефонограмма – запись официального телефонного сообщения. Включает следующие реквизиты: название организации, вид документа, адресат, дата, индекс, текст, подпись, отметка о времени передачи и указание должностей и фамилий лиц, принявших и передавших телефонограмму. Обычно телефонограммы применяют для срочных оповещений о совещаниях, заседаниях, собраниях, внезапно случившихся событиях.

Телефонограмма – это письмо, передающееся по телефону. Оформляется также как и обычное письмо или факс.

Правила оформления телефонограммы.

1. Если телефонограмма передается нескольким адресатам, к ней прилагается список учреждений, которым ее посылают, и номера телефонов, по которым телефонограмма передается.

2. Телефонограмма пишется кратко, точно, простыми предложениями.

3. Объем телефонограммы не должен превышать 50 слов.

4. При передаче телефонограммы после представления говорят абоненту «Примите телефонограмму»

Образец оформления телефонограммы с реквизитом.

Телефонограмма

08.10.200..., № 32

Алматы. 12 октября с 13 до 14 ч. будет снято напряжение в контактной сети трамвайных маршрутов.

Заблаговременно известите пассажиров по линии названных маршрутов и организуйте по ним движение других видов транспорта.

Зам. начальника городского управления пассажирского транспорта Б. К. Маралов.

Телекс – разновидность телеграммы, передаваемой по абонентской телексной (телетайпной) сети.

Телекс используется более широко в международных экономических связях. Телетайп как автоматическое устройство передачи отличается скоростью печатания. Адресат получает сообщение практически в тот же момент, когда оно отправлено.

Факсограмма (телефакс, факс) – копия документа, полученная с помощью аппаратуры факсимильной связи.

Факсограмма является копией, она не обладает юридической полноценностью. Поэтому такие сообщения обычно бывают письмами или бумагами информационно-справочного характера.

Электронное письмо

Электронная переписка имеет свои правила обмена информацией, которые регулируют особенности удостоверения и отправки сообщений. Однако по содержанию электронные сообщения практически не отличаются от письменных. Это лишь способ письма.

ЗАДАНИЯ

1. Объясните, воспользовавшись толковым словарем, происхождение слова «телеграмма».
2. Подберите к слову «*телеграмма*» однокоренные слова которые начинались бы с «*теле*».
3. Подберите подходящие определения к следующим словам:

Телеграмма *какая?*

адрес *какой?*

телеграф, запрос, индекс, адресат, телефонограмма.

4. Поздравьте Вашего друга:

- 1) с Днем рождения;**
- 2) с окончанием университета.**

5. Составьте текст служебной телеграммы в офис о результатах командировки.

6. Отредактируйте текст телеграммы.

Получили письмо о задержке в поставке тракторов по контракту «1944. О дате отгрузки уведомим вас по телексу.

7. Переведите на казахский язык текст телеграммы.

Дорогие коллеги! Позвольте выразить наши наилучшие пожелания по случаю юбилея фирмы. Мы надеемся на дальнейшее сотрудничество.

8. Напишите текст телефонограммы о проведении ремонтных работ и приостановлении движения транспорта.

9. Найдите в предложениях отглагольные существительные, характерные для официально-делового стиля речи. Чем выражено сказуемое в безличных предложениях?

- 1) В выделении дополнительных фондов холдингу отказано.*
- 2) Резкое торможение автомобиля на скользких участках дороги может привести к опрокидыванию.*
- 3) Оплата заказа гарантируется.*
- 4) В результате расследования установлено, что пожар возник вследствие неисправностей в системе электропроводки.*
- 5) Ржавлению подвержено большинство металлов, не покрытых каким-либо защитным слоем.*

10. Составьте предложения, характерные для официально-делового стиля, используя следующие отыменные предлоги:

В целях, в отношении, на предмет, в силу, в части, в связи, в соответствии, по линии, в течение, во избежание, на основании, в счет, в порядке.

3.5. Служебный речевой этикет делового письма

Этикет (франц. – ярлык, этикетка) – это проявление культуры личности, которое можно рассматривать как практическое преломление моральных принципов и норм в поведении лю-

дей. Этикет способствует поддержанию благоприятного морально-психологического климата в коллективе и обществе в целом.

Если понятие «этикет» включает обязанности людей по отношению друг к другу, нормы и правила их поведения и общения во всевозможных ситуациях, то понятие «служебный этикет» действует в более узкой области – определяет нормы и правила поведения и общения людей только на службе. Речевой служебный этикет – это правила речевого поведения на службе.

Коммерческая корреспонденция сохраняет форму личной переписки. Как правило, коммерческие письма составляются от первого лица. Однако, несмотря на видимость чисто личных отношений между сторонами, фактически отношения между фирмами носят общественный характер.

Письменная речь – это самостоятельная, целостная, целенаправленная структура, обеспечивающая общение с помощью письменного текста. Письменный текст в данном случае является представителем автора как участника общения.

К текстам служебных документов следует предъявлять строгие требования – они должны быть четкими, точными, логичными и соответствовать нормам официально-делового стиля. В зависимости от количества вопросов, затрагиваемых в документе, текст может быть простым или сложным по содержанию. В **простом** тексте рассматривается один вопрос, в сложном – несколько.

Простые тексты более удобны в обработке, в процессе документооборота и очевиднее в исполнении. Сложные тексты (отчеты, обзоры, доклады и т. п.), как правило, имеют большой объем, поэтому их целесообразно приводить к простому варианту за счет членения на параграфы, пункты и подпункты.

Тексты делового письма должны быть **унифицированы** максимально. В общем плане унификация текста представляет собой деление информации на постоянную и переменную и разработку на этой основе трафаретных и типовых текстов.

В трафаретном тексте постоянная информация уже напечатана, а для переменной оставлены пробелы. При составлении

подобного текста следует располагать постоянную информацию перед переменной.

Типовой текст – это образец, на основе которого строится текст нового документа. Такой текст может быть представлен в виде отдельных фраз или абзацев. Для облегчения подбора рекомендуется составить каталог типовых текстов.

В заключение нужно заметить, что деловая переписка сегодня носит более личный и динамичный характер, чем десять - пятнадцать лет назад. Поэтому владение этим жанром деловой письменности входит в число приоритетных профессиональных навыков менеджера.

Речь делового человека. Для успеха в общении важно учитывать интересы, ценности адресата, его ожидания и цели, а также сферу общения. Этот принцип особенно важен в деловом общении, которое обслуживает официально-деловой стиль.

В официально-деловой сфере используется язык людей, связанных интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем. Поэтому и говорят о деловой коммуникации.

Устная деловая речь обращена к собеседнику и предполагает возможность влияния на него. Деловая коммуникация имеет свою лексико-грамматическую и стилистическую специфику.

Лексика официально-деловой речи использует большое количество международной лексики, стандартизированных выражений, однокоренных слов, существительных с родовым значением, также аббревиатуры, сложносокращенные слова.

Широко применяются глаголы и глагольные образования – причастия, деепричастия, отглагольные существительные и прилагательные. Синтаксис характеризуется присутствием неполных, безличных предложений, обращений, присоединительных конструкций простых предложений, вводных слов и словосочетаний. Используются предлоги и пассивные конструкции, большое количество однородных членов предложения.

Деловое общение требует строгого использования речевых конструкций, стандарта, не допускается жаргон и т. д. Деловое общение предполагает владение профессиональным языком,

знание терминов, свойственных определенной области (управленческой, технической, юридической) общения.

Главные требования к устной речи делового человека

- точность и ясность употребляемых слов (в правильном значении; иноязычные – только при необходимости);
- краткость (без повторов и тавтологии);
- конкретность и аргументированность;
- стандартность речевых формулировок.

Деловое общение может быть **необходимым** (когда без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно), **желательным** (определенные контакты способствуют более успешному осуществлению задач), **нейтральным**, **нежелательным** (затрудняет достижение цели).

При общении очень важно создать благоприятный психологический климат. Для этого рекомендуется:

- приветствовать собеседника искренней улыбкой, доброжелательным взглядом, обращаться к нему по имени-отчеству или используя принятые обращения;
- показывать свое желание понять позицию собеседника;
- стараться выявлять положительные качества собеседника;
- учитывать эмоциональное состояние собеседника;
- подчеркивать равенство позиций, вести себя спокойно и уверенно;
- эмоционально поддерживать разговор;
- выражать искреннее одобрение (все люди любят, когда их хвалят, говорят об их достоинствах);
- говорить комплименты.

Любую деловую беседу, коммерческие переговоры можно начинать с них. Чем больше человек делает комплиментов, тем больше он их получает.

Важная особенность делового общения – строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа: начальник – подчиненный, партнеры, коллеги и др. Успешное деловое взаимодействие определяется тем, как поставлена цель, определены интересы партнеров, выбраны стратегия и тактика. В деловом общении ценятся обязательность, верность слову, организованность, соблюдение нравственных устоев.

ЗАДАНИЯ

1. Заполните свободные графы таблицы синонимичными выражениями.

2. Опишите речевую ситуацию, в которой уместно употребление одной из приведенных в таблице фраз.

Нейтральное	Официальное	Разговорное с оттенком фамильярности
Можно к Вам?	Разрешите?	Не помешаю
		Что скажешь?
Позвольте позвонить		
	Прошу соблюдать регламент.	
	Разрешите обратиться к Вам с просьбой	Я хочу сказать
Рад был помочь (ответ на выражение благодарности)	Благодарю за внимание	

3. Насколько уместно употребление этикетных формул в приведенных ниже примерах?

Позвольте от Вас звякнуть?

Разрешите с Вами покалякать?

Был весьма рад с Вами поболтать?

Премного благодарен Вам...

Наше Вам с кисточкой, господин директор!

4. «Проиграйте» предложенные ролевые ситуации. При обсуждении выполненного задания обратите внимание на мимику, жесты, интонацию, соблюдение этикета речевых правил его участниками.

А. Вы директор завода, управляющий и т. д. К Вам пришел Ваш старый друг, незнакомый мужчина, руководитель организации. Примите их.

Б. Вы работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

- ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;

- ученого выступить на научно-практической конференции;
- менеджера выступить с новым проектом.

В. Вы руководитель коммерческой структуры. У Вас в фирме есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3–4 претендентами на это место, которые пришли по объявлению.

5. В каких сферах общения (бытовое, официально-деловое) могут быть использованы следующие фразеологизмы, крылатые выражения?

Держать в курсе; зайти в тупик; звезда первой величины; плясать под чью-то дудку; пожинать плоды; вгонять в краску; становиться на дыбы; войти в силу; подавать надежду; не ударить лицом в грязь; петь дифирамбы; сесть на мель; Содом и Гоморра; эзопов язык; курить фимиам.

6. Прочитайте следующие аббревиатуры, объясните их произношение.

- а) ООН, МГИМО, СПИД;
- б) МГУ, РК, РФ, США, ФБР, ФРГ.

7. Прочитайте и дополните глаголы на *ировать* своими примерами.

Маркировать, премировать, нормировать, гофрировать, пломбировать, бомбардировать.

8. В каких словах следует произносить *чн*, *чт*, а в каких *шн*, *шт*?

Закадычный, поточный, съёмочный, нарочно, Ильинична, пустячный, горчичник, булочная, молочная, кое-что, ничтожество, нечто, ничто.

9. Прочитайте предложения и определите их функционально-стилистическую принадлежность. Обратите внимание на выделенные слова и охарактеризуйте их.

1) *Арендатор* обязуется нести полную ответственность и все убытки, которые он может причинить.

2) *Арендодателю* вследствие использования земли не по прямому назначению в соответствии с настоящим договором либо вследствие своих некомпетентных действий грозит отъем земли.

3) *За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.*

4) На основании *вышеизложенного* мы, *учредители АО*, *принимаем на себя обязательства по организации и регистрации АО.*

10. Какие из данных слов и словосочетаний относятся к официально-деловому стилю.

Воздать должное, нетрудоспособность, жилищный фонд, извлекать квадратный корень, принять к исполнению, страховой полис, надлежащий, быстро, чудесный случай, ходатайствовать, установленный порядок, посоветовать, единовременное пособие, соглашение, ответчик.

Формы обращения, наименование, адресат. Именно правильный выбор языковых средств в начале общения и постоянное поддержание контакта с партнером в дальнейшем, умение чувствовать дистанцию, атмосферу в момент общения определяют успех всего процесса коммуникации.

Таким образом, следует рассмотреть составляющие коммуникативной ситуации, и в первую очередь фактор **адресата**, его роль и наименование в процессе коммуникации.

Универсальные наименования адресата. В стереотипных ситуациях повседневного общения личность выходит за пределы узкого семейно-ролевого или дружеского круга.

Вступая в область социальных отношений, она становится **социальной личностью**, т. е. субъектом данного общества, и выполняет определенные функции в рамках принятой на себя роли. В результате социального взаимодействия коммуникативно-ролевых субъектов формируется система способов адресации, которая отражает социально-стереотипные ситуации общения в универсальных наименованиях адресата (употребление которых предписано обществом в целом): господин, госпожа, гражданка, коллеги и т. д.

Обращение к **коллективному адресату** возможно в случае, если люди объединены в группу по какому-либо общему признаку (совместная работа, учеба, пользование какими-либо услугами и т. д.).

Уважаемые коллеги! Дорогие ветераны!

Эти наименования используются как формы вежливого обращения к адресату и обобщенно характеризуют его как члена общества, включенного в систему социальных отношений и наделенного определенными правами и обязанностями.

Граждане, приобретайте акции...; Уважаемые коллеги! Приглашаем Вас...

В особых, торжественных ситуациях в обращении используют слово «дорогой (ая)»:

Дорогой первокурсник! Дорогой юбиляр!

Такие социально-стереотипные наименования адресата очень удобны, так как дают возможность обратиться к большому числу людей одновременно, демонстрируя при этом уважение.

Обращение к **индивидуальному адресату** (конкретному человеку) включает фамилию, имя, отчество, звание или должность адресата в сочетании с прилагательными «уважаемый», «дорогой». Особенно ярко это проявляется при наличии официально-деловых отношений, в письменных деловых текстах.

Уважаемый + господин + должность! Уважаемый + господин + фамилия! – вежливо-официальная форма обращения к конкретному лицу.

Уважаемый + имя, отчество! Дорогой + имя, отчество – обращение более личного характера, демонстрирующее адресату большую степень личного внимания; подходит для торжественных случаев, поздравлений, приглашений.

Не следует говорить (или писать): *Уважаемый + господин + фамилия + имя, отчество!*

К народным избранникам, заслуженным деятелям науки и культуры, высокопоставленным чиновникам обращаются со словами «глубокоуважаемый», «многоуважаемый».

Наименование адресата по профессии или званию чаще употребляется в письменной речи (официальные документы). В устной речи служит дополнительным средством подчеркивания уважения к адресату или является принятым в данной среде обращением: *Профессор, позвольте спросить.*

Названия профессии, должности, ученого или воинского звания сохраняют форму мужского рода и в тех случаях (ис-

ключений очень мало, так как долгое время носителями этих профессий и званий были только мужчины), когда относятся к женщине: *президент; директор; доцент; профессор; майор*. Для обозначения пола в этих случаях часто используется смысловое согласование сказуемого (глагол в прошедшем времени): *Директор Аухахманова А. М. закончила прием посетителей*.

