

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»
Филологический факультет
Кафедра общего языкознания

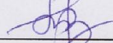
Васильева Рената Евгеньевна

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

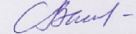
Деловое письмо в современной коммуникации

Направление 44.04.01 Педагогическое образование
направленность (профиль) образовательной программы
Теоретическое и прикладное языкознание в образовании

Допущен к защите
заведующий кафедрой
канд.филол.н., доцент Т.В. Мамаева

08.12.2017 _____ 

Руководитель магистерской программы
доктор филол.н., профессор С.П. Васильева

09.12.2017 _____ 

Научный руководитель
канд.филол.н., доцент Н.Н. Бебриш

08.12.2017 _____ 

Студент Васильева Р.Е.

08.12.2017 _____ 
(дата, подпись)

Красноярск 2017

Реферат

Диссертация состоит из 80 стр., 2 схем, 82 источников, 5 приложений.

Объект исследования – деловая коммуникация.

Предмет исследования – деловое письмо в системе современной коммуникации.

Цель исследования — изучение характеристик делового письма в условиях современной коммуникации.

Задачи исследования:

1. Анализ научной литературы по теме исследования.
2. Определение рабочих понятий в рамках исследования.
3. Сбор материала для исследования.
4. Рассмотрение специфики делового письма.
5. Выявление речевых ошибок и нарушений стандартов при написании деловых писем.

Методы и приемы исследования: прием анализа научной литературы; прием случайной выборки; описательный, сопоставительный и структурный методы.

Результаты:

- изучена научная литература по теме исследования;
- рассмотрено деловое письмо как документ, определены основные области его применения (законодательная, административная, юрисдикционная, дипломатическая и управленческая);

- собран материал для исследования (130 писем), которые проанализированы с точки зрения структуры, языковых особенностей;
- выявлены типичные речевые ошибки в деловых письмах;
- составлена программа элективного курса «Введение в сферу деловых отношений».

Научная новизна работы заключается в комплексном анализе деловых писем и обобщении материалов по теме исследования.

Практическая значимость. Материалы магистерской диссертации могут быть использованы в преподавании элективных курсов по русскому языку в общеобразовательной школе; при составлении рекомендаций по оформлению разного вида деловых писем.

Апробация работы:

1) выступление с докладом на конференции «Проблемы и опыт междисциплинарных гуманитарных исследований» в рамках V Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в ноябре 2016г.;

2) выступление на круглом столе «Актуальные проблемы культуры речи» в рамках VI Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в октябре 2017 г.;

3) сдана в печать статья «Типичные речевые ошибки в деловой коммуникации» по материалам международной научно-практической конференции «Базовые ценности этноса в речи и тексте» в рамках VI Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в 2017 г.

Содержание

Введение	5
Глава I. Официально-деловой стиль и деловая коммуникация	8
1.1. Из истории развития официально-делового общения	8
1.2. Понятие официально-делового стиля	11
1.3. Понятие деловой коммуникации	18
1.4. Требования к оформлению деловой коммуникации	25
1.5. Типология документов	28
1.6. Понятие делового письма	31
Глава II. Анализ деловых писем с позиции структуры и использованных языковых средств	34
2.1. Классификации деловых писем	34
2.2. Структура делового письма	42
2.3. Характеристика материала исследования	48
2.4. Языковые черты официально-делового стиля в текстах деловых писем	52
2.5. Речевые ошибки и другие недочеты в текстах деловых писем	53
Глава III. Программа элективного курса по русскому языку для 9 класса «Введение в сферу деловых отношений»	62
Заключение	69
Список литературы	72
Приложение	78

Введение

Вопросы деловой коммуникации являются актуальными в настоящее время.

Деловое письмо – одна из важных составляющих деловой коммуникации. Деловое письмо входит в группу коммерческих и информационных документов. Для их правильного составления существуют определенные требования, несоблюдение которых влечет за собой не только наличие ошибок лингвистического и юридического характера, но и производит впечатление об организации как о неквалифицированном учреждении.

Многие деловые письма имеют ссылки на федеральные законы, постановления и другие нормативные акты, поэтому необходимо четко понимать, что любое делопроизводство регулируется правовыми отношениями.

В последнее десятилетие вопрос о деловой коммуникации и, в частности о деловом письме как объекте лингвистического анализа, является распространенным среди исследователей, поскольку рассматриваемый аспект необходим в делопроизводстве.

Актуальность работы определяется возросшим интересом к деловой коммуникации и заключается в рассмотрении особенностей написания делового письма и его стилистических признаков, по которым определяется характер отношений между адресантом и адресатом, юридическими или другими лицами.

Проблема правильного употребления языковых средств в процессе коммуникации, а также умение распознавать стили речи и должным образом оформлять текст – основные трудности, с которыми сталкиваются

управленцы при составлении документов, отчетов, текстов деловых писем и при иных обстоятельствах ведения делопроизводства.

Таким образом, предъявляемые требования к деловой переписке получают первостепенное значение наряду со знанием законов, на которые необходимо опираться.

Деловые письма влияют на принятие решения, поэтому необходимо следовать культуре общения и поддерживать отношения с партнерами во избежание конфликтных ситуаций.

Теоретическую базу исследования составили работы Н.А. Анодиной «Деловое письмо: методика составления и правила оформления» (2009); Л.Г. Павловой «Деловые коммуникации» (2016).

Объект исследования – деловая коммуникация.

Предмет исследования – деловое письмо в системе современной коммуникации.

Цель исследования — изучение характеристик делового письма в условиях современной коммуникации.

Задачи исследования:

1. Анализ научной литературы по теме исследования.
2. Определение рабочих понятий в рамках исследования.
3. Сбор материала для исследования.
4. Рассмотрение специфики делового письма.
5. Выявление речевых ошибок и нарушений стандартов при написании деловых писем.

Материал для исследования - 130 писем делового содержания, представляющих переписку разных учреждений.

Методы и приемы исследования: прием анализа научной литературы; прием случайной выборки; описательный, сопоставительный и структурный методы.

Научная новизна работы заключается в комплексном анализе деловых писем и обобщении материалов по теме исследования.

Практическая значимость. Материалы магистерской диссертации могут быть использованы в преподавании элективных курсов по русскому языку в общеобразовательной школе; при составлении рекомендаций по оформлению разного вида деловых писем.

Апробация работы:

1) выступление с докладом на конференции «Проблемы и опыт междисциплинарных гуманитарных исследований» в рамках V Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в ноябре 2016г.;

2) выступление на круглом столе «Актуальные проблемы культуры речи» в рамках VI Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в октябре 2017 г.;

3) сдана в печать статья «Типичные речевые ошибки в деловой коммуникации» по материалам международной научно-практической конференции «Базовые ценности этноса в речи и тексте» в рамках VI Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в 2017 г.

Структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложения.

Глава I. Официально-деловой стиль и деловая коммуникация

1.1. Из истории развития официально-делового общения

Начиная с XII века практиковалось составление официальных правовых документов, регулирующих отношения между служащими и гражданами. Основными документами той эпохи были жалованные грамоты, полные грамоты, завещания, закладные, заемные.

В период с XV века сложилась система делопроизводства: появлялись устойчивые образцы документов и заявлений, а также завершения в текстах документов и формуляров, что и стало причиной возникновения основ делопроизводства, развития системы обработки и хранения документов. Приказное делопроизводство получило свое развитие в эпоху формирования русского централизованного государства. С момента образования государственного аппарата появились предпосылки для дальнейшего развития системы реквизитов и устойчивых языковых формул.

В конце XVI и в течение XVII столетия «типовая» определенность разновидностей русского литературного языка стала иной: письменно-деловой (приказной) язык перешел в основное средство письменного общения (демократическая сатира XVII в.); книжно-славянский тип воспринимался как книжная речь, затрагивающая определенные сферы духовной жизни (научные сочинения) [Ковалевская 1992: 153].

Коллежское делопроизводство, введенное Петром I, получило свое название по типу учреждений. Тогда стало появляться много новых видов документов, приходилось изменять систему делопроизводства и переходить на новый уровень развития официально – делового письма. В оборот речи входили новые, по большей части, заимствованные слова, определяющие специфику документа, в связи с чем, появлялись и новые виды документов: вексель, протокол, рапорт, инструкция, реляция и другие.

В начале XVIII века в языке русской письменности появились слова, выражения, грамматические формы и конструкции живой обиходно-разговорной речи, осваивалась лексика западноевропейских языков и становилась общерусским средством письменного общения в сфере делопроизводства, научно-производственной деятельности и литературно-художественного творчества [Мещерский 2006: 189].

Стилевые потоки в русской письменности были упорядочены Михаилом Федоровичем Ломоносовым в его учении о трех стилях единого литературного языка. В 1757 году Михаил Васильевич Ломоносов предложил в своей работе "О пользе книг церковных в славянском языке" классицистическую теорию «трех штилей», разделив все слова на разряды, то есть "штили". Для каждого жанра предусматривался один из трех стилей, отклонения не допускались. Героические поэмы, оды должны были быть написаны высоким стилем; стихотворные дружеские письма, сатиры, элегии - средним; комедии, увеселительные эпиграммы, песни - низким. Теория «трех штилей» - это шаг, сделанный Ломоносовым на пути к современной стилистической системе русского языка. Данная теория заложила основу литературного нормированного словоупотребления в рамках единой системы речевых средств национального языка, открыла путь в определенные жанры письменности широкому потоку обиходно-разговорной речи, устранила устаревшие слова и грамматические формы, связанные с языком церковно-книжной письменности.

Во второй половине XVIII века стали исчезать границы, разделявшие стилистически маркированные разновидности литературного языка. Нарушилась чистота высокого, низкого, среднего слога.

До начала XX века существовала министерская система, сменившая коллежскую после правления Екатерины II. Характерной чертой новой системы стало единоначалие, что стало толчком для оперативности учреждений. В этот период возникают так называемые письмовники –

сборники образцов документов, а также научных исследований в области русского официально – делового письма [Введенская 2005: 304].

Изменения последовали не только внутри учреждений системы, но и коснулись детальных требований к оформлению официально – деловых писем:

- 1) На законодательном уровне было введено единообразие по созданию, обработке и хранения официально – деловых писем;
- 2) Единый стиль заполнения документов упростил работу учреждений и значительно ускорял процесс делопроизводства;
- 3) Появились особые бланки учреждений, на которых практиковали угловое расположение реквизитов, сохранивших свою актуальность до наших дней;
- 4) Теоретическое делопроизводство определяло особенности официально – деловых писем и их типологию:
 - реестры, журналы, протоколы, ведомости, описи, отчеты;
 - официальные письма;
 - записки;
 - выписки [Введенская 2005: 305].

Новые требования к разработке форм официально – деловых писем в соответствие с вновь создавшимися структурами, возникли в советский период в связи с заменой государственного аппарата. Поэтому возникла проблема унификации и стандартизации документов. Так, в 1926 году был создан Кабинет стандартизации, который признавался разработчиком стандартов и требований к служебным письмам, протоколам, извещениям и другим видам официально – делового письма и документов.

К концу XX века возникла ситуация роста интереса к проблемам управления и его документации, в связи с чем была создана Единая государственная система документации, обобщившая передовой опыт, за

счет чего также появились общесоюзные классификаторы и издавались ГОСТы на управленческие документы.

Девяностые годы двадцатого столетия отмечены качественными изменениями в политике и экономике, в том числе, развитием бизнеса и коммерции, что в значительной мере повлияло на преобразование структуры и содержания системы делопроизводства в целом.

Последнее десятилетие характерно все большей интеграцией России в систему мировых экономических отношений, что по большей части влияет на необходимость соответствия мировым стандартам на уровне практики делового общения и стандартизации терминологии.

В связи с тем обстоятельством, что в последнее время в русском языке замечены активные заимствования иностранных слов в различных сферах деятельности, в том числе, и в области официально – делового письма, иноязычное слово приобретает приоритетное значение по сравнению с русскоязычным аналогом – переводом этого явления.

Таким образом, в сложившейся ситуации, необходимо иметь высокий уровень развития не только культуры делового общения и этикета, но и следовать веяниям языковых нововведений, что позволит быть компетентным в различных ситуациях делового общения.

1.2. Понятие официально-делового стиля

Функциональная дифференциация стилей русского языка обусловлена различными способами представления информации в конкретной области ее применения.

Функциональный стиль – «своеобразный характер той или иной социальной ее разновидности, соответствующей определенной сфере

общественной деятельности и соотносительной с ней форме сознания, создаваемый особенностями функционирования в этой сфере языковых средств и специфической речевой организацией» [Кожина 2011: 91].

Функциональные стили являются исторически сложившимися и социально осознанными системами речевых средств, которые используются в той или иной сфере общения и соотносятся с той или иной сферой профессиональной деятельности [Гойхман 2006: 26]. Функциональный стиль действует в различных сферах деятельности, указывая на их специфические особенности посредством языковых и стилистических приемов.

Функциональные стили были исследованы многими учеными, в том числе О.Б. Сиротининой, М.Н. Кожинной, Д.Э. Розенталем и другими.

Д.Б. Шмелев предложил актуальную до сих пор типологию функциональных видов языка, обособив разговорную речь и язык художественной литературы, а под функциональными стилями подразумевая три основных: официально – деловой; научный; публицистический.