Легко образуются параллельные наименования, если данная специальность (профессия, род занятий) в равной мере связана с женским и мужским трудом (*продавец – продащица, учитель – учительница*), а также если эти названия относятся к области спорта, искусства, политики (*танцовщик – танцовщица; спортсмен – спортсменка*). Но при этом надо иметь в виду, что очень часто парные наименования женского рода имеют разговорную стилистическую окраску и поэтому суженную сферу употребления.

Для официального наименования рода занятий, профессий женщин (например, в личных документах – анкете, резюме) предпочтительнее существительные мужского рода: *магистрант, лаборант*.

Следует помнить, что обращение регулирует **социальную дистанцию общения**: обращение по имени-отчеству в условиях официального общения и обращение по имени в неофициальной обстановке традиционны для русской речевой культуры.

3.6. Жанры устной деловой коммуникации

Тема обсуждения в деловой устной речи, как правило, задана целевой установкой (решить проблему сбыта товара, услуг; найти партнеров в решении финансовых вопросов; наладить эффективно работающие связи с поставщиками; решить организационные вопросы). Однако в условиях неофициального общения обсуждение деловых вопросов может перемежаться с обсуждением самых различных сторон человеческой жизни.

В практической деятельности есть разные формы делового общения. Это **беседы, переговоры, совещания, презентации, телефонные переговоры, брифинги**. Все они имеют свои особенности и сферу применения.

В современной коммуникации **под деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем; это речевое общение, предполагающее обмен мнениями, точками зрения, нужной информацией.

Характер деловой беседы определяется профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений – горизонтальных или вертикальных. Деловые беседы подразделяются на **официальные и неофициальные**.

По характеру обсуждаемых вопросов: **кадровые** – прием на работу, увольнение, перемещения; **дисциплинарные**, связанные с обязанностями, дисциплиной; **организационные** – связанные с выполнением поручений и заданий; **творческие** – посвященные разработке новых концепций, идей.

Запомните.

Деловая беседа состоит из:

- начала беседы,
- передачи информации,
- аргументирования,
- опровержения аргументов собеседника,
- принятия решения.

ЗАДАНИЯ

1. Прочитайте тексты деловых бесед. Выберите правильный вариант.

2. Проведите собеседование о приеме на работу, следуя приведенному выше плану.

1) Какие вопросы приехал решить господин Иванов?

- а) недовольства приборами и нарушение сроков поставки;
- б) задержка с доставкой двух контейнеров;
- в) проблемы с транспортировкой;
- г) штрафные санкции в случае недоставки;
- д) о пересылке договора по факсу.

2) Какую информацию хотел получить в торгово-промышленной палате господин Смагулов?

- а) о казахстанско-российских компаниях, продающих автомобили;*
- б) о казахстанских законах, касающихся продажи зерна;*
- в) о казахстанских нормативных документах;*
- г) об иностранных компаниях, продающих автомобили в России.*

3) Что было целью встречи партнеров?

- а) подписание контракта;*
- б) уточнение пунктов контракта;*
- в) подписание проекта контракта;*
- г) уточнение размера выплат.*

4) Что было главной темой разговора?

- а) возможность увеличения объема заказа;*
- б) снижение цены на новые модели автомобилей;*
- в) изменение пунктов контракта;*
- г) снижение количества заказанных моделей.*

5) Партнеры пришли к соглашению

- а) о размере штрафа за задержку поставки;*
- б) о 5 %-ной оплате убытков.*

Перед собеседованием необходимо подготовить ответы на следующие вопросы:

Что за человек? Почему ищет работу? Чем может быть полезен фирме? Каковы его сильные и слабые стороны? Каковы достижения? На какую зарплату претендует.

Широко распространены **деловые совещания** – общепринятая форма делового общения группы людей по обсуждению и решению коммерческих или производственных вопросов. Разновидности совещания – конференции, съезды, собрания, семинары. Все они требуют выработки и принятия каких-либо решений.

Подготовка к совещанию включает: определение темы совещания, состава участников, формирование повестки дня, выбор места, времени, регламент, подготовку руководителя, доклада, отчета, проекта решения. Обсуждение вопросов на совещании находит свое отражение в протоколе.

Деловая игра – метод аудиторного тренинга, который стимулирует игроков принимать решения, исходя из ситуации.

Цель игры – выработка и закрепление коммуникативных действий в экстремальной (конфликтной) ситуации, а также навыков монологической спонтанной и диалогической речи.

Коммуникативные роли: группа экспертов (4–5 человек) составляет сообщение об экономическом положении завода (нарушения финансовой отчетности, рост задолженности в налоговой сфере, неумелое использование кредитов). Заключение должно быть готово заранее, чтобы на его основе ведущий совещание мог сформулировать свое выступление. Главному бухгалтеру и менеджеру также предлагается составить тексты небольших выступлений.

Группа (4–5 человек) вносит предложения по выходу из кризисной ситуации, которые обсуждаются участниками совещания и оцениваются экспертами.

Ведущий руководит этой работой. Рассматриваются и обсуждаются все предложения (сократить штат фирмы, заморозить счета и деятельность до получения новых кредитов и т. п.). Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы.

Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства.

В заключение формулируется итоговое решение, которое записывается в форме резолюции.

Деловое общение по телефону является разновидностью деловой беседы и занимает в жизни современного человека важное место. Телефонный разговор – самый быстрый и простой способ установить контакт. Разговор в среднем длится 3–5 минут, что требует от собеседников лаконичности. Кроме того, при отсутствии визуального контакта на уровне подсознания анализируются голос и манера передачи информации, владение речевой культурой.

Этикет делового телефонного разговора. включает ряд этапов: взаимное представление, введение собеседника в курс дела, обсуждение ситуации, заключительное слово. Представляясь собеседнику, сообщите свою фамилию, имя и отчество, ме-

сто работы и должность, которую вы занимаете. Это сразу настроит его на деловой разговор.

Представившись, желательно спросить у собеседника, не помешали ли вы ему своим звонком, может ли он уделить Вам внимание. Только в случае положительного ответа можно продолжать разговор.

Структура телефонного разговора такова:

- взаимные представления,
- введение собеседника в курс дела,
- обсуждение ситуации,
- заключительное слово.

Если Вам **звонят**, надо поднять трубку до четвертого звонка, сказать *«Добрый день (утро, вечер)»*, представиться, назвать организацию, отдел, при необходимости спросить:

«Чем я могу Вам помочь», сказать: *«Могу я узнать, кто говорит?»*. Не следует отвечать: *«Привет»*, *«да»*, *«говорите»*, *«все обедают»*, *«перезвоните»*; спрашивать: *«Кто это?»*, *«Какой это номер?»*, *«Кто его (ее) спрашивает?»*

Говорить по телефону нужно вежливо, спокойным ровным голосом, без эмоций, без лишних пауз и слов-паразитов. Речь должна быть точной, краткой, понятной.

Не рекомендуется звонить домой до 9 часов утра и после 22 часов, не принято звонить домой незнакомым людям.

Телефон играет важную роль в профессиональной жизни. Этикетные формы общения занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место.

Кроме обязательной этикетной рамки, представления абонентов, к этикетным ритуалам относятся:

- **просьбы, вызванные различными причинами**
 - *Вы не могли бы позвонить попозже?*
 - *Вы не могли бы говорить погромче?*
 - *Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию.*
 - *Передайте, пожалуйста, Владимиру Сергеевичу, что звонили из КазНИТУ по вопросу аттестации студентов.*
 - *Вам не трудно позвонить мне завтра после обеда;*
- **выражение благодарности (за звонок, ценную информацию, участие, за совет)**

- Благодарю Вас за предложение, мы обязательно рассмотрим его в ближайшее время и позвоним Вам.
- Спасибо за участие, мы с благодарностью принимаем Вашу помощь;
- **извинения (за несанкционированный звонок, за звонок в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за длинный разговор, за неверное соединение)**
 - Это 292-12-93? Извините, я ошибся.
 - Извините за поздний звонок.
 - Извините за затянувшийся разговор;
- **пожелания по окончании беседы (стандартные фразы)**
 - Всего доброго!
 - Всего хорошего!
 - Всех благ!
 - Позвольте пожелать Вам удачи!
 - Удачи Вам!
 - Успешной поездки!
- **ответы на просьбы:**
 - Хорошо, передам;
 - Да, пожалуйста;
 - Да, нетрудно;
- **ответные пожелания**
 - Ничего страшного! Ну, что Вы! Это моя обязанность;
 - Мне приятно это было сделать для Вас;
 - И Вам всего доброго!
 - До встречи!
 - До свидания.
 - И Вам всех благ!*

*(Ильин Е. П. Психология общения и межличностные отношения, СПб, 2009).

3. Прослушайте (записи) телефонных деловых разговоров. Выберите из трех вариантов ответов один правильный.

1) Кто звонил? По какому вопросу?

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| а) менеджер фирмы Самрук-Казына» | а) проект обучения персонала |
| б) менеджер фирмы «Саяхат» | б) сотрудничество в области продаж |
| в) менеджер фирмы «Техник» | в) проект начального обучения |

2). Кто звонил? По какому вопросу?

- | | |
|---------------------|------------------------------------|
| а) госпожа Ахтаева | а) продажа строительных материалов |
| б) господин Муратов | б) строительство загородного дома |
| в) господин Сматов | в) продажа жилья. |

3). Куда был звонок? По какому вопросу был звонок?

По какому адресу?

- | | | |
|--------------------------------|---|--------------------------------|
| а) выставочный Центр «Атакент» | а) презентация промышленного оборудования | а) Алматы, ул. Тимирязева, 124 |
| б) торговый Дом | б) покупка мебели | б) Алматы, ул. Абая, 12 |
| в) акимат | в) отказ от участия в выставке | в) Москва, Пассаж |

Презентация (представление, предъявление) – в настоящее время один из самых модных и **часто встречающихся видов коммуникации**. Презентации помогают привлечь внимание, приобрести известность, продемонстрировать инициативность, проявить себя, продвинуть товары или услуги на рынок. Делятся на внешние и внутренние; продвигающие и информационные; публичные и камерные. Презентация обычно проходит в течение 1,5–2 часов, в наиболее удобное время – с 14 до 16.

Для презентации характерны четкая организация, строгий регламент, структурированность речи; здесь могут вручать подарки, показывать видеофильмы.

4. Расскажите о презентации, на которой Вы присутствовали или в которой принимали участие.

5. Дайте Ваш анализ презентации, основываясь на ее характеристике, приведенной выше.

6. Выберите нужный предлог для данных предложений.

1. Ваш заказ _____ 05.08.20... г наша фирма выполнила в срок.

а) от

в) до

б) в

г) на

2. Мы не можем предоставить вам отсрочку _____ платежа _____
два месяца.

а) за

в) до

б) на

г) после

7. Выберите нужные предлоги. Напишите их в правильной последовательности.

1. _____ условиям контракта покупатель предоставляет продавцу подтверждение _____ качестве товара _____ неделю после получения груза.

о через для по

2. Ссылаясь _____ Ваш запрос _____ 10 января _____ 30 металлорежущих станков, просим сообщить нам нужный срок отгрузки.

от на о на

8. Выберите нужный союз.

1. Мы будем рады, _____ Вы согласитесь работать на нас в качестве агента.

а) когда

б) если

2. _____ рыночная ситуация сейчас очень напряженная, мы не можем увеличить объем продаж.

а) из-за того, что

б) благодаря тому, что

9. Образуйте причастие от данных глаголов. Согласуйте причастие с определяемым словом.

1. Во многих странах в последние годы приняты законы, _____ интересы потребителей и _____ суровые санкции за их нарушения.

а) охранять

б) предусматривать

2. Поставщики обязаны выпускать в торговую сеть изделия, не _____ угрозу для жизни и здоровья людей.
представлять.

10. Выберите нужную форму деепричастия.

1. _____ на Ваше письмо от 24 февраля, мы с удовольствием высылаем Вам образцы наших изделий.

а) ссылаясь

б) сославшись.

2. _____ контракт, необходимо указать место и дату его подписания.

а) составляя

б) составив

3.7. Реклама

Реклама – это: 1) объявление, плакат, извещение по радио; мероприятия, имеющие целью создать широкую известность чему-либо, привлечь потребителей, покупателей; 2) распространение сведений о ком-либо, о чем-либо с целью создания популярности.

Немного об истории появления рекламы, о том, какими средствами создавались рекламные тексты, как происходил процесс ее эволюции в различных странах.

Возникновение рекламы связывают с **глашатаями**. Эта должность имела в различных древних государствах. Глашатаи должны были своевременно оповещать о вызове граждан в суд, о вынесенных приговорах и предстоящих казнях; сообщали населению общезначимую информацию о чествовании прославленных полководцев, о приезжающих в город посольствах, о раздаче хлеба или массовых гуляниях. В таких объявлениях значимая информация тесно переплеталась с рекламой.

В период античности и Средневековья преобладали варианты устных рекламных текстов. Устные объявления были призваны «приковывать» внимание потенциального потребителя, подталкивать его к выгодным для рекламодателей действиям. Такая область рекламы включала выкрики зазывал в местах продажи товаров и услуг (позднее это выделилось в особый жанр).

Поскольку раннее Средневековье (V–X в.) характеризуется главным образом ведением натурального хозяйства, это не способствовало активному развитию рекламной деятельности.

Циркуляция товаров происходила по преимуществу в рамках феодальных общин и основывалась на межличностных отношениях. В этот период наиболее популярна религиозная реклама.

Особенно ярко рекламное воздействие использовалось в деятельности миссионеров, обращавших в христианскую веру

население. В жизни средневековых верующих большое место принадлежало религиозным действиям, устраивавшимся во время праздников.

В Древней Греции существовала традиция фирменным знаком отмечать предметы гончарного и художественного производства. «Реклама античного периода» размещалась в термах (античные бани), украшала виллы знатных граждан.

В политической рекламе античности такую роль выполняли статуи с хвалебными надписями полководцам, правителям, почетным гражданам.

Уже на ранних этапах развития культуры реклама начинает выступать в форме письменного текста. Этот процесс развивается по мере изобретения самого письма, которое в различных регионах земного шара датируется 8–6 тыс. до н. э. Монументальные надписи совмещались с рисунками. Практика совмещения текста и рисунка находит применение в рекламной деятельности вплоть до настоящего времени. Например, **граффити** (от *лат.* *graffio* – царапаю) – надписи и рисунки нацарапанные или начертанные краской на стенах помещений (заборах).

Качественный сдвиг в «общении» улицы с человеком произошёл в средние века – появилось печатное слово, а XIX и XX столетия заставили улицы сверкать электричеством и неонам. Вот четыре памятные даты:

1445 г. – Иоганн Гуттенберг изобрел печатный станок, и можно сказать, что началась *эра массовой коммуникации*.