Определяя принадлежность стиля к тому или иному функциональному виду, О.Б. Сиротинина рассматривает факторы разграничения стилей русского языка:

- 1) языковые факторы:
 - а) синтаксические средства;
 - б) лексические единицы;
- 2) стилистические факторы:
 - а) сфера общения;
 - б) условия речи;
- 3) социально – коммуникативные факторы:
 - а) коммуникативные функции;

- б) характер адресата;
- в) финал коммуникации.

При анализе необходимо учитывать социально осознанный характер условий дифференциации стилей, что объясняется их применением носителями языка в различных ситуациях речевого общения.

Общепринятой считается следующая типология стилей:

- 1) научный стиль;
- 2) официально – деловой стиль;
- 3) стиль художественной литературы;
- 4) публицистический стиль;
- 5) разговорный стиль.

Каждый стиль имеет свои характерные черты, определяющие принадлежность текста или речевого акта к тому или иному функциональному стилю русского языка и выбирает из общепринятого литературного языка те слова и выражения, которые наиболее к нему относятся для выполнения основных функций.

Обратимся к особенностям официально-делового стиля, так как это обусловлено целями и задачами данной работы.

Официально – деловой стиль принято считать одной из первых разновидностей литературного языка. Именно при помощи официальной речи были составлены первые памятники деловой письменности X – XII веков.

Официально – деловой стиль призван регулировать межличностные, профессиональные и международные отношения, используя при этом окраску императивности языковых средств. Особенности делового стиля оформились под влиянием условий, в которых протекает деловое общение. Эти условия заключаются в следующем:

- 1) участники делового общения - преимущественно юридические лица и организации;
- 2) характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно строго регламентированы;
- 3) предметом делового общения выступает деятельность организации.

Цель большей части документов - заинтересовать адресата, убедить его, побудить действовать в нужном для автора направлении.

В основном, официально – деловой стиль распространен в письменной форме, но также используется и в жанрах устной речи.

Отличительными чертами анализируемого стиля и, соответственно, делового письма, выступают следующие аспекты:

- 1) строгость и официальность речи;
- 2) стандартизация речи;
- 3) точность, исключая иных вариантов истолкования текста;
- 4) императивность в изложении;
- 5) неличный характер общения;
- 6) объективное и логичное выражение мысли.

Стандартизация деловой речи охватывает лексику, морфологию и синтаксис. Использование готовых конструкций позволяет не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации, и является причиной использования устойчивых оборотов речи официального характера обращения: *по истечении срока, привлечь к ответственности, в установленном порядке, подлежит обжалованию, вступает в законную силу* и другие постоянные обороты в речи.

Нейтральность тона изложения исключает возможность употребления в текстах экспрессивно и эмоционально окрашенных языковых средств

(разговорной лексики и междометий), образных средств и слов, употребляемых в переносном смысле.

Точность в изложении информации определяет понимание смысла текста и его адекватное восприятие. В противном случае, подрывается авторитет исполнителя. Строгая речь настраивает на серьезное общение и подчеркивает деловые отношения с оппонентом.

При соблюдении требования точности речи, возникают уточнения и оговорки, а также лексические повторы, подтверждающие прежде сказанное. На синтаксическом уровне в предложении появляются обособленные обороты, выраженные деепричастными и причастными конструкциями.

Письменный характер бытования официально – делового стиля требует полноты и логичности изложения мыслей, что влечет за собой активное употребление сложных предложений с обособленными конструкциями.

Однозначность в текстах деловой переписки достигается путем применения терминов, определяющих сферу деятельности и влияния. Истолкование текста в единственном значении дает право на беспрекословное выполнение требований, содержащихся в сообщении принудительного характера.

При использовании терминологических конструкций в деловом письме, необходимо учитывать степень их официальности, от чего зависит правильное понимание предмета разговора. В случаях, когда у адресата возникает непонимание термина, следует расширить понятие данного слова или заменить его общеупотребительным.

Безличное выражение мыслей в текстах официально – делового стиля подразумевает обобщенное сообщение информации, что находит свое отражение в лексических и грамматических особенностях стиля. Так, в деловой переписке употребляются в большей мере именные части речи, а также отыменные союзы и предлоги (*в связи с, в соответствии, согласно,*

вследствие того, что, во избежание, по достижении, ввиду, соответственно, следственно).

В свою очередь, значение и функции глаголов, личных и указательных местоимений также претерпевают изменения, связанные с ослаблением форм лица. Неличный характер речи обуславливает и употребление собирательных существительных в значении совокупности.

Императивность проявляется в характере долженствования и предписания, что выделяется формами глаголов в инфинитиве: *назначить, запретить, разрешить, обязать, постановить, решить*, а также краткими формами прилагательных модульного характера.

Немало важным аспектом официально – делового письма является штамп в письменной речи делового общения. По ГОСТам устанавливается прямой порядок слов в предложении, а вынесение на первое место второстепенных членов предложения (обстоятельства или дополнения) усиливает значение последних. Вместе с тем, сформировано четкое регламентированное расположение определений:

- согласованные определения, выраженные именем прилагательным, должны находиться перед определяемым словом (*генеральный директор, розничный магазин*);
- несогласованные определения располагаются после определяемого слова (*вопрос второстепенного значения, склад оптовой продукции*).

Также принято употреблять формы страдательных конструкций при необходимости подчеркнуть факт совершения действия (*произведена оплата, решение принято, решение обжаловано*). В то же время, для указания конкретного лица или учреждения следует использовать форму действительного залога (*Начальник по технике безопасности не принял должных мер...*).

Кроме рассмотрения специфических особенностей официально – делового стиля на лексическом и синтаксическом уровне, следует указать на сферу его применения и способы реализации.

Выделяются основные подстили официально – делового письма:

- 1) законодательный;
- 2) административный;
- 3) юрисдикционный;
- 4) дипломатический;
- 5) управленческий.

Основной сферой функционирования официально – делового стиля и, в частности, деловой переписки, является административно – правовая деятельность. Следовательно, подстили формируют особую лексику и культуру общения, кроме того, определяют перечень допустимых документов и нормативных актов, отвечающих требованиям данной области делового общения.

В основном, официально – деловой стиль употребляется в сфере управления и правовых отношений, в связи с этим, деловой стиль оформляет такие документы, как заявление, постановление, решение, доверенность, справку, распоряжение, акт, договор и деловое письмо, особенности которого мы подробно проанализировали в нашем исследовании.

Таким образом, становится очевидным необходимость серьезного и логически верного подхода к написанию делового письма. Невыполнение требований, предъявляемых к деловой корреспонденции затрудняет работу с официальными документами и лишает письмо юридической и практической значимости.

1.3. Понятие деловой коммуникации

Под деловой коммуникацией, деловым общением понимается «процесс обмена информацией, осуществляемый в связи с решением административных, финансово-экономических, правовых вопросов, с использованием устной и письменной форм речи»; «процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного рода предметной деятельности» [Панфилова 1999: 15].

Деловое общение по определению В.И. Максимова является особым взаимодействием людей для достижения определенных производственных, коммерческих или иных задач [Максимов 2009: 148]. От качества делового общения напрямую зависит согласованность действий, взаимопонимание и принятие решений.

В процессе делового общения необходимо также контролировать свое поведение и регулировать отбор языковых средств. Следует четко ставить перед собой цели коммуникации и достигать их путем доступного для восприятия сообщения, ограниченного особо важной информацией, развивающей идеи коммуникации.

Итак, деловое общение – это сложный регламентированный процесс развития контактов между людьми, ориентированными на достижение цели, конкретных задач в служебной сфере.

Основные задачи деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество, улучшение партнерских отношений. В наше время деловая речь занимает «все более значимое положение в коммуникативной практике общества и отдельного человека» [Сологуб 2007: 231]. Это связано с расширением и углублением деловых контактов как внутри страны, так и на

международном уровне, с внедрением новых форм деловой коммуникации, с актуализацией вопросов эффективного речевого поведения в деловой сфере.

Письменная деловая коммуникация, традиционно называемая деловой перепиской, состоит из деловых текстов – самостоятельных единиц делового общения, обладающих следующими свойствами:

- 1) коммуникативной мотивированностью;
- 2) социальной тематичностью;
- 3) ситуативной стереотипностью.

Компонентами модели письменной деловой коммуникации являются:

- общественно-коммуникативная целеустановка (достижение договоренности в виде документа);
- предмет коммуникации (письмо, контракт, договор и т.п.);
- социальные взаимоотношения участников коммуникации;
- признаки ситуации делового общения (официальность, объективность, логичность, стереотипность и др.);
- канал общения (преимущественно письменный) [Шведова 2001: 11].

Таким образом, термин «деловое письмо» используется в двух значениях: как аналог деловой переписки, включающей в себя все разновидности документов: справки, приказы, доверенности и т.д., и как вид информационно-справочных документов, посредством которых передаются сведения, относящиеся к служебной и общественной деятельности [Лагутина 2004: 11].

Итак, совокупность конструктивных параметров делового текста называют моделью письменной деловой коммуникации.

Общение - необходимое условие развития человека как члена общества и как личности. Это сложный многоплановый процесс установления и

поддерживания контактов между людьми и включающий в себя: обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека [Загорская 2007: 104].

Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин рассматривают коммуникацию как процесс, который протекает между людьми в форме общения как обмен знаковыми образованиями (сообщениями). Термин «коммуникация» появился в научной литературе в начале XX в. и имеет три значения:

- 1) средство связи любых объектов материального и духовного мира;
- 2) общение, передача информации от человека к человеку (межличностная коммуникация);
- 3) общение и обмен информацией в обществе (социальная коммуникация) [Грушевицкая 2009: 26].

Коммуникация возникла в обществе с целью обмена информацией для взаимопонимания и согласованного действия людей в различных областях человеческой деятельности. Без нее невозможно существование ни одной организации. Если ликвидировать каким-то образом потоки сообщений, циркулирующих в организации, она прекратит свое существование. Коммуникация пронизывает все виды деятельности в организации, она является важным рабочим инструментом для интеграции организационных подразделений. Коммуникация является средством, с помощью которого повышается эффективность работы организации, реализуются поставленные работниками цели, обеспечивается необходимый уровень взаимодействия с деловыми партнерами, конкурирующими фирмами, потребителями, поставщиками, клиентами. Четко действующие коммуникации в организациях помогают решению всех проблем, с которыми сталкивается организация [Басаков 2009: 30].

Термин «коммуникация» широко используется в настоящее время

практически всеми гуманитарными науками в социологии, психологии, лингвистике.

Коммуникация - социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств. [Веселов 2009: 59].

Основными элементами коммуникации являются:

1) источник сообщения (коммуникатор) - создатель сообщения, лицо генерирующее идею.

2) коды - символы или знаки, переводящие сообщение на язык, понятный получателю. В качестве кодов используются вербальные и невербальные средства коммуникации.

3) сообщение - информация или закодированная идея, т.е. то, что передает источник получателю.

4) канал - средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора коммуниканту.

Распространенным понятием коммуникации чаще всего выступает информационный обмен между людьми, их группами, организациями. Коммуникация - «передача информации от человека к человеку; тип взаимодействия между людьми, предполагающий информационный обмен» [Зельдович 2007: 28].

Коммуникативные процессы существенно отличаются от информационного обмена информацией. Эта специфика проявляется в:

- характере процесса обратной связи;
- наличии коммуникативных барьеров;
- наличии феномена коммуникативного влияния;

- существовании различных уровней передачи информации.

С точки зрения эффективности управления, для руководителя важно понимание этих особенностей и их учет в повседневной деятельности.

В любой процесс человеческой коммуникации входят три основных элемента: люди, сообщения, средства передачи этих сообщений.

Коммуникация должна быть эффективной, способствовать достижению целей участников общения, что предполагает выяснение следующих вопросов: какие средства коммуникации должны быть использованы и как правильно ими пользоваться в процессе общения; как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной. Основные задачи коммуникации - достижение целей участников общения и преодоление коммуникативных барьеров, вызванных непониманием участниками общения друг друга по каким-либо причинам.

Таким образом, можно говорить об общении как организации совместной деятельности и взаимоотношении включенных в нее людей.

Под деловой коммуникацией понимается «процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической деятельности» [Агабекян 2007: 15]. От эффективности деловой коммуникации зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом, их стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений. Для эффективной коммуникации необходимо, чтобы партнеры понимали друг друга, то есть говорили на одном языке, имели общий социальный опыт. Деловая коммуникация предполагает реализацию следующих условий:

1) обязательность контактов всех участников общения независимо от симпатий и антипатий;

2) предметно-целевое содержание коммуникации;

3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета;

4) взаимозависимость всех участников деловой коммуникации и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений;

5) коммуникативный контроль участников взаимодействия;

6) формальные ограничения:

- конвенциональные ограничения, то есть соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации (например, действия по инструкциям, протокол, соблюдение правил внутреннего распорядка, следование традициям предприятия и пр.);

- ситуативные, то есть с учетом ситуации делового общения (например, деловая беседа, совещание, презентация, переговоры и пр.) взаимодействовать целенаправленно, в заданном регламенте, используя адекватные коммуникативные средства, создавая соответствующую пространственную среду и достигая прагматического ожидаемого результата;

- эмоциональные, то есть независимо от степени напряженности деловой атмосферы проявлять стрессоустойчивость - управлять собой, демонстрировать эмоциональную культуру;

- насильственные, то есть допустимо прерывание контакта любой из сторон в тех случаях, когда содержание информации перестает носить предметный характер, или когда исчерпано отведенное для коммуникации время, а также когда реакции партнера неадекватны ожиданиям и нормам (например, агрессивное поведение).