1482 г. – родилась печатная реклама: появился первый печатный плакат – о новом издании книги Эвклида.

1873 г. – Александр Николаевич Лодыгин осветил своими электрическими лампами одну из петербургских улиц. Вскоре стали применять световые вывески.

1912 г. – француз Жорж Клод изготовил первую неоновую трубку. Начался век неоновой рекламы.

Широко используется в рекламной практике классическая схема поэтапного воздействия текста рекламы на психику человека – **AIDA**.

- **Attention** (первый этап) – привлечение внимания к тексту.
- **Interest** (второй этап) – появление интереса к

содержанию.

- **Desire** (третий этап) – возбуждение желания иметь предлагаемое.

- **Action** (четвертый этап) – побуждение к действию, т. е. доведение до совершения покупки.

Так сложилась формула **AIDA**. Это в определенном смысле идеальная модель.

Реклама в деловой речи. В последнее время широкое распространение получили документы информационно-рекламного характера:

товарное предложение, сообщение потенциальным потребителям о видах производимых товаров и услуг; резюме.

Требования к языку и стилю такого рода документов существенно отличаются от требований при составлении строго регламентированных бумаг. Специфика рекламных писем состоит в том, что к ним предъявляются такие требования, как запоминаемость, способность вызвать коммерческий интерес.

Это обуславливает необходимость творческого подхода к составлению текстов рекламных писем, а также позволяет активно использовать языковые средства выразительности с целью привлечения внимания к излагаемой информации.

Характеристика видов рекламы

№	Реклама	Сильные стороны	Слабые стороны
1.	В газете	Оперативность, гибкость, высокий авторитет на местном рынке, относительно низкие расходы на один контакт	Кратковременность существования, невысокое качество печати, размещение рядом других рекламных материалов
2.	На телевидении	Широта охвата, сочетание звука, изображения и движения; высокая степень привлечения внимания, эмоциональное воздействие	Высокая стоимость ТВ-времени, перенасыщенность рекламой

3.	Почтовая	Избирательность аудитории, адресность, отсутствие конкурентов	Относительно высокая стоимость одного контакта, протяженность во времени
4.	Наружная	Гибкость, высокая частота повторяющихся контактов, иллюстративность	Отсутствие избирательности, нередко безграмотность исполнения
5.	Реклама на месте продажи	Относительно высокая эффективность за счет приобретения на месте рекламируемого товара	Зачастую отсутствие специальных навыков в подаче рекламы

Значительно повышает эмоциональную привлекательность и действенность рекламы использование оценочных языковых конструкций: *безупречная работа, разумная ценовая политика, надежные (добрые) партнерские отношения, гибкая система скидок, успешное (плодотворное) сотрудничество* и др.

Реклама как органичная неотъемлемая часть коммерческих отношений освещает этапы становления и деятельности фирмы, организации, учреждения. Рекламные деловые письма (письма-презентации, письма-объявления, предложения-представления) сочетают элементы делового сообщения и рекламы.

Являясь сегодня основными видами деловой корреспонденции, они сочетают черты делового и публицистического стилей: языковой стандарт, шаблон, с одной стороны, и экспрессии – с другой.

Промышленная реклама – *специфический жанр научной прозы*. Сюда относятся рекламные проспекты/рекламные листки/брошюры с описанием и изображением изделия; указанием места и условий его приобретения; рекламные каталоги на промышленное оборудование – с алфавитными и предметными указателями, а также перечнем изделий (с их изображением, точным описанием, указанием размеров, веса и пр.); пристендовых листов для промышленных машин и оборудования.

Эффективность рекламы во многом зависит от языка и стиля рекламного издания, в котором должно сочетаться строго

научное изложение (описание конструкции машины или технологического процесса) с собственно рекламным, коммерческим назначением. Издания промышленной рекламы являются одновременно и рекламными, и информационными.

Языковые черты этого необычного жанра научной прозы – точность и высокая терминованность, употребление слов в их конкретных предметно-логических значениях, безличность высказывания, строгая логичность, завершенность, последовательность, линейность изложения, повествовательный характер высказывания, отсутствие оценочных форм, широкое использование иллюстративного и графического языка (чертежи, графики, схемы, фотографии, товарные и фирменные знаки, эмблемы международных выставок), строгое абзацное членение и т. д.

В рекламных текстах широко представлены аббревиатуры условных обозначений понятий и терминов. Например:

d – диаметр, *P_y* – условное давление, *P_p* – постоянное давление, *l* – длина, *f* – площадь; аббревиатуры для условных обозначений составных терминов: *мм. рт. ст.* – миллиметров ртутного столба; *кпд* – коэффициент полезного действия; *КИП* – контрольно-измерительный прибор.

Нередко в промышленной рекламе используют конструкции с «цепочной связью» родительных падежей, особенно в заголовках (*аппарат для упаривания растворов калиевой селитры*).

В рекламных изданиях часто встречаются сокращения названий объединений и фирм (*в/о* – внешнеторговое объединение, *техмашэкспорт* – объединение по экспорту машин и технического оборудования).

Номенклатурные наименования – обязательный элемент рекламных проспектов. Например: *Нефтенасос ШНС-6х8*, *Реактор РРП-0, 6-2*, *Центрифуга АГ-630 Т* и т. д.

Обычен в рекламе описательный характер изложения, поскольку перечисляются свойства, особенности, условия применения машин, оборудования, новых материалов.

Для синтаксиса промышленной рекламы, как и для других жанров научной прозы, характерны повествовательные предложения со стилистически нейтральным лексическим наполнением.

ем, логически правильным порядком слов и связью между частями высказывания с помощью союзов:

Фильтр-пресс ФПАКМ состоит из горизонтально расположенных фильтровальных плит, которые передвигаются вверх и вниз вдоль плоских стяжек.

В рекламных текстах используются как простые, так и сложные предложения. Из простых предложений чаще всего встречаются неопределенно-личные, позволяющие сосредоточить внимание на самом действии, а не на его субъекте. (*Механизм подъема свечи монтируют на вышке на уровне пола буровой*).

Представлены в рекламных текстах конструкции со сказуемым, выраженным нулевой связкой + существительное, обозначающее постоянное свойство предмета. (*Опоры вала – шарикоподшипники*).

Поскольку заголовок в рекламе часто является как бы подлежащим, первое предложение начинается прямо со сказуемого. (*Реактор-смеситель СНС-300. Предназначен для синтеза цинкового крана полусухим методом*).

Абзацы в рекламных текстах обычно небольшие по объему, могут состоять из одного предложения.

Клапан обратный подъемный фланцевый.

Применяется на горизонтальных трубопроводах для предотвращения обратного потока жидких агрессивных сред с рабочей температурой до 150°C.

Заголовок на обложке рекламного издания обычно короткий, в нем отражаются лишь самые существенные сведения об изделии, его марка, а также эмблема выставки, ярмарки или внешнеторгового объединения. На развороте (или на обороте) перед текстом дается более развернутый заголовок.

На обложке

Вентиль-15650P

В тексте

Вентиль вакуумный сифонный Ду-3;10

Особую роль в рекламных текстах играет заголовок. Он выполняет номинативную, информативную и рекламную функ-

цию. Заголовок должен привлечь внимание потребителя и помочь ему понять важность предлагаемого изделия/услуги.

Основное требование к тексту рекламного послания (впрочем, как и к текстам деловых посланий других типов) – информативность и убедительность. Однако информативность рекламного письма должна отличаться нацеленностью на интересы, жизненные, практические потребности потенциального потребителя, заказчика, партнера.

Рекламное деловое письмо должно содержать конкретное коммерческое предложение (чаще всего одно), излагаемое, как правило, в заключительной части.

Например.

При положительном отклике на наши предложения объем реализации Вашей продукции может быть доведен до 1000–1500 единиц в год, что делало бы целесообразным установление дилерских отношений.

Речевая тактика рекламного делового послания может быть определена как нацеленность на интересы. Специалисты подчеркивают, что от того, насколько точно пишущий сумеет определить интересы фирмы-адресата и отразить эти интересы в тексте письма, будет зависеть, сможет ли он найти понимание по конкретной обсуждаемой проблеме и по вопросам долгосрочного перспективного сотрудничества.

Способов размещения рекламы довольно много. Самые распространенные из них:

1. Прямая реклама (по почте, лично вручаемая).
2. Реклама в СМИ (в газетах, журналах).
3. Печатная реклама (проспекты, каталоги и т. д.)
4. Экранная реклама (кино, телевидение, слайды и т. д.)
5. Радиореклама.
6. Наружная реклама (щитки, билборды и т. д.)
7. Реклама на транспорте (в салонах, на наружных поверхностях автобуса/троллейбуса).
8. Реклама на месте продажи товаров (витрины, вывески, упаковка и т. д.)

9. Сувениры и малые формы рекламы (авторучки, майки, папки и т. д.)

При выборе средств распространения рекламы надо помнить, что единственный разовый контакт с покупателем не имеет смысла. Настоящий успех приносит только систематическая работа, частый контакт.

Психологи, тщательно проанализировав механизм восприятия рекламного объявления, дают следующие рекомендации:

- лучше всего воспринимаются черные буквы на желтом фоне, зеленые – на белом, красные – на белом;
- эллипс лучше, чем квадрат или круг, у которых слишком много симметрии;
- взгляд человека обычно движется слева направо, поэтому правая полоса на развороте журнала, книги, газеты, где взгляд останавливается, воспринимается значительно лучше, чем левая;
- максимальное количество букв в слове, которое может быть воспринято мгновенно, не превышает шести. Это особенно важно для фирменных названий;
- рассматривающий рекламу может сразу охватить взглядом не более 5–6 слов (при условии, что они связаны логически);
- глаз сначала фиксирует цветную рекламу, а потом черно-белую;
- фотографии в рекламе привлекают больше внимания, чем рисунки;

Повторение – одно из основных средств воздействия рекламы на потребителя. Работники рекламы считают, что:

- в первый раз потребитель не замечает рекламного объявления;
- во второй раз замечает, но не прочитывает;
- в третий раз читает машинально;
- в четвертый раз читает вдумчиво;
- после пятого раза обсуждает рекламный товар со своими друзьями или в семье;
- в шестой раз принимает решение зайти в магазин;

- после седьмого раза товар покупается.

ЗАДАНИЯ

1. Запомните.

Глоссарий – словарь узкоспециализированных терминов в какой-либо отрасли знаний с толкованием, иногда переводом на другой язык, комментариями и примерами.

***Реклама** – целенаправленное воздействие на покупателей (потребителей) с помощью различных средств информации для продвижения товаров (услуг) на рынке сбыта.

Рекламодатель – производитель товаров и услуг (поставщик), финансирующий рекламные мероприятия для успешной реализации своих товаров.

Рекламный агент (агентство, бюро, фирма) – физическое или юридическое лицо, занимающееся рекламным бизнесом.

Рекламная аудитория – круг покупателей или потребителей, охватываемый рекламными мероприятиями, на которых теоретически или в действительности оказывается рекламное воздействие.

Рекламное объявление – сжатое рекламно-информационное сообщение в соответствующем текстовом и графическом оформлении для распространения по рекламным каналам: в кино – рекламный ролик, на телевидении – видеоклип.

Паблик рилейшн – мероприятия по формированию благоприятного для компании, фирмы, корпорации общественного мнения.

Распродажа – рекламное и стимулирующее сбыт мероприятие по продаже товаров с предоставлением ценовых скидок (ценовые льготы), сезонная распродажа или регулярная распродажа.

Имидж – образ, стереотип восприятия рекламируемого товара или фирмы-производителя.

*(По материалам книги *Демин Ю. В. Рекламный текст в коммуникативно-прагматическом аспекте.* – СПб, Санкт-Петербургский университет. – 2001. – С. 34–65).

2. Обратите внимание на то, как используются в рекламе всемирно известные имена или события.

«Остановись, мгновенье», – воскликнул когда-то доктор Фауст. В наше время за осуществление подобной просьбы возьмется наша студия «Коника».

Пигмалион силой своей любви оживил мраморную Галатею. В наши дни человек силой своего разума создал Геркулеса – современную технику.

3. Ознакомьтесь с текстом рекламы и деловыми предложениями; ответьте на вопросы.

ВНИМАНИЕ!

Только до 20 марта 20__ года установлена льготная процентная ставка

- для малых предприятий – 28 %;**
- для остальных предприятий – 30 %.**

Астана, ул. Сейфуллина, 67.

Тел. (7172) 56-09-12, факс (7172) 352-45 31

1. В качестве лизингодателя выступает:

- а) банк;
- б) торговая компания, производящая технологическое и торговое оборудование;
- в) промышленная компания;
- г) лизинговая компания.

2. Лизингополучатели могут взять в лизинг:

- а) легковые автобусы и микроавтобусы;
- б) железнодорожные контейнеры и платформы;
- в) ЗИЛы, КамАЗы, МАЗы и т. п.
- г) запасные части к грузовикам;

3) Фирменный знак представлен в виде;

- а) фотографического изображения;
- б) стилизованных цифр.

1. Компания «Элитный персонал» подбирает инженеров-менеджеров высшего и среднего звена:

- а) кандидаты должны подать свое резюме лично;**
- б) резюме принимаются до 20 сентября.**

2. В автосалоне «Тулпар» можно отремонтировать автомашину только отечественной марки:

- а) в субботу и воскресенье автосалон не работает;**
- б) телефон автосалона – 292-43-79.**

4. Проанализируйте объявления (в газетах) в рубриках «Продаю», «Рынок услуг», «Приват-инфо». Составьте свои объявления в каждую из рубрик.

5. Используя слова, помещенные в скобках, ответьте на вопросы:

- В чем нуждается любой товар (хорошая реклама)?
- Какое внимание Вы уделяете рекламе?
- Вспомните рекламу, которая вызывает у Вас приятные или неприятные ассоциации.
- Какой вид рекламы (на Ваш взгляд) наиболее эффективен: в газетах, на радио, на телевидении, на придорожных щитах?
- В чем состоит специфика промышленной рекламы?
- Каковы синтаксические особенности промышленной рекламы?
- Какие сведения приводятся в тексте рекламы?
- Каковы способы подачи текста рекламы?
- Какую роль в рекламных текстах играет заголовок (слоган)?
- Используются ли в рекламных текстах абзацы?

6. Проанализируйте содержание и стиль текстовой рекламы в текущей периодике. Оцените ее с точки зрения эффективности.

7. Выполните тест «Оценка самоконтроля в общении» (по Мариону Снайдеру)*. Данный тест позволит оценить уровень Вашего самоконтроля при общении с людьми. В предложениях описаны реакции на некоторые ситуации. Каждую из них оцените как «верно», если Вы сами так поступаете, или «неверно», если Вам такая реакция не присуща. «Верные» ответы обозначьте «В», «неверные» – «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражания привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я совершенно убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по 1 баллу начисляется за ответ «Н» на вопросы 1, 5, 7, и за ответ «В» – на все остальные вопросы.