Самым распространенным средством осуществления деловых коммуникаций при решении наиболее важных управленческих вопросов

является письменная речь. Сообщения, полученные и отправленные внутри организации, образуют ее внутренние контакты, которые могут быть формальными или неформальными. Сообщения, связанные с формальными коммуникациями, посылаются по каналам, установленным руководством. Деловое письмо предполагает обратную связь между адресантом и адресатом, поскольку без обратной связи не может существовать ни один акт делового общения. Деловая коммуникация осуществляется в определенных социокультурных условиях, которые детерминируют положение коммуникантов в социуме и в бизнесе. А от этого, в свою очередь, зависит и тип делового письма, т.е. тип коммуникации.

Любое письменное сообщение имеет несомненные преимущества перед устным сообщением. Прежде всего, у составителя есть возможность подумать, привести в порядок свои мысли и, в случае необходимости, откорректировать сообщение. Поэтому письменное сообщение часто более тщательно сформулировано, чем устное сообщение. Помимо этого, полученное сообщение не требует мгновенного восприятия, с ним можно ознакомиться в любое время, в связи с этим происходит экономия времени. Так как больше внимания уделяется сознательному восприятию информации, то письменная коммуникация вызывает меньше эмоциональных реакций, чем устная коммуникация. Письменные сообщения дают возможность длительного хранения содержащейся в них информации, на которую можно сослаться позднее и подтвердить документально. Эффективна письменная коммуникация в общении с людьми, находящимися на расстоянии, с которыми сложно установить непосредственный контакт. В сообщениях наглядно проявляются общая культура, грамотность, компетентность пишущего, что позволяет адресату составить представление о нем как о личности.

Однако нужно отметить и недостатки письменной коммуникации. Восприятие сведений в сообщении напрямую зависит от качества его

составления. Плохо написанные сообщения, за которыми следуют многочисленные письменные и устные объяснения, делают конечное сообщение дорогим и путаным. Письменное сообщение не может передать интонацию голоса и жестикуляцию, а также нет мгновенной обратной связи.

Деловая переписка в последнее время все больше расширяется и завоевывает новые сферы в деловом мире. Это связано с техническим прогрессом, увеличением количества контактов между деловыми партнерами, нарастающей потребностью нахождения новых рынков сбыта продукции. Деловая корреспонденция становится всеобъемлющей отраслью деловой коммуникации [Зельдович 2007: 11].

Таким образом, письменная коммуникация в деловом мире является ведущей. И для эффективной работы организаций в профессиональной сфере должно быть важным изучение особенностей написания письменной корреспонденции. В деловой коммуникации используются речевые средства официально-делового стиля.

1.4. Требования к оформлению деловой документации

Особое место в системе справочно-информационной документации занимает переписка. Традиционно выделяют такой вид переписки, как деловое письмо. С помощью писем ведутся переговоры, выясняются отношения, выражаются просьбы и претензии, оформляются приглашения, даются указания.

В 1966г. был создан Всесоюзный научно – исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД), при котором была разработана Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД).

По ЕГСД нормируются комплексы правил и рекомендаций по организации процессов делопроизводства и устанавливаются регламенты документирования управленческой деятельности.

Ссылаясь на ст.2 Федерального закона от 20.02.1995 №24-ФЗ «Об информации, информатизации и защиты информации», документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Документы – это тексты, оформленные по установленным правилам и зафиксированные на разных носителях информации (бумажные и электронные), необходимые для осуществления управляющих воздействий [Фролова 2012: 27].

Документы – это материальные объекты, при работе с которыми необходимо выполнять различные действия, к которым относятся составление и оформление документов, организация их движения и обработка, а также систематизация и хранение [Андреева 2016: 9].

Подлинник — это подписанный и оформленный экземпляр документа, составленный в первый раз.

Копия — повторное, точное воспроизведение подлинника с пометкой «копия», засвидетельствованное в установленном порядке соответствующим должностным лицом.

Предприятиям и организациям предоставлено право в случае утери владельцем подлинного документа выдавать ему соответствующий дубликат с пометкой «дубликат», имеющий одинаковую юридическую силу с подлинником.

С конца 90-х годов прошлого века в нашей стране стала внедряться новая система электронного документооборота (СЭД), обеспечивающая оборот документов, их сбор, обработку и хранение. Причиной введения такого новшества послужил «взрыв документационной активности

общества» [Чернова 2016: 11], когда число бумажных документов за год превышало 1 млн. Следствием явился информационный кризис, проявившийся в «противоречии между накопленными документами и ограниченными возможностями человека для их восприятия» [Чернова 2016: 11].

Совокупность документов, взаимосвязанных по признакам назначения, сферы деятельности и единых требований к их оформлению, образует систему документации ГОСТ Р 7.0.8 – 2013.

Все системы документации регулируются стандартами и содержат необходимую информацию для управления в определенной сфере деятельности. Отдельно разработаны правила оформления реквизитов и их расположения в документах.

Система делопроизводства в России регулируется документационным обеспечением управления (ДОУ).

Информация, зафиксированная на носителе с указанием реквизитов, получает статус документа. Процесс записи такой информации именуется документированием, правила которого устанавливаются правовыми актами или диктуются традицией.

Таким образом, можно сказать, что документирование – это регламентированный процесс создания документов, обеспечивающий их юридическую силу.

Основные функции документов:

- 1) информационная функция: все документы являются носителями информации, вследствие чего, сохраняют ее;
- 2) правовая функция: законодательные и нормативно – правовые акты являются средством закрепления правовых норм и отношений;

- 3) коммуникативная функция: документы являются звеном в коммуникации между общественными структурами и частными лицами;
- 4) социальная функция: в обществе документы считаются социально важными и значимыми объектами, что обусловлено социальной потребностью;
- 5) культурная и функция исторического источника: посредством документации закрепляются и передаются исторические традиции и сведения о развитии общества.

Таким образом, основным критерием оценки документа является его эффективность, т.е. практический результат в сфере функционирования документа: в управлении, экономике, правовых отношениях или администрировании.