0–3 балла показывают низкий уровень коммуникативного контроля. Ваше поведение устойчиво, и Вы не желаете меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, поэтому некоторые люди считают Вас «неудобным» по причине Вашей прямолинейности.

4–6 баллов говорят о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни. Не умея сдерживать эмоциональные проявления, Вы все же способны корректировать свое поведение в соответствии с требованиями окружающих.

7–10 баллов указывают на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

8. Выполните тест 2 – «Умеете ли вы вести деловое общение, обсуждение».

Тест поможет проанализировать Ваше возможное поведение во время делового общения (совещание, беседа), определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других – тактическое, гибкое.

Ответьте на вопросы и запишите оценки (от 1 до 5) в баллах:*

1. *«Нет, так не бывает»;*
2. *«Нет, как правило, так не бывает»;*
3. *неопределенная оценка;*
4. *«Да, как правило, так бывает»;*
5. *«Да, так бывает всегда».*
1. *Я даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.*
2. *У меня всегда много идей и планов.*
3. *Я прислушиваюсь к замечаниям других людей.*
4. *В основном мне удастся приводить логически правильные аргументы при обсуждении.*
5. *Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.*
6. *Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.*
7. *Когда другие приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.*
8. *Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.*
9. *Свои ошибки я, как правило, признаю.*
10. *Я предлагаю альтернативу предложениям других людей.*
11. *Я защищаю тех, у кого есть трудности.*
12. *Я высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.*
13. *Мой энтузиазм заразителен.*
14. *Я принимаю во внимание точку зрения других людей.*
15. *Обычно я настаиваю на своей точке зрения и гипотезе.*
16. *Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.*
17. *Я ясно выражаю свои взгляды.*
18. *Я всегда признаюсь в том, что не все знаю.*
19. *Я энергично защищаю свои взгляды.*
20. *Я стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.*

21. Я всегда продумываю то, что могли бы ответить другие.
22. Я помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Я увлекаюсь своими проектами и обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Я прислушиваюсь и к тем, кто имеет свою точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то я не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого человека.
26. Я использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Я открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Я всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Я понимаю чувства других людей.
30. Я больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю размышления о мыслях других людей.
31. Прежде чем защищаться, я всегда выслушиваю критику.
32. Я излагаю свои мысли системно.
33. Я помогаю другим выступить на собрании, заседании.
34. Я внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Я меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мысли.
36. Я, как правило, никого не перебиваю.
37. Я не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Я выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Я стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37,

40, и обозначьте сумму через **А** (сумма должна составить от 20 до 100 баллов).

Сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте через **В** (сумма должна составить от 20 до 100 баллов).

Если сумма **А** по крайней мере на 10 баллов превышает сумму **В**, то Вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что Ваши собственные идеи согласуются с мнениями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников делового общения появляется убеждение, что их мнение Вам безразлично.

Если сумма **В** как минимум на 10 баллов выше суммы **А**, то в деловом общении Вы ведете себя авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь общего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом.

Если суммы различаются менее, чем на 10 баллов, Ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

*(По материалам книги *Данцев А. А.* Русский язык и культура речи для технических вузов –Ростов-на-Дону, 2005).

9. Сравните (при помощи таблицы) стили руководства Стили руководства*

Параметры взаимодействия	Авторитарный	Демократический	Либеральный
Приемы принятия решений	Руководитель единолично решает все вопросы	Перед принятием решения советуется с коллективом или принимается коллективное решение	Ждет указаний от вышестоящего руководителя, подчиняется решениям группы или собрания работников

Доведение решения до исполнителей	Приказывает, распоряжается, командует	Предлагает, утверждает, поручает предложенное подчиненным,	Просит, часто даже упрасивает
Распределение ответственности	Берет на себя или перекладывает на конкретного исполнителя	Распределяет ответственность вместе с полномочиями и заданиями	Снимает с себя всю ответственность
Отношение к инициативе	Полностью подавляет	Поощряет и использует в интересах дела	Отдает инициативу в руки подчиненных
Отношение к подбору кадров	Боятся достаточно квалифицированных и думающих работников	Подбирает деловых, грамотных работников с широким кругозором	Подбором кадров не занимается
Отношение к недостатку собственных знаний	Гипертрофированное самомнение	Постоянно обучается, учитывает критику, поощряет подчиненных к обучению	Пополняет свои знания, поощряет эту черту у подчиненных
Стиль общения	Жестко формальный	Настроен дружески, общается охотно	Боятся общения, общается только по инициативе подчиненных, допускает фамильярность
Характер отношений с подчиненными	Диктуется настроением	Ровная дружелюбная манера поведения с высокой степенью самоконтроля	Мягко, покладист, иногда легковверен
Отношение к дисциплине	Приверженец формальной, жесткой дисциплины	Разумная дисциплина, дифференцированный подход к сотрудникам	Формально требует соблюдения дисциплины, не умея ее обеспечить
Отношение к моральному воздействию на подчиненных	Наказание – основной метод воздействия, поощрения – для избранных	Постоянно использует различные стимулы	Поощрения использует чаще, чем наказания

Контрольные вопросы:

1. Каково назначение деловых писем?
2. Назовите разновидности деловых писем.
3. Назовите виды информационно-справочных документов.
4. Опишите морфолого-грамматические особенности официально-делового стиля (*Приложение 5*).
5. Каковы стилистические и текстовые особенности официально-делового стиля?
6. Каковы основные коммуникативные качества служебного речевого этикета?
7. Назовите жанры устной деловой коммуникации.
8. В чем специфика устной деловой коммуникации?
9. Проанализируйте содержание и стиль текстовой рекламы в текущей периодике. Оцените ее с точки зрения эффективности.
10. Напишите текст коммерческого предложения или рекламный проспект по Вашей специальности.

*(По материалам книги Уткин Э. А., Кочеткова А. И. – Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. – М.: АКАЛИС, 1996, С.176).

10. Ознакомьтесь с текстом «Бренд, торговая марка, товары». Нужно ли различать эти понятия? Выберите ответ из приведенных ниже вариантов.

Бренд, торговая марка, товары

Можно было бы доставить филологам удовольствие толковать слова «**бренд**», «**торговая марка**» и «**товарный знак**», если бы не два вопроса. Формируя бренд, компания раскручивает товарный знак или название компании? И что такое, например, «Самрук-Казына» или «Астана-Моторс»? Вопрос не праздный, если учесть, что товарный знак и название компании по-разному регистрируются и в разной степени защищены законом.

Бренд и марка, если обращаться к английскому языку, – синонимы. Оба слова обозначают прежде всего отличительный знак – клеймо, фабричную марку, которыми отмечали товар.

Но далеко не все специалисты считают, что бренд и торговая марка – это абсолютные синонимы. Существует, например, трактовка, в соответствии с которой бренд – это раскрученное имя, на которое потребители переносят комплекс ожиданий от товара. А торговая марка – это только название, которое лишь при определенных условиях может стать брендом.

«С точки зрения юриста, занимающегося вопросами интеллектуальной собственности, правильный термин – «товарный знак», – говорит, отвечая на вопрос об использовании всех упомянутых терминов патентный поверенный юридической компании *Backet&MsKenzie* Владимир Шитиков. Некоторые юристы выступают категорически против появления, например, на страницах газет словосочетания «торговая марка», потому что это вносит путаницу в головы бизнесменов. Товарный знак – и никаких торговых марок!

Что касается слова «бренд», то оно пока не зафиксировано, т. е. «*нелегал*» в русском языке. Однако у него есть шанс остаться в русском языке. Во-первых, русские традиционно относятся с большим уважением к иностранным словам. Во-вторых, термин «бренд» из-за своего иностранного происхождения гораздо менее расплывчат, тогда как составляющие термина «торговая марка» традиционны и имеют несколько значений.

«Торговая марка» существует в русском языке давным-давно: она была зафиксирована в законодательстве 1936 г. «Торговая марка» понималась тогда как знак предприятия. С тех пор термин из законодательства был изъят, но в бизнес-языке сохранился.

Существует широкое и узкое понимание термина «торговая марка». В узком понимании «торговая марка» – это набор внешних атрибутов, выделяющих товар или компанию среди других товаров и компаний. Но это понятие используется и как более широкое, включающее весь комплекс представлений о компании – от имени до репутации. Возможно, это то же самое, что многие называют «зонтичным брендом».

Компания «ФудМастер» выпускает и соки, и молочные продукты. И на всех этих продуктах изображены мать с ребенком – знак компании. Но при этом сок и «Чудо-творожок» – два отдельных, самостоятельных бренда. Мать с ребенком компания

считает зонтичным брендом, а сок или творожок брендами, находящимися под этим «зонтом». По мнению некоторых специалистов, этот абстрактный общий бренд, несущий в себе информацию о репутации компании, поставляющей на рынок качественную продукцию, можно назвать «торговой маркой». Получается, что торговая марка или бренд может включать в себя и товарный знак, и наименование компании.

Недавно на одной из выставок спортивного инвентаря встретились две фирмы с похожими названиями, и в том и в другом использовалось одно и то же запоминающееся слово. Даже опытные корпоративные клиенты путали эти фирмы. Одна из них предлагала товары немецкого производства, другая – болгарского. Конфликты, связанные с использованием похожих фирменных наименований (товарных знаков), встречаются довольно часто.

Товарный знак считается отдельным видом собственности. Можно продать завод, а товарный знак оставить себе. Но фирменное наименование привязано к имуществу предприятия и должно быть вместе с ним передано новому владельцу. А если имя фирмы – важная часть раскрученного бренда? Особенно актуален этот вопрос при продаже старых советских предприятий.

В сложившейся правовой ситуации единственный способ защитить себя – это зарегистрировать фирменное наименование как товарный знак. По мнению некоторых специалистов, уже пора включить понятие «бренд» в закон, использовать его в юридических документах.

(По материалам газет).

1. Понятие «бренд»

- а) уже давно используется в документации РК?*
- б) антономно по отношению к термину «торговая марка»?*
- в) в словаре не зафиксировано?*

2. В законодательстве РК

защищаются законом:

- а) товарный знак?*
- б) торговая марка?*
- в) фирменное наименование?*

3. Составляющие понятие «бренд»:

- а) репутация компании + ее товарный знак?
- б) наименование компании + ее товарный знак и репутация?
- в) место производства + престижность товара?

4. Для решения спорных вопросов имеет смысл:

- а) раскрутить свой товарный знак?
- б) зарегистрировать фирму в качестве юридического лица по установленной процедуре?
- в) объединить регистрирующие органы, чтобы зарегистрировать все составляющие бренда?

Текст для структурно-смыслового анализа

ТРЕБУЮТСЯ МЕНЕДЖЕРЫ

Слово *менеджер* в русском языке уже имеет свою историю. В середине 80-х годов оно впервые было зафиксировано словарями как английское заимствование, в то время его значение соотносилось с западным образом жизни, рыночной экономикой и поэтому имело ярко выраженный оттенок чужеродности, воспринималось в целом негативно. С этих позиций оно толковалось и в словарях:

«Менеджер – 1. Наемный управляющий современным промышленным, торговым и т. д. капиталистическим предприятием. 2. О специалисте по вопросам организации управления (в производстве и других областях).

После известных политических, социальных, экономических и иных преобразований в обществе произошла переориентировка использования многих слов в соответствии с изменившимися условиями действительности. А слово *менеджер* получило поистине «второе рождение». Оно практически вытеснило из активного словаря некогда привычное *управляющий*, отразив экономические реалии постперестроечного периода:

«Менеджер (анг. manager — управлять); 1) наемный профессиональный управляющий, администратор предприятия, фирмы, банка и др.; 2) предприниматель в профессиональном

спорте, шоу-бизнесе, организующий выступления спортсменов, артистов».

В отличие от русского *управляющий* в слове *менеджер* подчеркивается его более высокая профессиональная квалификация, содержится скрытое указание на инициативность, деловитость работников этого звена, их организаторские способности.

Сопоставим значение слова *менеджер* с более ранним заимствованием – *администратор*: Очевидна общая нейтральность слова, отсутствие в его семантике квалификационной характеристики лица. «Администратор – должностное лицо, управляющее чем-либо. Ответственный распорядитель».

Таким образом, ни одно из упомянутых слов, используемых в качестве синонимов для толкования слова *менеджер*, не может заменить его полностью.

Знакомство с разнообразными печатными изданиями, помещающими на своих страницах объявления о приеме на работу, позволяет сделать ряд наблюдений о наиболее частотном термине в списке востребованных профессий.

Так, *менеджер* в печатной рекламе, как правило, окружен ореолом престижности, популярности и привлекательности. Правда, на «ярмарке вакансий» можно найти менеджеров среди представителей практически всех профессий, что затрудняет понимание служебных требований, предъявляемых к соискателю, дает крайне расплывчатую информацию о характере предлагаемой работы.

Для уточнения специализации используются разнообразные термины-композиции и сложные сочетания: *менеджер по продажам, по закупкам, логистике, по таможене, по персоналу, по рекламе, по работе с клиентами, менеджер-делопроизводитель, офис-менеджер, менеджер-аналитик, менеджер-администратор, менеджер-координатор, менеджер по развитию сети, менеджер-консультант, менеджер-оператор, менеджер-технолог* и мн. др.

Внутри отдельных терминосочетаний со словом *менеджер* наблюдается стремление к еще большему разграничению специализации субъекта деятельности: *менеджер по работе с клиен-*

тами – менеджер по работе с VIP клиентами, с корпоративными, с ключевыми, с сетевыми клиентами. Налицо как усложнение специфики работы менеджеров, так и тенденция к разграничению и уточнению узкопрофильного характера их деятельности.

Однако в связи с действующей сегодня общеязыковой тенденцией экономии языковых средств, особенно в языке рекламы, все чаще наблюдается компрессия языковых знаков за счет свертывания значений.

Это наглядно проявляется и на примере анализируемого слова: менеджер по продажам автомобилей – *автоменеджер*, менеджер по продаже недвижимости – *менеджер по недвижимости*, менеджер по разработке и сдаче проектов – *проект-менеджер*.

Освоившись в русском языке, слово приобрело новые значения, не упоминавшиеся в языке-источнике, расширило границы сочетаемости с другими словами. Актуальны сочетания данного слова с согласованными определениями (*старший, ведущий, территориальный*) *менеджер*, а также словосочетания по способу управления (*помощник менеджера, ассистент менеджера* и др.).

Часто в рекламных объявлениях можно встретить и дублирующие формы: *ведущий менеджер – топ-менеджер*. Причем, по опросам потребителей рекламной продукции, второй вариант представляется более престижным и социально привлекательным.

Появляются и новые слова, образованные сложением целых слов, в том числе с использованием иноязычных вкраплений: *офис-менеджер, эконом-менеджер, PR-менеджер, тренинг-менеджер* и т. п. Например: «Институт репутационных технологий «Арт&имидж» готовит специалистов нового профиля : PR-менеджер – специалист, управляющий имиджем и репутацией компании, бренд-менеджер – специалист, отвечающий за конструирование бренда и реализацию продукции под определенной торговой маркой». Все это свидетельствует о языковой моде на данное слово.

Составители текстов рекламы используют разнообразные психологические приемы воздействия на потребителей, в том числе и привлекательность «звучания» новых (в большинстве

своим заимствованным) слов. Но, когда полюбившееся слово используется там, где оно вполне может заменено русским эквивалентом, это порой вызывает у читателей комическое недоумение. Например: «Требуются *менеджер склада* (заведующий складом?), *финансовый менеджер* (казначей?), *менеджер-водитель* (управляющий машиной?) и пр.

И, тем не менее, слово *менеджер* прочно обосновалось в русском языке, отражая реальности нашей экономической жизни, а также процессы, характерные для развития современной лексики*.

*(По материалам книги *Н. В. Исаев. Русская речь, 2008, № 2 – С. 70–73*).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ХАРАКТЕРНОЕ УПОТРЕБЛЕНИЕ ГЛАГОЛОВ ДЕЙСТВИЯ В ЯЗЫКЕ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Среди языковых единиц особо следует выделить глаголы действия, выполняющие важнейшую роль. Они входят в качестве центральной лексемы в ключевую формулу письма и в значительной мере определяют его содержание.

Аргументировать	Загрузить	Обеспечить	Стабилизировать
Анализировать	Заготовить	Обобщить	Требовать
Компенсировать	Завершить	Обследовать	Укрепить
Аннулировать	Заказать	Обслужить	Ускорить
Благоустроить	ЗаклЮчить	Объединить	Финансировать
Брать	ЗаклЮчить	Оздоровить	Формировать
Ввести	Закончить	Озеленить	Характеризовать
Включить	Закрепить	Оплатить	Хозяйствовать
Внедрить	Заменить	Оснастить	Централизовать
Вовлечь	Запретить	Охранять	Экономить
Воздействовать	Командировать	Планировать	
Встретить	Переименовать	Повысить	
Выбрать	Конкретизировать	Получить	
Выдать	Лимитировать	Поместить	
Выдвинуть	Ликвидировать	Понизить	
Выделить	Наградить	Постановить	
Выполнить	Наказать	Перенести	
Высвободить	Назначить	Пересадить	
Действовать	Наложить	Пересмотреть	
Делегировать	Наметить	Пересоставить	
Дислоцировать	Направить	Повысить	
Доложить	Начать	Реконструировать	
Допустить	Нормировать		

Приложение 2

НАИБОЛЕЕ УПОТРЕБИТЕЛЬНЫЕ ФРАЗЫ И ВЫРАЖЕНИЯ, ПРИ ВЕДЕНИИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ (примерный список)

НАЧАЛЬНЫЕ СТРОКИ

Уважаемые господа... Уважаемый господин (госпожа)...

Вниманию менеджера по...

Мы благодарны Вам за интерес, проявленный по отношению к
В связи с Вашим письмом...

Рады сообщить Вам...

Мы благодарим Вас за предложение о...

Мы приносим извинения за задержку с ответом на Ваше письмо.

Настоящим сообщаем Вам...

Мы благодарны Вам за интерес,
проявленный по отношению к...

В связи с Вашим письмом...

Рады сообщить Вам...

Мы благодарим Вас за предложение о ...

Приносим извинения за задержку с ответом на Ваше письмо...

Настоящим сообщаем Вам...

Мы благодарим Вас за доверие, которое Вы
вновь оказали нам, сделав...

Пользуясь случаем, напоминаем Вам...

Мы вынуждены напомнить Вам...

Пожалуйста, без промедления вышлите нам...

Пришлите нам, пожалуйста, образцы...

Пожалуйста, пришлите нам Ваш каталог и прейскурант на...

Мы хотели бы получить Ваш иллюстрированный каталог...

Мы ждем Ваши... в ближайшее время

Мы хотели бы узнать всю детальную информацию о Ваших...

МЫ ВЫСЫЛАЕМ

Мы с удовольствием посылаем Вам заказ на...

К настоящему моменту Вы должны были получить
наш новый прейскурант, детально описывающий снижение

цен на все наши..., которое произойдет...
К этому письму мы прилагаем детальное описание...
Мы также прилагаем оплаченную почтовую карточку и предлагаем Вам отправить ее немедленно.
Новая карточка-заказ, готовая к отправке, прилагается.
Заполните ее сейчас, и Вы сэкономите время потом.

СООБЩЕНИЯ ПО ПОВОДУ

Сегодня мы отправили Вам телеграмму (факс...), Копия текста прилагается.
В подтверждение нашего телефонного разговора мы можем предложить Вам следующее...
Пожалуйста, перешлите Ваши инструкции по факсу...
Если Вас устраивают наши цены, сообщите по телефону...
Сообщите Ваше решение по телефону, так как наше предложение находится в силе в течение 24 часов.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

От...мы узнали, что Вы производите на экспорт...,
мы сотрудничаем долгие годы...
Посоветовали обратиться к Вам, считая, что Вы, возможно,...
Мы видели рекламу в... и хотели бы получить..., который был
Вашим постоянным покупателем в течение нескольких лет...
Она любезно назвала мне Ваше имя и дала адрес...
Мы узнали, что Вы вывели на рынок... в связи с этим мы хотели
бы получить детальную информацию.

СВЯЗУЮЩИЕ ФРАЗЫ

В связи с этим....	по нашему мнению...
В соответствии с...	Что касается...
Дело в том, что...	ввиду вышеизложенного
В случае....	в дополнение к вышеизложенному
Следует отметить, что...	в подтверждение
	нашей точки зрения...
Мы хотели обратить Ваше внимание на тот факт, что...	

Мы хотели бы оговорить, что, если по вине...

Мы можем...

К нашему сожалению...

Мы считаем...

Принимая к сведению Ваши
трудности,
в сложившейся ситуации
поэтому...

Так как...далее...

Более того... / Кроме того...

РАССМОТРЕНИЕ

Мы немедленно рассмотрим Ваши заказы.

Поэтому мы просим Вас немедленно

рассмотреть предложенный...

Вы можете быть уверены в том, что мы немедленно

рассмотрим Ваши требования.

Вы можете рассчитывать на наше неизменное содействие
и внимание.

ЗАВЕРЕНИЯ

Можете быть уверены, что мы приложим все силы к этому.

В настоящий момент мы делаем все возможное, чтобы
удовлетворить спрос...

Вы можете быть уверены в том, что мы будем следовать каждой
букве Ваших инструкций.

Можете рассчитывать на полное содействие в данном вопросе.

Мы уверены в том, что Вас заинтересует наше предложение

Мы надеемся, что ответили на все Ваши вопросы. Если это не
так, без промедления пишите нам.

Мы с большим удовольствием ответим Вам.

ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

Мы были бы заинтересованы в долгосрочном контакте с Вами.

Мы надеемся, что наше сотрудничество будет взаимовыгодным
и откроет пути к дальнейшему его развитию.

Так как мы надеемся на долгое сотрудничество с Вами,

прилагаем детальную информацию о других..., которые когда-либо понадобятся Вам.

Мы надеемся поддержать сотрудничество с Вами.

Надеемся, что Вы заинтересуетесь этой сферой сотрудничества.

ОТВЕТ

Мы хотели бы в ближайшее время получить Ваш ответ на данный вопрос.

Мы хотели бы как можно раньше узнать Ваше решение.

Мы просим Вас незамедлительно сообщить нам...

Следующий шаг, безусловно, за Вами.

Заранее благодарны за внимание.

Заранее благодарны Вам за Ваш ответ.

Мы были бы благодарны Вам за ответ, прилагаем почтовую карточку для Вас.

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Подтверждая Вашу телеграмму...,

Ждем Вашего подтверждения прежде чем приступить к работе.

Мы ждем Вашего подтверждения, прежде чем приступить к исполнению Вашего заказа...

Если Вас устраивает наше предложение, подтвердите это в день получения нашего письма.

По получении... просим телеграфировать подтверждение.

Ждем Вашего подтверждения.

ПРЕДСТАВИТЕЛЬ

Мы хотели бы встретиться с Вашим представителем.

Наш технический представитель к Вашим услугам.

Наш технический представитель в... с удовольствием ответит на Ваши вопросы об установке и эксплуатации; в представительстве также имеется необходимое количество запасных частей.

Благодарим Вас за... переданные нам Вашим представителем...

В связи с Вашим запросом и в подтверждение беседы с Вашим представителем...

УСЛУГИ

Весь наш опыт к Вашим услугам. Надеемся, что Вы воспользуетесь им.

Мы с нетерпением ждем возможности предоставить Вам наши услуги.

Вы можете быть уверены в том, что независимо от того, какую из наших услуг Вы выберете, Вам будет немедленно уделено наше самое пристальное внимание.

Мы с нетерпением ждем того приятного момента, когда сможем предоставить Вам наши услуги.

Мы хотели бы предоставить Вам наши услуги...

и с удовольствием поможем Вам: сделаем все, что в наших силах

ПОСЛЕДНЯЯ ФРАЗА

Искренне Ваш.

С благодарностью,...

С наилучшими пожеланиями,...

ЗАКАЗ

Мы с удовольствием посылаем Вам заказ на...

Мы прилагаем наш официальный заказ...

Если Вы считаете, что наше предложение отвечает

Вашим требованиям, пожалуйста, как можно быстрее

пришлите Ваш заказ, так как количество товара ограничено.

Так как мы выполняли заказы в строгой последовательности,

убедительно просим Вас в ближайшее время прислать Ваш заказ.

Заказанный Вами товар будет доставлен Вам через... недели.

Возможность поставки товаров, заказанных по нашему старому каталогу, сохраняется до того момента, когда закончатся наши запасы.

Мы надеемся, что Вы понимаете обстоятельства, которые заставляют нас отказаться от Вашего заказа в этот раз, и позвольте нам предоставить свои услуги в ближайшем будущем.

ОТМЕНА

Так как Вы не смогли осуществить доставку в течение указанного срока, мы вынуждены отменить заказ.

Наш заказ прилагается, однако мы должны попросить Вас исключить наименования, заказ на которые Вы не сможете выполнить к 1 января.

Мы настаиваем на выполнении указанных нами сроков и условий. В противном случае мы, к сожалению, будем вынуждены отменить заказ.

К сожалению, мы вынуждены отменить наш заказ на..., так как ухудшение сбыта на этом рынке не дает выбора.

Пожалуйста, отмените заказ №.... от ... и пришлите взамен...

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Спасибо за предложение от..., которое принимаем на указанных условиях.

В подтверждение нашего телефонного разговора мы можем предложить Вам следующее...

Если Вы считаете, что наше предложение отвечает Вашим требованиям... в соответствии с приложенным детальным предложением...

Это особенное предложение и оно не предусматривает нашу обычную скидку...мы советуем Вам воспользоваться этим выгодным предложением, которое находится в силе только...дней. Предложение будет отменено, если оно не будет принято в течение ... дней.

ОТКАЗ ОТ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Спасибо за Ваше предложение от 22 марта. К сожалению, мы не можем его принять в настоящий момент.

Мы благодарны Вам за предложение. Мы будем иметь его в виду, как только нам понадобится такое оборудование.

Спасибо за сообщение цен на поставку..., однако на этот раз мы обязаны сделать заказ другой компании.

Мы благодарны Вам за уступку в цене, предложенную нам, однако мы считаем, что товар такого качества абсолютно не отвечает требованиями этого рынка.

ЗАПРОС

По нашим торговым каналам мы получили несколько запросов на Ваши...

Как было сказано в нашем первом запросе...

В ответ на Ваш запрос, переданный факсом сегодня утром...

Запрос от...наименования, перечисленные в приложенном запросе...

ОТКАЗ

Мы рады Вашему заказу, однако хотели бы подчеркнуть, что наши цены уже были сведены на минимальный уровень.

Вы поймете, что наши низкие цены не позволяют сделать какую-либо скидку.

Мы благодарны Вам за заказ, но, к сожалению, не можем предоставить Вам дальнейшую скидку в размере 10 %, которую Вы запросили.

РЕКЛАМА

Рекламная кампания, упомянутая в..., должна начаться на следующей неделе и будет очень интенсивной.

Опыт показывает, что вслед за такой рекламой приходит большое количество вопросов и заказов.

Мы настоятельно советуем Вам приобрести по крайней мере небольшую партию товара.

Как Вы знаете, потребитель всегда быстро реагирует на новый продукт. Всегда есть спрос на наши товары.

Приложение 3

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ РАЗЛИЧНЫЕ МОТИВЫ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТА**
В подтверждение нашей договоренности...
В соответствии с ранее достигнутой договоренностью (направляем, сообщаем)...
В соответствии с письмом заказчика...
В порядке оказания помощи прошу Вас...
В ответ на Ваш запрос сообщаем...
Ссылаясь на Ваш запрос от...
Согласно постановлению правительства...
На основании нашего телефонного разговора.

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ ПРИЧИНЫ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТА**
Ввиду задержки получения груза...
По причине задержки оплаты...
В связи с чрезвычайными финансовыми трудностями...
В связи с нарушением срока поставки...
Учитывая, что цены на энергоносители увеличились на...
Учитывая увеличение спроса на продукцию...
Ввиду особых обстоятельств...
В связи с завершением работ по...
В связи с проведением совместных работ...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ ЦЕЛЬ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТА**
В целях обмена опытом направляем в Ваш адрес...
В целях увеличения товарооборота...
В целях упорядочения работы структурных подразделений университета...
В целях расширения спектра образовательной деятельности университета...
Во исполнение постановления Конструкторского бюро...
Во избежание конфликтных ситуаций...
Для согласования спорных вопросов...
Для согласования вопросов участия...
С целью ознакомления с... просим выслать...
226

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ ПРОСЬБЫ, ТРЕБОВАНИЯ, РАСПОРЯЖЕНИЯ**

Прошу рассмотреть возможность...
Прошу изыскать для нужд организации...
Обращаемся к Вам с просьбой...
Прошу Вас направить в мой адрес...
Убедительно прошу решить вопрос о...
Настаиваем на соблюдении всех условий договора...
Приказываю создать комиссию...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ НАПОМИНАНИЕ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ**

Напоминаем Вам, что срок соглашения истекает...
Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны...
Организация уведомляет Вас о том, что...
Считаем необходимым еще раз напомнить о том, что...
Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора о...
Взятые организацией гарантийные обязательства утрачивают свою силу с...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

По Вашей просьбе предоставляем Вам обзор рынка товаров нашей фирмы...
В ответ на Ваш запрос на... мы предлагаем Вам...
Наша компания рассматривает возможность сотрудничества и продвижения продукции Вашей фирмы на рынок региона...
Благодарим Вас за просьбу дать предложение на отгрузку товара в Ваш адрес...
Просим Вас принять заказ на...
Подтверждая получение Вашего запроса, мы можем поставить Вам...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ ОТКАЗ ОТ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным, поскольку...

Мы не можем предоставить интересующую Вас информацию, так как...