1.5. Типология документов

Деловая коммуникация является эффективной, когда правильно отлажен документооборот. Как отмечает О.В. Трофимова, документы классифицируются в зависимости от экстралингвистических признаков:

- форма;
- содержательные особенности;
- сфера функционирования;
- место составления и сфера обращения;
- темпоральные характеристики (постоянного, временного или разового действия, срочные и несрочные);
- технические характеристики.

При этом П.И. Фролова выделяет основные виды записи деловых документов:

1) линейная запись - информация излагается в виде оформленных предложений, соответствующих основным требованиям деловой речи:

- заявление;
- доверенность;
- объяснительная записка;
- деловое письмо;
- автобиография;
- инструкция;

2) трафарет - линейная запись с пробелами для заполнения переменной информации:

- договор;
- справка;
- доверенность;

3) аналог - стандартизированный текст с совпадением графических элементов и языковых средств:

- приказ;
- решение;
- постановление;

4) анкета - вертикальный список вопросов;

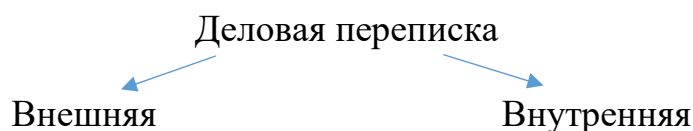
5) таблица - цифровые или словесные данные, занесенные в графы по вертикали и горизонтали:

- табель;
- ведомость;
- квартальный отчет;
- штатное расписание [Фролова 2012: 27].

Автор выделяет следующие виды документов по содержанию и направленности:

- распорядительные;
- плановые;
- отчетные;
- справочные;
- управленческие;
- производственные;
- научные;
- технические.

Кроме того, документы различаются по фактору адресации:



Ведется между организациями и учреждениями, а также между должностными лицами, не состоящими в подчинении.

Ведется между должностными лицами и подразделениями одной организации.

Документы классифицируются по наименованиям: служебные письма, приказы, протоколы, акты, докладные записки, договоры и др.

Разновидности документов по содержанию



Наиболее простая структура делового письма – это две части. В первой излагаются факты и события (мотивы, аргументы), которые служат основанием для составления письма, во второй – выводы, просьбы, предложения.

Текст многоаспектного письма состоит из разделов, подразделов, пунктов, подпунктов. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца.

Оформление всех этих документов унифицировано, но по содержанию они могут быть совершенно разными:

- по срокам исполнения: срочные, требующие исполнения в определенный срок, и второстепенные, для которых срок

исполнения не установлен, а также выделяются итоговые и периодические;

- по происхождению: служебные, затрагивающие интересы предприятия, организации, и личные, касающиеся конкретного лица и являющиеся именованными;
- по виду оформления: подлинные, копии, выписки, дубликаты;
- по средствам фиксации: письменные, графические, электронные.

Таким образом, исходя из наличия множества подходов к классификации документов у различных авторов, можно говорить о высокой актуальности данного вопроса. Также следует отметить, что по мере развития делопроизводства появляются новые виды документов и деловых переписок.

1.6. Понятие делового письма

В настоящее время необходимой частью делового общения является переписка. По мере нарастания актуальности управленческой деятельности, возникает потребность в использовании различных видов деловой корреспонденции.

Деловое письмо как предмет изучения рассматривается в работах Н.А. Анодиной, Л.А. Введенской, М.В. Кирсановой, Г.Я. Солганика, О.В. Трофимовой, П.И. Фроловой.

По мнению Н.А. Анодиной, деловое или служебное письмо сочетает в себе множество различных документов, выступающих в качестве средства общения частных лиц и учреждений с целью уведомлений или сообщения информации.

В.Д. Черняк определяет деловое письмо как «документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние» [Черняк 2009: 446],

корреспондентами которого могут выступать физические и юридические лица.

Деловые письма – это «обобщенное название различных по содержанию документов, которые являются средством письменного общения юридических и физических лиц в процессе социальной, управленческой и производственной деятельности» [Гойхман 2006: 69].

Деловые письма представляют собой официальную корреспонденцию протокольного характера, которая применяется для решения многочисленных оперативных вопросов в управленческой и коммерческой деятельности [Трофимова 2010: 22].

В.И. Максимов считает, что деловыми письмами можно назвать «документы для внешнего пользования» [Максимов 2009: 368].

Стоит заметить также, что деловое письмо по всем стандартам в совокупности должно отвечать основному требованию – совмещать информативность с правовыми источниками.

Текст делового письма строго соответствует требованиям унификации документов, поэтому отслеживаются следующие параметры:

- 1) соответствие состава информации, содержащейся в тексте делового письма, функциональному его назначению;
- 2) объективное отражение ситуаций делопроизводства;
- 3) использование унифицированных речевых и языковых единиц, в том числе, применяя устойчивые формулы и фразы;
- 4) активное внедрение терминологии и общепринятых сокращений в текст делового письма с целью сокращения времени на заполнение бланка.

Правовые вопросы деловой переписки связаны с такими аспектами, как:

- понимание делового письма в качестве документа;

- юридическая сила документа;
- деловое письмо как источник информации, работа с информацией;
- использование языков народов Российской Федерации в деловой переписке;
- предоставление услуг связи;
- передача деловых писем на архивное хранение.

Правовое регулирование деловой переписки обеспечивается положениями Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса РФ, Трудового кодекса РФ, Уголовного кодекса РФ, постановлениями правительства, федеральными законами, указами Президента РФ, нормативными документами.

Юридическая сила документа, в том числе делового письма как разновидности информационно-справочных документов, заключается в его правовом значении, правовой действительности. Деловое письмо приобретает юридическую силу с момента оформления реквизитов и подписания письма должностным лицом.

Итак, деловое письмо представляет собой регулируемый на законодательном уровне письменный документ, основной целью которого выступает конкретный аспект в его содержании, что определяется сферой деятельности исполнителя.

Глава II. Анализ деловых писем с позиции структуры и использованных языковых средств

2.1. Классификации деловых писем

Существует множество подходов к классификации деловых писем по различным критериям.

По характеру адресата письма можно разделить на обычные и циркулярные. Специфика последних состоит в рассылке письма в несколько адресов. Обычное письмо направляется к одному адресату.

Расширение деловых контактов приводит к распространению нерегламентированных деловых писем. В них следование стандартам оформления деловой переписки соблюдается в меньшей степени, за счет чего проявляется субъективизация изложения.

Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций

Таблица 1. Классификация деловых писем по функциональному признаку

Письма, требующие ответа	Письма, не требующие ответа
<ul style="list-style-type: none">• письмо-вопрос;• письмо-обращение;• письмо-предложение;• письмо-просьба.	<ul style="list-style-type: none">• письмо-предупреждение;• письмо-напоминание;• письмо-приглашение.

По тематическому признаку деловые письма условно делятся на деловую и коммерческую корреспонденцию. Деловые письма решают организационные вопросы и правовые проблемы корреспондентов. Различные тематические формы деловых писем отражают многообразие

рассматриваемых в них вопросов. Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу [Долгополова 2002: 9].

За последнее десятилетие возросло значение стандартизации, поскольку увеличился спрос на сферу компьютерных технологий и, в связи с этим, появляются так называемые трафаретные документации, требующие заполнения по образцу. Поэтому в последнее время все большей популярностью пользуются резюме и анкеты вместо привычных заявлений и автобиографий.

Таким образом, по форме отправления можно выделить наряду с традиционным почтовым отправлением электронную деловую корреспонденцию и факсовые отправления.

В соответствии с основным аспектом, деловые письма подразделяются на следующие виды: письмо – ответ; гарантийное письмо; письмо – напоминание; письмо – подтверждение; информационное письмо; письмо – приглашение; инициативное письмо; сопроводительное письмо; письмо – уведомление; рекламация.

Каждый из перечисленных видов деловых писем регламентируется определенным набором требований, что и составляет его особенности.

1. **Сопроводительное письмо** – письменный текст, который информирует адресата о направлении документов, прилагаемых к письму [Фролова 2012: 52].

Эти письма выполняют важную функцию контроля за прохождением документов, выполняя вместе с тем функцию ярлыка. Таким образом, сопроводительное письмо подтверждает факт отправки приложенных к нему документов, в связи с чем, отметка о приложении является необходимым и обязательным реквизитом писем данного вида. Текст письма состоит из двух частей: сообщения о высылаемом материале и уточняющих сведений

(приложений). Обычно текст сопроводительного письма очень короток и не имеет самостоятельного заголовка.

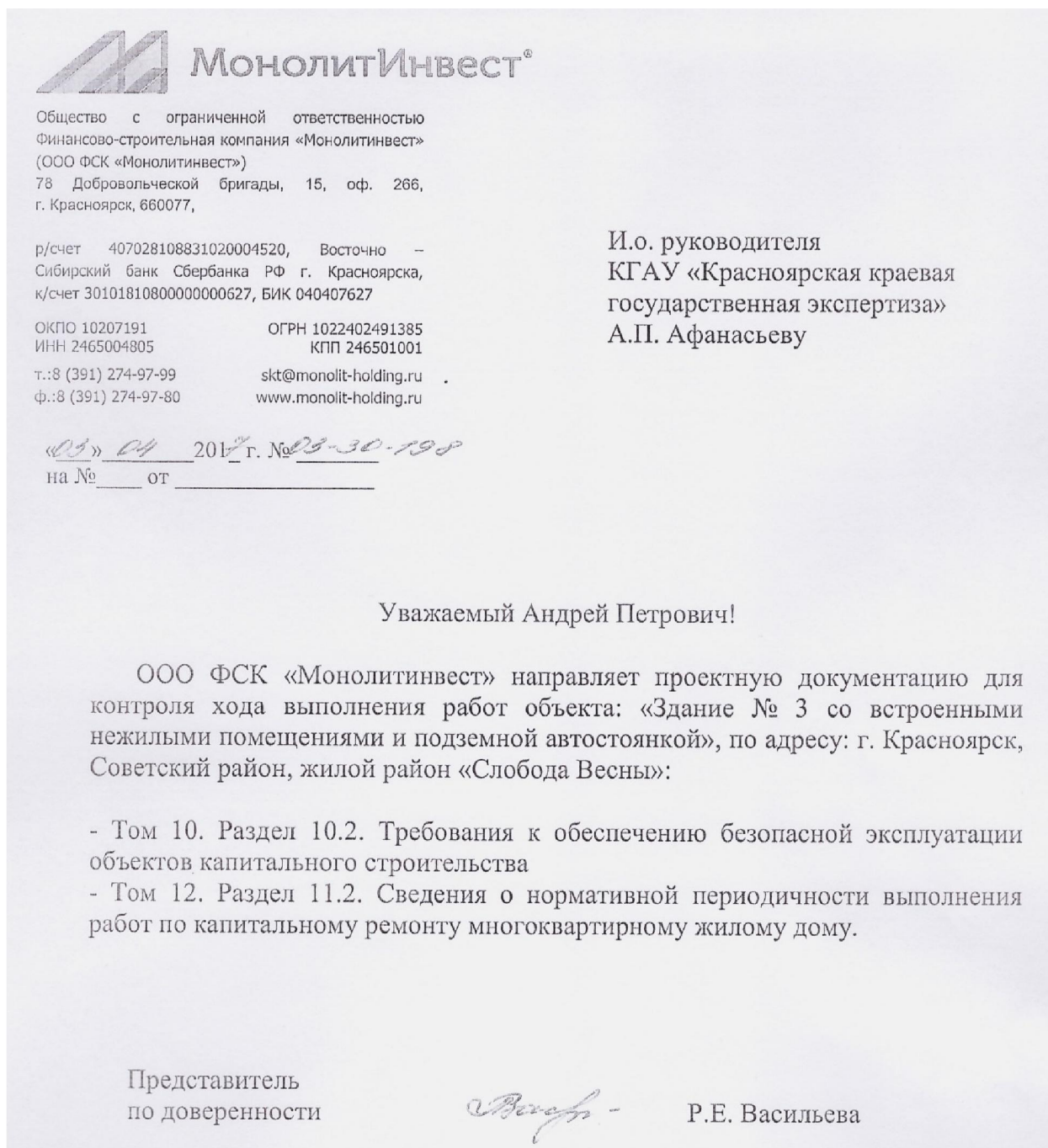


Рис. 4 Образец сопроводительного письма

Приведем в качестве примеров и языковые модели писем данного вида:
Высылаем запрошенные Вами...; Направляем Вам...; В соответствии с... .

Информационное письмо своевременно информирует адресата о мероприятиях или дальнейших действиях.



ДЕПАРТАМЕНТ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ИМУЩЕСТВА И
ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

Карла Маркса ул., 75,
г. Красноярск, 660049
тел. (8-391) 226-17-01
факс (8-391) 226-17-29
e-mail: dmi@admkrsk.ru
www.admkrsk.ru

ИНН/КПП 2466010657/246601001

24 АВГ 2016 № 22355-ГМ

На №03-30-192 от 19.08.2016

О подготовке проекта документа

ООО ФСК "Монолитинвест"
ул. 78 Добровольческой бригады,
д. 15, офис 266,
г. Красноярск, 660077

000 «Д.С.И.С.А.И.И.» ООП
ИНН/КПП 2466010657/246601001
03-6356
01.09

Департаментом горимущества подготовлен проект соглашения о расторжении договора аренды от 13.07.2015 № 1001 земельного участка, расположенного по адресу: г. Красноярск, Центральный район, 2 микрорайон жилого района "Покровский", ул. Караульная - ул. Чернышевского - ул. 4-я Дальневосточная. В соответствии с действующим законодательством предлагаем рассмотреть указанный проект.