Организация не имеет возможности выполнить данную задачу из-за отсутствия...

Ваше распоряжение не может быть выполнено к установленному сроку по следующим причинам...

Несмотря на предпринятые нами усилия, Ваше указание остается невыполненным в связи с...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ, ВЫРАЖАЮЩИЕ
РАСПОРЯЖЕНИЕ, ПРИКАЗ**

Назначить на должность начальника отдела Министерства тяжелой промышленности...

Обязать руководителей всех подразделений университета...

Контроль исполнения настоящей директивы возложить на...

Назначить расследование по факту...

Изыскать дополнительные возможности для...

Утвердить Временное положение об офис-регистраторе...

Обеспечить доставку комплектующих деталей не позднее...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ СООБЩЕНИЕ, УВЕДОМЛЕНИЕ**

Сообщаем, что...

Извещаем Вас о том, что...

Ставим Вас в известность о том, что...

Считаем необходимым поставить Вас в известность о...

Докладываю о...

Довожу до Вашего сведения, что...

Организация извещает о...

Нам приятно сообщить (Вам), что...

К Вашему сведению: сообщаем, что...

**ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ,
ВЫРАЖАЮЩИЕ ОБЕЩАНИЕ, ГАРАНТИИ**

Гарантируем, что...

Безопасность гарантируется...

Конфиденциальность информации обеспечена...

Выявленные недостатки будут устранены в кратчайшие сроки...

Просим выслать наложенным платежом... (вид гарантии)...

Приложение 4

ЭТИКЕТНЫЕ РИТУАЛЫ, ВЫРАЖЕННЫЕ ГЛАГОЛАМИ

Я (с удовольствием) *приглашаю* Вас принять участие в ...

Благодарю Вас за участие...

Искренне *благодарю* Вас за...

Сердечно *благодарю* Вас за...

Прошу Вас направить в наш адрес...

Заверяю Вас в том, что мы приложим все усилия...

Желаем Вам успехов и надеемся на будущее взаимовыгодное сотрудничество...

С благодарностью *подтверждаю* получение от Вас...

К этикетным ритуалам в деловых письмах, относятся различные виды похвалы:

- Вы проявили сердечное внимание к детям-сиротам и детям, оставшимися без попечения родителей.

- Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности...

- Поскольку Ваша фирма является ведущим поставщиком компьютерной техники...

выражение в письме надежды, уверенности, благодарности:

- Надеюсь в будущем на добрые, взаимовыгодные отношения...

- Надеемся на скорейшее принятие решения...

- Надеемся, что результатом переговоров станет долговременное и плодотворное сотрудничество наших предприятий.

- Желаем успехов и надеемся на будущее взаимовыгодное сотрудничество.

- Надеемся, что наша просьба будет рассмотрена в ближайшее время.

Вежливая форма именования адресата предполагает использование местоимений «Вы», «Ваш» с прописной буквы

- Согласно *Вашей* просьбе высылаем *Вам* последние каталоги нашей продукции.

- В конце этого месяца мы с удовольствием воспользуемся *Вашими* услугами.

ГРАММАТИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА РУССКОГО ЯЗЫКА, ХАРАКТЕРНЫЕ ДЛЯ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

1. Именной характер делового стиля обусловлен стремлением к точности, краткости: а) на месте глагольных сказуемых чаще используются именные сочетания (отглагольные существительные);

б) когда важно подчеркнуть, что поступки, действия кем-то не совершаются, то используются *существительные с частицей НЕ*

в) часто встречается «нанизывание» имен в родительном падеже (реже – в дательном и творительном).

3. Некоторые особенности, связанные с деловым стилем, касаются и *употребления предлогов*.

а) предлог **ПО** со значением причины в официальном языке более употребителен, чем предлог **ИЗ-ЗА**;

б) в значении «после» предлог **ПО** в деловой речи употребляется обычно в сочетании с отглагольным существительным;

в) в деловой речи преимущественно употребляют предлог **СОГЛАСНО**, имеющий значение «соответственно», «следуя чему-то»;

г) для делового стиля характерно употребление предлога **В (ВО)** со значением цели действия вместо нейтральных предлогов **ДЛЯ, РАДИ**;

Вручение, выполнение, заключение, запрещение, нарушение, планирование, планирование, проведение, уведомление, установление.

В случае невручения документов, непосещение и т. д.

Составление сводной общих показателей.

По болезни, по инвалидности, по непредвиденным обстоятельствам, по собственному желанию, по мере, по причине

*По истечении срока,
по возвращении
из командировки,
по окончании университета,
по прибытии на место.*

Следуя приказу, договору, распоряжению, предписанию, положению...

*Во исполнение,
во изменение,
в ознаменование,
во избежание, в целях улучшения обслуживания,*

в случае утери документов, в порядке.

д) специфической чертой официально-делового стиля является использование **отыменных предложений**.

Ввиду, в связи, вследствие, в деле, в лице, в порядке, в результате, в силу, в случае, в целях, в части, во избежание, за неимением, на предмет, по линии, по части.

4. Вместо предложной конструкции **ОТ...ДО** в справке, автобиографии чаще употребляется конструкция **С...ПО**.

С января по март

5. Из спрягаемых форм в деловом письме чаще всего употребляются формы **настоящего времени**.

Учебно-методический департамент университета не реже 2-х раз в год отчитывается на Ученом совете.

6. Специфической принадлежностью деловой речи являются **инфинитивные предложения со значением императивности**, употребляемые в приказах, постановлениях, резолюциях.

Не курить, не шуметь и т. п. Приказываю обеспечить, обязать, одобрить, отменить, аннулировать, поручить, предоставить, признать, считать.

7. Широко применяется цифровая рубрикация текста.

В заявлениях, приглашениях билетов, деловых письмах и т. д.

8. В языке документа, требующем максимально точного отражения фактов, содержится большой цифровой материал, и поэтому числительные здесь более употребительны, чем в других стилях речи.

Ссылаясь на Ваше предложение от 12.07.2014 г., мы хотели бы разместить у Вас заказ на офисную мебель.

Числительные в деловых бумагах обозначаются **цифрами**. Исключения представляют денежные документы, где сумма обозначается **прописью**.

Мы готовы разместить Ваш заказ на следующих условиях: объем партии – 100 комплектов мебели, качество согласно сертификации, цена за единицу товара 85 (восемьдесят пять) евро без учета НДС.

10. Глаголы-перформативы

1) этикетные ритуалы: бла-

(англ. *to perform* – действовать) обозначают в деловых письмах социально значимые действия.

Эти глаголы определяют конструкцию ключевой фразы, нередко и письма в целом.

годарю, выражаю надежду, желаем успехов, приносим извинения и т. п.;

2) **сообщения:** сообщаем, ставим Вас в известность, уведомляем и т. п.;

3) **подтверждения:** подтверждаем...;

4) **заявления:** заявляем, объявляем;

5) **требования, просьбы:** приказываю, постановляю, прошу, настаиваем, обращаемся к Вам с просьбой;

6) **обещания:** гарантируем, заверяем, обязуемся;

7) **напоминания:** напоминаем;

8) **предложения:** предлагаем

Приложение 6

СИНТАКСИЧЕСКИЕ СОБЕННОСТИ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ РЕЧИ

1. В деловых документах распространены **предложения сложных конструкций**. Это часто объясняется тем, что в текстах такого типа всегда много терминов, латинизмов, канцеляризов. В документе требуется учесть и перечислить многие обстоятельства, причины и следствия различных поступков, действий, фактов, изложить причины написания договора, заявления или приказа.

2. В деловых бумагах широко **используются неполные и односоставные предложения** разных типов (при составлении плана работы, повестки дня собрания и др. преимущественно пользуются **номинативными предложениями с отглагольными существительными** в качестве главного члена.

3. **Безличность изложения** реализуется также в форме страдательного залога, в котором деятель не указывается.

В протоколах широко распространено употребление безличных предложений, главный член которых выражается словами с модальным значением.

Ректорат постановляет утвердить состав руководства институтами университета; включить в состав Ученого совета заведующих кафедрами; выразить благодарность...;

*Повестка дня:
Слушали.
Выступили.
Постановили.*

*Сотрудничество по поставкам.
Основной вид деятельности – переработка зерновых культур, рапса, кукурузы, гречихи, подсолнуха.*

*Был зачислен на работу, направлен, принят, ответ получен,
Приказ подписан, план выполнен, место предоставлено, заявление подано.*

В результате обследования установлено и т. п.

Можно, нужно, должно, возможно, невозможно, необходимо, нельзя и др.

4. Широко распространено в деловой речи **употребление личных предложений** с опущенным подлежащим, которое должно быть выражено личным местоимением 1-го лица единственного или множественного лица.

5. Для деловых текстов характерны и другие конструкции, не встречающиеся в разговорной речи, но отражающие современную тенденцию к компрессии речи. Это **причастные и деепричастные обороты**, которые также несут большую коммуникативную нагрузку в строе простого предложения, так как заменяют собой придаточное предложение, сохраняя тот же объем информации.

В предложениях особенно часты обороты с **кратким страдательным причастием**.

В деловых бумагах первая фраза часто начинается с **деепричастного оборота**.

6. Оттенок официальности придает деловой речи употребление **однородных членов с союзами: как...так и; а равно**

В заявлении:

Прошу предоставить....

В доверенности:

Подпись удостоверяю..

В резолюции:

Не возражаю ...

В приказе:

Приказываю ...

В деловом письме:

Просим Вас направить,

Высылаем Вам ...

Исключения из правил допускаются в случаях, особо предусмотренных в инструкции.

Изменения, происходящие в мировой экономике и на международных рынках, стали одним из ведущих факторов, формирующих основные параметры казахстанской внешней торговли.

Внимательно рассмотрев представленный к утверждению проект, конструкторское бюро считает...

Учитывая...; считая... принимая во внимание...; руководствуясь. Составляя контракт, необходимо указать место и дату его подписания.

Развитие официально-делового стиля основывается как на дифференциации функциональных стилей на основе их взаимодействия с другими науками, так и на интеграции нескольких наук.

Из сложных предложений выделяются своей **распространенностью сложноподчиненное с придаточным изъяснительным** (с союзом *что*). Главная часть содержит обычно деепричастие либо спрягаемый глагол.

7. Синонимами стилистически нейтрального союза *потому что* в деловой речи выступают союзы: *так как*; *вследствие того, что*; *ввиду того, что*; *благодаря тому, что*; *в силу того, что*; *поскольку*.

Учитывая, что...

Исходя из того, что...

Решили заключить договор о том, что...

Что хорошо понято, то легко и свободно излагается.

Так как общество развивается, возникают новые формы производственных отношений.

Математика предлагает общие и достаточно точные модели для изучения окружающей действительности, вследствие чего математические методы исследования все глубже проникают в естествознание.

***Ввиду того, что** меня командировали в Астану с дополнительной целью собрать новейший материал по истории Казахстана, прошу...*

Обратите внимание на синтаксические особенности официально-делового стиля речи

А. Порядок членов предложения

- подлежащее чаще всего стоит ближе к началу предложения и, как правило, предшествует сказуемому;
- определения помещаются перед определяемыми словами;
- дополнения ставятся после управляющего слова (сначала прямое, потом косвенное);
- обстоятельственные слова располагаются по возможности ближе к слову, к которому они относятся;
- вводные слова обычно ставятся в начале предложения.

Б. Расположение придаточных предложений

- **опредетельные придаточные** обычно располагаются рядом с тем словом, к которому относятся;

- **дополнительные придаточные** ставятся рядом со сказуемым;

- **обстоятельственные придаточные** находятся перед главным предложением или после него в зависимости от значения: если делается акцент на обстоятельства совершения действия, придаточное предложение ставится перед главным; если придаточное только поясняет главную мысль, то – после него.

В. Использование причастных и деепричастных оборотов.

Г. Употребление преимущественно повествовательных предложений.

Д. Преобладание косвенной речи.

Однако протокольная запись выступлений на собрании в разделе «Слушали» может вестись и в форме прямой речи (от 1-го лица), и в форме косвенной речи (от 3-го лица).

Смешение прямой и косвенной речи недопустимо.

Е. Употребление сложных предложений.

Приложение 7*

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ В ДЕЛОВЫХ БУМАГАХ

адм. – администрация
интер (между) – **интер**национальный
в т. ч. – в том числе
В / № – Ваш номер
г., гг. – год, годы
дов. – доверенность
ед. – единица
зам. – заместитель
и др. – и другие
и. о – исполняющий обязанности
и т. д. – и так далее
и т. п. – и тому подобное
капстроительство – капитальное строительство
кв. м – квадратный метр
кол-во – количество
кг – килограмм
км – километр
л – литр
мин/миним (наименьший) – **минус**, **миним**альный
м – метр
млн (после цифрового обозначения) – миллион/миллионы
напр. – например
обл. – область
отд. – отделение
поли (много) – **поли**технический
психо (душа) психология
пр. – прочее
предс. – председатель
проф. – профессор
ре (вновь, обратно) – **ре**конструкция, **ре**гресс
р-н – район
см. – смотри
с. – страница
супер (сверх, над) – **супер**генератор
т. г. – текущий год

т. е. – то есть
тел. – телефон
экз. – экземпляр
зав. кафедрой – заведующий кафедрой
зам. начальника – заместитель начальника
ст. преподаватель – старший преподаватель
канд. техн. наук – кандидат технических наук
проф. – профессор
ген. директор – генеральный директор
фоно (звук) – **телефон**
фото (свет) – **фотография**
экстра (сверх, вне, дополнительно) – **экстремальный**.

**(Алексеев Д. И., Гозман И. Г. Сахаров Г. В. Словарь сокращений русского языка – 4-е изд. – М.: Русский язык, 1983).*

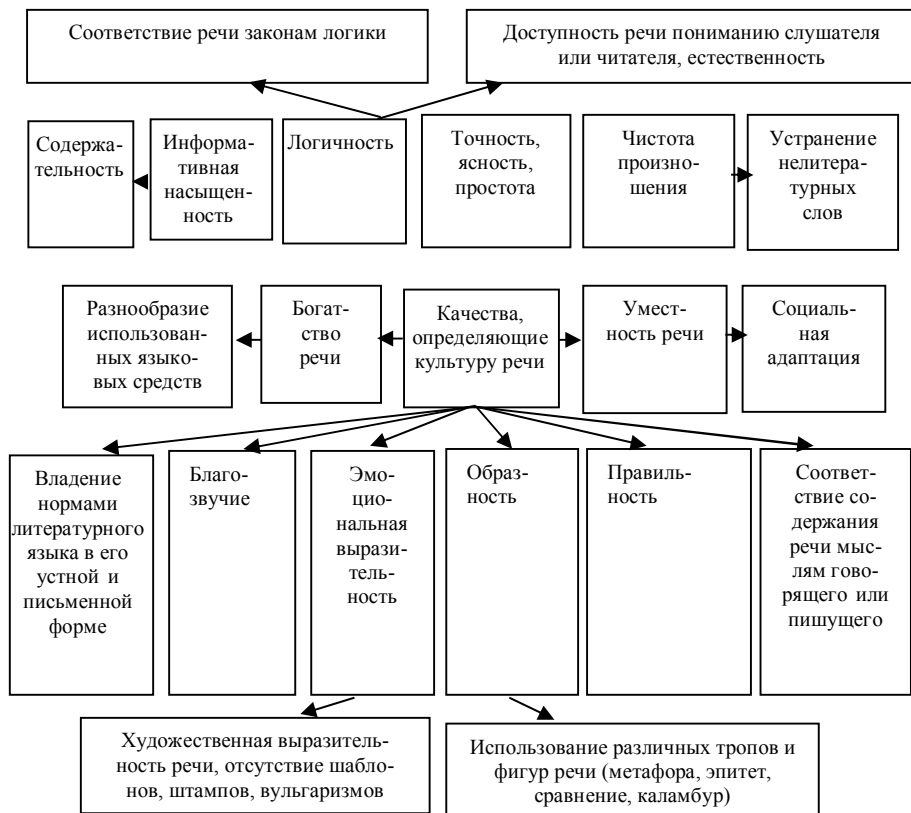
Приложение 8

РЕКВИЗИТЫ ДЕЛОВЫХ БУМАГ

Государственный Герб Республики Казахстан
Эмблема организации или товарный знак
Код организации
Основной государственный регистрационный номер
юридического лица
Идентификационный номер налогоплательщика
Код формы документа
Наименование организации
Справочные данные об организации
Наименование вида документа
Дата документа
Регистрационный номер документа
Ссылка на регистрационный номер и дату документа
Место составления или издания документа
Адресат
Гриф утверждения документа
Резолюция
Заголовок к тексту
Отметка о контроле
Текст документа
Отметка о наличии приложения
Подпись
Гриф согласования документа
Визы согласования документа
Оттиск печати
Отметка о заверении копии
Отметка об исполнителе
Отметка об исполнении документа и направлении его в дело
Отметка о поступлении документа в организацию
Идентификатор электронной копии документа

Приложение 9

КАЧЕСТВО КУЛЬТУРЫ РЕЧИ



Приложение 10

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА*

Адресант – отправитель речи, говорящий.

Адресат – получатель, воспринимающий речь.

Аккредитив – документ, содержащий распоряжение одного кредитного учреждения о выплате держателю указанной в нем суммы.

Акт – документ, составленный комиссией из нескольких лиц и подтверждающий установленные факты или события (прилагается к письму-претензии или к рекламации).

Акцепт – согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении.

Акцептант – лицо, принявшее на себя обязательство уплатить по представленному счету, векселю.

Анкета – документ, представляющий собой трафаретный текст с пропущенными строками для заполнения (прилагается к письму-заявке, письму-предложению).

Арбитраж – одновременная покупка и продажа одинаковых либо равноценных финансовых активов или фьючерсных контрактов в целях извлечения прибыли на разнице между их курсами.

Архивная выписка – справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях, заверенная в установленном порядке.

Бланк – чистый лист с частично напечатанным текстом (реквизитами адресанта), логотипом и пробелами для текста, предназначенный для составления документа.

Бизнес-план – план, программа осуществления бизнес-операции, действий фирмы, содержащая сведения о фирме, рынках сбыта, маркетинге, организации операций и их эффективности и т. д.

Брокер – член биржи, получающий вознаграждение за выполнение поручений членов расчетной палаты или их клиентов.

Ведомость – перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная, оборотная и т. д.).

Виза – подпись руководителя, должностного лица, означающая согласие с содержанием документа.

Входящий документ – документ, поступивший в учреждение.

Выписка – копия части текстового документа.

Гарантийное письмо – письмо, представляющее собой гарантийное обязательство.

Графические дуплеты – слова, чаще всего представляющие собой термины и имеющие различные варианты написания: *офшор* – *оффшор*, *риэлтер* – *риэлтор*, *дистрибьютер* – *дистрибьютор*, *оферта* – *офферта*.

Гриф – пометка, указывающая на особый характер пользования документом («секретно», «срочно», «не подлежит оглашению», «лично»).

Дата – важнейший реквизит письма. Датой письма является дата его подписания. Датой факсового или электронного отправления является дата его пересылки. Само наличие этого реквизита указывает на официальный статус документа. Даты поступления и направления письма фиксируются в регистрационных журналах. Дата приводится при ссылках на документ.

Дебет – левая сторона счета в бухгалтерской книге, куда вносятся все наличные поступления по данному счету, а также все имеющиеся по этому счету долги и расходы.

Дежурный лист – талон для регистрации деловой корреспонденции.

Дело – единица хранения в архиве письменных документов, помещенных в отдельную папку.

Деловая беседа – заранее спланированная, целенаправленная, тематически и композиционно выдержанная личная коммуникация в деловом стиле при официальных отношениях участников общения.

Деловая записка – документ, адресованный руководителю данной или вышестоящей организации и содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Деловое письмо – вид корреспонденции, направляемой от имени одной организации/учреждения другой организации/учреждению, хотя адресована она может быть одному лицу

и подписана одним лицом (такое лицо выступает в этом случае как юридическое, а не частное). Такова дипломатическая, служебная и коммерческая корреспонденция.

Делопроизводство – ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию деятельности учреждений. **Депонирование документов** – установленный порядок их хранения в справочно-информационном фонде.

Дилер – лицо (фирма), осуществляющее биржевое или торговое посредничество за свой счет и от своего имени. Обладает местом на бирже, производит котировку любых бумаг.

Директ-мейл – вид рекламы: прямая адресная рассылка рекламных материалов потенциальным покупателям, клиентам, заказчикам по почте.

Директивный документ – документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов. В деловой речи директивный документ представлен жанрами приказов, инструкций, распоряжений, постановлений.

Дистрибьютер – фирма, осуществляющая сбыт на основе оптовых закупок у крупных промышленных фирм-производителей готовой продукции.

Доверенность – документ, дающий его предъявителю полномочие на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

Договор – документ, закрепляющий соглашение двух или нескольких сторон.

Договорное письмо – один из видов сопроводительного письма, указывающего на факт отправки договора.

Докладная записка – документ, адресованный руководству организации, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

Документ – информация на материальном носителе (в том числе в электронном виде), бумага, имеющая юридическую силу.

Документальная (документная) лингвистика – отрасль прикладной лингвистики, изучающая язык и стиль документов.

Документооборот – 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; 2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

Должностная инструкция – организационный документ, устанавливающий правовое положение сотрудника по его должности, его функции, права и ответственность.

Досье – подборка документов, относящихся к какому-либо делу.

Дубликат – экземпляр документа, составленный взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

Дубликатный документ – один из экземпляров размноженного документа.

Жаргонные эквиваленты терминов – жаргонизмы, обозначающие экономические понятия и реалии экономических отношений: *челнок* – физическое лицо-импортер; *накрутка* – торговая наценка; *черный нал* – денежная масса, не контролируемая государством.

Заголовок письма – реквизит документа, указывающий на содержание письма, выражается сочетанием в предложном падеже с предлогом «о».

Записка – краткое изложение какого-либо запроса или пояснение какого-либо документа, факта, события: *служебная записка, памятная, докладная, объяснительная записка*.

Запрос – коммерческий документ, представляющий собой обращение импортера с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах) или направить предложение на поставку товара.

Заявка на участие в каком-либо мероприятии, на приобретение каких-либо товаров – разновидность запроса, коммерческий документ.

Извещение – документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и предлагающий принять в нем участие.

Инвентаризационная опись (ведомость) – перечень имущества учреждения, предприятия, организации или лица с указанием выявленного количества, состояния предметов, их стоимости.

Индексация – присвоение индекса документам.

Индексы – условные обозначения, присваиваемые документам в процессе их учета (регистрации) и исполнения.

Инициалы – начальные буквы имени и отчества при пофамильном именовании в документе.

Инициативные письма – деловые письма, требующие ответа.

Инициативный документ – документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса.

Исходящий документ – документ, отправленный из учреждения.

Каталог – перечень однородных предметов, составленный в определенном порядке.

Квота – 1) строго установленная допустимая норма, часть, доля чего-либо; 2) установленное число людей для нахождения, пребывания где-либо; 3) норма представительства в выборном органе.

Классификационный индекс – условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делениям схемы классификации документов и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Может проставляться и на документах, и на делах.

Клиринг – система безналичных расчетов за товары, ценные бумаги, выполненные работы и оказанные услуги.

Клишированные выражения – часто воспроизводимые в текстах деловых писем фразы, закрепленные за определенным жанром и композиционным фрагментом текста, являющиеся знаком стандартной ситуации.

Ключевая фраза – стандартное выражение, включающее речевое действие, важнейший информационный сегмент текста документа.

Ключевые слова – слова, каждое из которых необходимо, а всех вместе достаточно для отражения содержания документа.

Коммерческое письмо – название делового документа, принятого в коммерческой практике, и подготавливающего или оформляющего сделку.

Коммуникативная политика предприятия – разработанная стратегия использования коммуникативных средств, организующих оптимальные формы информационного обмена в деятельности предприятия и успешного продвижения товаров на рынке. Сюда относятся обеспечение эффективного взаимодействия бизнес-партнеров, организация рекламы, методов стимулирования сбыта, связи с общественностью и персональной продажи.

Коммуникативная цель – цель, побуждающая адресата вступить в речевой контакт. В деловом общении различаются срочные, или оперативные цели, которые могут быть достигнуты в данном коммуникативном акте. Перспективные цели (установление и упрочение деловых отношений, участие в долгосрочных проектах и т. п.) достигаются в процессе устного и письменного диалога.

Консалтинг – консультирование производителей, продавцов и покупателей по экономическим, хозяйственным и правовым вопросам.

Консервация документа – предохранение документа от разрушающего действия внешней среды.

Консорциум – временный союз юридически и хозяйственно независимых фирм, организаций, банков.

Контрагенты – лица, вступающие в договорные отношения и сотрудничающие в процессе выполнения договора: продавец – покупатель, кредитор – заёмщик, комиссионер – комитент, арендатор – арендодатель и т. п.

Контракт – договор об установлении, изменении или прекращении правовых отношений, то же, что договор.

Контрольный лист – талон для индивидуальной регистрации документов, включающий резолюцию и тему письма.

Корреспондент – учреждение или лицо, откуда (от которого) поступил или куда (кому) направлен документ.

Корпорация – 1) объединенная группа, круг лиц одной профессии, одного сословия, 2) одна из форм монополистического объединения.

Культура речи – область духовной культуры, связанная с применением языка; качеством речи, обеспечивающая эффективное достижение целей общения при соблюдении языковых правил, этических норм, ситуативных требований и эстетических установок. Основные компоненты культуры речи: правильность, точность, логичность, уместность и чистота, краткость и ясность, богатство и выразительность.

Лизинг – форма долгосрочной аренды имущества (машин, оборудования, транспортных средств и т. п.) на условиях постепенного погашения задолженности.

Лимит – количественное ограничение. Оформляется как документ, определяющий предельный размер ассигнований денежных средств, отпуска материалов из государственных фондов.

Лицевой счет – бухгалтерский документ, отражающий передачу какого-либо конкретного вида средств (материалов, инструментов, продукции, зданий и т. д.) определенной организации или лицу.

Личное дело – дело, включающее документы о каком-либо лице (биография, образование, трудовая или общественная деятельность).

Маркетинг – философия современного бизнеса, определяющая стратегию и тактику фирмы в условиях конкуренции.

Маркировка – индексация технических документов или товаров.

Машиночитаемый текст – документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

Менеджер – наемный профессиональный управляющий предприятия, член руководящего состава компании, финансового учреждения (банка), их структурных подразделений; специалист в области управления.

Мотивация – 1) определение целей деятельности фирмы, предприятия; 2) процесс интенсификации заинтересованности работника в результатах его профессиональной деятельности.

Накладная – документ, которым оформляются прием и отправка груза, перемещение или отпуск материальных ценностей.

Наряд – документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, об учете выработки и о расчете причитающейся им зарплаты.

Номенклатура – перечень наименований товаров, должностей, учреждений.

Номенклатура дел – систематизированный перечень, список дел (в делопроизводстве учреждения); перечень наименований товаров, должностей.

Номенклатурный знак – утвержденное обозначение товара, должности, юридического лица.

Номер входящего письма – регистрационный номер документа, предоставляемый секретарем организации-адресата.

Номер исходящего письма – регистрационный номер документа, предоставляемый отправителем.

Номинация – наименование, название.

Нормативные документы – документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

Нормативы – документы (в нормировании, планировании и управлении), содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов.

Объяснительная записка – 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа; 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие и представляемое вышестоящему должностному лицу.

Опись – юридически оформленный перечень документов.

Оригинал документа – 1) первоначальный экземпляр документа; 2) экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

Особые отметки – указывают на особенности работы с документом: степень секретности, срочность исполнения документа и т. д.

Оферент – физическое или юридическое лицо, выступающее с офертой.

Оферта – письменное заявление от имени одной организации другой организации о готовности заключить договор на определенных условиях.

Официальные документы – документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

Перформатив – особая форма глагола, обозначающая речевое действие и используемая в качестве такового.

Письмо – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями и между учреждениями и частными лицами.

Письмо информационное – письмо, информирующее другое предприятие или заинтересованное лицо о свершившемся факте или о планируемом мероприятии.

Письмо-извинение – письмо, в котором сообщается о невыполнении просьбы, обещания, приносятся извинения за невыполненную работу, за нарушение обещания, а также оправдание причины задержки ответа.

Письмо-напоминание – письмо, повторно сообщающее о каком-либо факте. По лаконизму приближается к телеграмме.

Письмо-подтверждение – письмо, подтверждающее факт отправки документов, участия в каком-либо мероприятии и т. п.

Письмо-приглашение – адресуется конкретному лицу или нескольким лицам и служат основанием для их участия в планируемом мероприятии.

Письмо-просьба – письмо, выражающее просьбу о выполнении какого-либо действия, принятии какого-либо решения, получении документации или материальных ценностей.

Повестка – официальное сообщение частному лицу или представителю организации о необходимости посетить государственную организацию.

Подлинник документа – 1) документ официального происхождения в окончательной редакции, удостоверенный соответствующим образом; 2) рукопись.

Подпись на документе – подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая подлинность или заверяющая копию документа.

Поисковые данные документа – сведения о месте хранения документа, включающие архивный шифр и ссылку на номер листа (страницы) документа.

Полный пакет предложения – текст предложения (оферты), каталог или образцы материалов, текст контракта (договора), возможно вложение дополнительных документов – паспортов качества и т.п.

Положение – 1) правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений, а также нижестоящих учреждений,

организаций или предприятий; 2) свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления.

Прайс-лист – перечень видов товаров, услуг и т. д. с указанием их цены или расценки на них.

Предложение – см. **Оферта**.

Предметный каталог – каталог документов, содержащий сведения о предметах (фактах, событиях, географических наименованиях) и лицах, которые упоминаются в документах.

Предметный указатель – указатель основных предметных (тематических) обозначений, расположенных в алфавитном порядке.

Представление – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а также рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

Презентация – 1) представление, предъявление переводного векселя лицу, обязанному совершить платеж; 2) общественное представление чего-либо нового с целью ознакомления или рекламы, жанр рекламного текста (письмо-презентация).

Пресс-релиз – информационный бюллетень, содержащий основные новости, текущие новости предприятия. Предназначен как для средств массовой информации (газеты, журналы, internet, телевизионные редакции), так и для внутриведомственного использования.

Претензия – письмо, отправляемое виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров, разного рода обязательств.

Приказ – официальное распоряжение главы администрации учреждения по основной деятельности, кредитованию, по персоналу, а также по другим вопросам деятельности организации.

Программа – документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период.

Проект документа – предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

Производственный график – календарный план выпуска продукции.

Протокол – документ, содержащий последовательную, адекватную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений

на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Распорядительные документы – документы, в которых фиксируется решение в утверждении административных и организационных вопросов.

Распоряжение – 1) правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации в целях разрешения оперативных вопросов; 2) приказание.

Регистрационная карточка – карточка, предназначенная для регистрации документов в делопроизводстве.

Регистрационный штамп – штамп, содержащий следующую информацию: название учреждения, дата регистрации, регистрационный индекс, номер дела, в которое будет помещен документ.

Регистрация документов – запись в учетных формах (журналах, карточках) кратких сведений о документе и проставление на документе индекса и даты регистрации.

Регламент – правила, регулирующие порядок деятельности государственных органов, учреждений, порядок и время проведения мероприятий и действий (например, регламент проведения собраний, совещаний).

Реестр – перечень (список) чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (Реестр описей).

Резолюция – решение, принятое совещанием, съездом, конференцией и т. п. по обсуждаемому вопросу.

Резолюция на документе – письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

Реквизит документа – отдельная составная часть документа, например, наименование организации, адресат, подпись, виза, печать, дата составления и др. Всего ГОСТ 6.38.90 установлен 31 реквизит, употребляемый в организационно-распорядительной документации.

Резюме – 1) краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог речи, доклада и т. п.; 2) жанр самопредставления, включающий анкетные данные.

Реквизиты – обязательные содержательные элементы служебного документа.

Рекламационное письмо – заявление об обнаружении недостатка, дефектов в полученной продукции или выполненной работе, то же, что и претензия.

Речевое действие – содержание ключевого глагола, с помощью которого реализуется коммуникативная цель адресанта (просьба, требование, извещение, приглашение и т. п.)

Решение – 1) правовой акт, принимаемый коллегиальным органом или руководящей инстанцией государственного органа; 2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела или спорного вопроса; 3) резолюция собрания, совещания

Свободное предложение – предложение без обязательств. Если заказчик примет условие такого предложения, сделка считается заключенной.

Сертификат – письменное свидетельство; документ, удостоверяющий какой-либо факт (сертификат качества).

Система документирования – принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

Служебное письмо – информационно-справочный документ, выражающий официальную просьбу, разъяснение, предложение, подтверждение и другие сообщения.

Совещание – организованный и целенаправленный обмен мнениями между управляющим и сотрудниками по возникшей проблеме и принятие коллективного решения.

Сопроводительное письмо – письмо, указывающее на факт отправки приложенных к письму документов и других материальных ценностей.

Состав удостоверения – подпись и печать.

Составные наименования – наименования, представляющие собой словосочетание (чаще всего существительного с прилагательным), имеющее одно лексическое значение: *юридическое лицо, твердая валюта, товарный знак, свободная экономическая зона* и т. п.

Социальные роли – коммуникативные роли, обусловленные социальным статусом и целями говорящих: партнер – партнер, поставщик – потребитель, руководитель – подчиненный.

Спецификация – документ, содержащий подробную описание от-правляемых деталей какого-либо изделия, конструкции и т. п.

Справка – документ, содержащий запрашиваемую информацию или подтверждение тех или иных фактов и событий.

Справочно-информационный фонд – совокупность систематизированных произведений печати и технической документации, используемая в целях отраслевого информационного обслуживания.

Стандарт – нормативно-технический документ, устанавливающий единицы величин, термины и их определения, требования к продукции и производственным процессам.

Счет – документ, в котором указана причитающаяся к выдаче за что-либо денежная сумма.

Табель – перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, табель отчетности).

Таблица – форма документа, в котором текстовые или цифровые сведения размещены по графам.

Табуляграмма – таблица, отчетный документ. *Талон обратной связи* – документ, уведомляющий о получении чего-либо (информации, материальных ценностей, документов).

Твердое предложение – предложение, оформляемое лишь для одного возможного заказчика (покупателя) с указанием срока, в течение которого поставщик связан этим предложением

Тезаурус – лексикон, свод данных, полностью охватывающий термины, понятия какой-либо специальной сферы.

Телеграмма (служебная) – вид документа, переданного по телеграфу.

Терминологические эквиваленты – дублиеты и русские соответствия иноязычной терминологической лексике: *девальвация* – обесценивание, *оферент* – предлагающий, *инвестор* – вкладчик, *контракт* – договор, *реестр* – кадастр – лист, *банк* – эмитент – эмиссионный банк, *страховой полис* – страховое свидетельство и т. п.

Треjder – член биржи, обычно осуществляющий операции за собственный счет или по поручению.

Техническая документация – обобщающее название документов, отражающих результат проектирования, конструирования, инженерных изысканий и прочих. работ по строительству зданий и сооружений, а также изготовлению изделий промышленного производства.

Технологическая документация – обобщающее название документов (чертежи, спецификации и пр.), предназначенных для описания и оформления технологических процессов.

Типовые документы – тексты-аналоги, отражающие наиболее типичные социально-правовые отношения и воспроизводимые по одинаковым образцам.

Товарный знак – зарегистрированное в установленном порядке название фирмы, товара. Товарный знак является важнейшим инструментом маркетинга и рекламы организации, предприятия.

Трансферт – 1) перенос сделки с одного счета на другой; 2) перевод денег из одного финансового учреждения в другое; 3) перевод именных денег с одного владельца на другого.

Трафаретный документ – документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и заполняющее его конкретное содержание.

Указание – распорядительный документ организованного или информационно-методического характера, разъясняющий порядок исполнения приказов, инструкций, директив.

Характеристика – официальная письменная оценка деятельности какого-либо работника.

Факс (телефакс) – телефонная факсимильная связь для передачи печатной информации, аппарат для приема факсимильной связи.

Факсимиле – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи (текста), сделанного от руки; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить подпись на документах.

Факторинг – 1) разновидность торгово-комиссионной операции, сочетающейся с кредитованием оборотного капитала клиента; 2) продажа права на взыскание долгов.

Физическое лицо – гражданин, участвующий в экономической деятельности и выступающий в качестве полноправного субъекта этой деятельности.

Формулировка – языковая формула, точно отражающая мысль или ее фрагмент и используемая в качестве эталона в деловых текстах, при ссылках.

Формуляр документа – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок и т. п.).

Циркулярное письмо – письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

Чартер – договор на аренду судна (самолета) в рамках конкретного срока.

Электронная почта – система пересылки сообщений между пользователями. По каналам электронной почты передаются биржевые сводки, платежные документы и коммерческая документация.

Этикетная рамка – формулы вежливости, приветствия и прощания, обрамляющие устный или письменный текст.

Юридическое лицо – организация, учреждение, предприятие, фирма, выступающая в качестве единого, самостоятельного носителя прав и обязанностей. Юридическое лицо имеет свое фирменное наименование, устав, юридический адрес, а также печать и расчетный счет в банке.

Языковая формула (документа) – слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа. Так, языковой формулой гарантийного письма служит конструкция *«Оплата гарантируется. Наш расчетный счет №... в отделении... банка»*.

**(Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности. – М.: Изд-во стандартов, 1999. – С. 151 – 158).*

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Акишина А. А. Этикет русского телефонного разговора. Пособие для студентов-иностранцев / А. А. Акишина. – М.: Рус. яз., 1999. – 165 с.
2. Алексеев Д. И. Словарь сокращений русского языка / Д. И. Алексеев, И. Г. Гозман, Г. В. Сахаров. – М., 1993 – 125 с.
3. Андреева В. И. Делопроизводство. Практическое пособие / В. И. Андреева. – М., 2000. – 210 с.
4. Ващенко Е. Д. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие для среднего профессионального образования / Е. Д. Ващенко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.
5. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская. – Ростов на Дону/, 2008.
6. Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности / П. В. Веселов. – М.: Изд-во стандартов, 1999. – 235 с.
7. Гойхман О. Я. Надеина Т. М. Речевая коммуникация. / О. Я. Гойхман. – М.: Генфра, 2007.
8. Данцев А. А. Русский язык и культура речи для технических вузов: Учеб. пособие для вузов. / А. А. Данцев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.
9. Демидова А. К. Русская коммерческая корреспонденция / А. К. Демидова, Э. А. Смирнов/ А. К. Демидова, – М.: Рус. яз., 1985. – 224 с.
10. Журавлева Л. С., Исаев Н. П., Калиновская М. М. Тестовый практикум по русскому языку делового общения. / Л. С. Журавлева. – М.: Русский язык, 2008.
11. Ильин Е. П. Психология общения и межличностные отношения / Е. П. Ильин. – СПб, 2009.
12. Казакевич М. А. Обучение профессиональному общению / М. А. Казакевич. – М.: МГУ, 2004.
13. Кузнецова Т. В. Управленческая документация / Т. В. Кузнецова, В. И. Лосев. – М.: Экономика, 1999 – 192 с.
14. Салагаев В. Г. Культура делового общения. Деловая риторика. / В. Г. Салагаев. – Алматы: Қаржы Қаражат. Республиканский издательский кабинет Казахской академии образования имени А. Алтынсарина, 2003. – 232 с.

15. *Салагаев В. Г.* Составление деловых документов. / *В. Г. Салагаев*. – Алматы: «Раритет», 2014.
16. *Сологуб О. П.* Современное русское деловое письмо / *О. П. Сологуб*. – Кемеровск, 2009.
17. Типовые правила документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях (Приложения).
18. *Федоровская О. О.* О жанровой классификации научно-технических документов и их лингвистических особенностях // Разновидности и жанры научной прозы: Сб. науч. тр. / Под ред. *Цвилинг М. Я.* – М.: Наука, 2000.
19. *Холопова Т. И.* Протокол и этикет деловых людей / *И. Т. Холопова, М. М. Лебедева*. – М.: Инфа, 1995. – 265 с.
20. *Юдина Г.* Контакт. Русский язык для деловых людей: Учебные материалы / *Г. Юдина, Л. Гуслистова*. – СПб, 1999.

СЛОВАРИ

1. *Алексеев Д. И.* Словарь сокращений русского языка / *Д. И. Алексеев, Д. И. Гозман, Г. В. Сахаров.* – М., 1993. – 125 с.
2. *Амуржаев О. В.* Словарь делового человека / *О. В. Амуржаев, А. И. Болвачев* и др. – М.: Экономика, 1992. – 237 с.
3. Большой экономический словарь. – М.: Фонд «Правовая культура», 1994.
4. *Захаренко Е. Н., Комарова Л. Н., Нечаева И. В.* Новый словарь иностранных слов. – М.: Русский язык, 2003.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум. – 8-е изд. – М.: Флинта; Наука, 2002.
6. Маркетинг. Толковый терминологический словарь-справочник. – М.: Инфоконт, 2000.
7. Правовой словарь предпринимателя – М.: Большая Российская энциклопедия, 2008.
8. Словарь современных понятий и терминов / Под. ред. *В. А. Макаренко.* – М., 2007.
9. Словарь. Термины. Культура делового общения – Челябинск: Экодом, 1994. – 111 с.
10. *Ескалиев М., Мусабеков С., Нурмаханов А.* Казахско-русско-английский словарь терминов рыночной экономики. / *М. Ескалиев, С. Мусабеков, А. Нурмаханов* – Алматы: Санат, 1998. – 176 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	3
Часть первая.	
Лингвостилистические черты официально-делового стиля.....	6
1.1. Лексические нормы устной деловой речи.....	8
1.2. Грамматические нормы устной деловой речи.....	17
1.3. Синтаксические особенности официально- деловой речи.....	23
Часть вторая.	
Русское деловое письмо.....	36
2.1. Общее понятие о деловом письме	36
2.2. Классификация деловых писем.....	40
2.3. Формуляр делового письма.....	44
2.4. Этикетные средства деловой переписки.....	46
2.5. Языковые средства и стиль документа.....	48
2.6. Документы, отражающие трудовые отношения.....	57
2.7. Информационно-справочные документы.....	76
2.8. Распорядительные документы.....	99
2.9. Личные документы.....	120
Часть третья.	
Назначение и разновидности деловых писем.....	136
3.1. Что необходимо знать о деловых письмах.....	136
3.2. Благодарственное письмо.....	146
3.3. Гарантийное письмо.....	148
3.4. Информационное письмо.....	160
3.5. Служебный речевой этикет делового письма.....	179
3.6. Жанры устной деловой коммуникации.....	183
3.7. Реклама.....	195
Приложения.....	217
Приложение 1. Характерное словоупотребление глаголов действия в языке деловой переписки.....	217
Приложение 2. Наиболее употребительные фразы и выражения, используемые при ведении деловой переписки (Примерный список).....	218
Приложение 3. Языковые формулы, выражающие	259

различные мотивы создания документа	226
Приложение 4. Этикетные ритуалы, выраженные глаголами..	229
Приложение 5. Грамматические средства русского языка, характерные для официально-делового стиля.....	230
Приложение 6. Синтаксические особенности официально-деловой речи.....	233
Приложение 7. Список сокращений в деловых бумагах	237
Приложение 8. Реквизиты деловых бумаг	239
Приложение 9. Качество культуры речи.....	240
Приложение 10. Краткий словарь делового человека	241
Библиографический список.....	255
Словари.....	258

Учебное пособие

Шаяхметова Нурбала Кулькеновна

РУССКИЙ ЯЗЫК
ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОМУ ПИСЬМУ
(Для специальностей технического профиля)

Нач. РО УИЦ

З.А. Губайдулина

Редактор

С.Е. Синицина

Компьютерная верстка

Л.Т. Касжанова

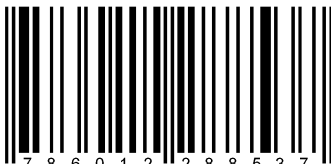
Подписано в печать 21.01.2016 г.

Тираж 300 экз. Формат 60х84 1/16. Бумага типографская № 1.
Объем 16,3 п. л. Заказ № 660. Цена договорная

Издание Казахского национального исследовательского
технического университета имени К. И. Сатпаева

Учебно- издательский центр КазННТУ
г. Алматы, ул. Сатпаева, 22

ISBN 978-601-228-853-7



9