С этой целью необходимо обратиться в департамент горимущества по адресу: ул. Карла Маркса, 49 с понедельника по пятницу, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов, с документом удостоверяющим личность.

Информируем Вас, что по состоянию на 23.08.2016 задолженность по договору аренды от 13.07.2015 № 1001 составляет по основному платежу 26291.15 руб., по пене 810.08 руб. Просим принять меры по погашению имеющейся у Вас задолженности по арендной плате.

Сверка платежей осуществляется при наличии документа, удостоверяющего полномочия юридического (физического) лица, либо его представителя и платежных документов с понедельника по четверг с 9.00 до 13.00 ул. Карла Маркса, 75, кабинет 110.

Перечисление арендной платы и пени производится по реквизитам № 40101810600000010001 в Отделении Красноярск, г. Красноярск, БИК 040407001, КБК 90511105012040200120, получатель – УФК по Красноярскому краю (департамент муниципального имущества и земельных отношений администрации г. Красноярска, код ОКТМО 04 701 000, ИНН 2466010657/КПП 246601001), лицевой счет № 04193005680, УИН основного платежа Ъ20126А0000001228399, УИН пени Ъ20126А0000001228402.

Начальник отдела аренды
имущества и взыскания
задолженности

Ершова Наталья Владимировна
226-18-36

Н.М. Богомолова

Рис. 5 Образец информационного письма

Информационные письма подписывает руководитель организации или учреждения. Объем такого письма может варьироваться от одного предложения, до нескольких страниц.

Письмо – извещение посылается в качестве определенного информационного сообщения. Под таким письмом вполне достаточно подписи референта или секретаря.

2. **Письмо – напоминание** направляется в тех случаях, когда не удается с помощью телефонных переговоров или личного контакта своевременно получить желаемый результат.

Целью такого письма является напоминание о необходимости выполнить взятые обязательства. При крайне обострившейся ситуации могут быть указаны санкции.

3. **Гарантийное письмо** - выражение гарантии, документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств.

Гарантийное письмо составляется с целью обеспечения гарантий определенных обязательств, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным: *фирма гарантирует ..., гарантируем ..., просим выслать в наш адрес наложенным платежом ..., оплату гарантируем ..., сроки поставки гарантируем ..., качество изделий гарантируем*

Эти письма имеют повышенную правовую функцию; обязательно наличие подписи руководителя и главного бухгалтера; указываются платежные реквизиты организации, дающей гарантии оплаты.

Уважаемый Олег Анатольевич!

ООО ФСК «Монолитинвест» гарантирует предоставить проектную документацию по объекту: «Здание № 3 со встроенными нежилыми помещениями и подземной автостоянкой в жилом районе «Слобода Весны» до 30 декабря 2016г.

Рис. 6 Образец текста гарантийного письма

4. Письмо – приглашение: адресовано конкретному лицу с основанием для их участия в планируемом мероприятии.

Приглашения могут адресоваться как определенным лицам, так и учреждениям. В письмах такого плана раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем. При официальном приглашении большого количества людей используются как полностью готовые, напечатанные типографским способом тексты, так и тексты-трафареты.

Уважаемый Иван Васильевич!

31 января в 10.00 в гостинице «Рэдиссон САС Славянская» состоится совещание на тему «Эффективность внедрения IRP-системы в промышленном холдинге «Север» на платформе Hummingbird Enterprise».

Повестка дня:

1. О результатах внедрения IRP-системы. Докладчик: начальник департамента корпоративных технологий Пивоваров О.К.
2. Об экономической эффективности внедрения IRP-системы. Докладчик: начальник департамента экономики и финансов Комаров О.С.
3. О возможности интеграции систем электронного документооборота договоров с IRP-системой на предприятиях холдинга. Докладчик: генеральный директор ООО «С.Т.К.» Лебедев О.В.

Приглашаем Вас принять участие в работе совещания. Просьба подтвердить свое участие в совещании в срок до 25.01.2007.

Документы для предварительного обсуждения прилагаются.

С уважением,

Рис. 7 Образец текста письма – приглашения

5. Письмо – подтверждение: подтверждает факт отправки документов.

Своевременность их отправки позволяет адресату снять вопрос с контроля и исключает отправку писем-напоминаний. Письма содержат подтверждение о получении какого-либо отправления (письма, перевода, ценностей).

Подтверждаю свое согласие, а также согласие представляемого мною лица, на обработку персональных данных (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также иных действий, необходимых для обработки персональных данных в рамках предоставления органами регистрации прав в соответствии с законодательством Российской Федерации государственных услуг), в том числе в автоматизированном режиме, включая принятие решений на их основе органом регистрации прав, в целях предоставления государственной услуги.

Настоящим также подтверждаю, что:

сведения, указанные в настоящем заявлении, на дату представления заявления достоверны; представленные документы и содержащиеся в них сведения соответствуют установленным законодательством Российской Федерации требованиям, в том числе указанные сведения достоверны; при совершении сделки с объектом недвижимости соблюдены установленные законодательством Российской Федерации требования, в том числе в установленных законом случаях получено согласие (разрешение, согласование и т.п.) указанных в нем органов (лиц); мне известно о возможности привлечения меня в соответствии с законодательством Российской Федерации к ответственности (в том числе уголовной) за представление поддельных документов, в том числе документов, содержащих недостоверные сведения.

Рис. 8 Образец текста письма – подтверждения

6. Письмо – ответ по своему содержанию носит зависимый характер от инициативных писем, так как тема его текста уже задана и остается изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнение просьбы.

Уважаемый Василий Николаевич!

В ответ на Ваше обращение о предоставлении земельного участка, расположенного по адресу: Красноярский край, г. Красноярск, ул. Авиаторов, 39, для завершения строительства объекта – индивидуального жилого дома, сообщаем следующее.

Пунктом 33 Приказа Минэкономразвития России от 12.01.2015 №1 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих право заявителя на приобретение земельного участка без проведения торгов» установлены документы, которые необходимо предоставить вместе с заявлением о предоставлении земельного участка, на котором расположен объект незавершенного строительства.

Одним из требуемых документов является сообщение заявителя, содержащее перечень всех зданий, сооружений, расположенных на испрашиваемом земельном участке, с указанием их кадастровых (условных, инвентарных) номеров и адресных ориентиров.

В связи с тем, что указанный документ Вами не представлен, рассмотрение вопроса о предоставлении земельного участка в соответствии с подпунктом 10 пункта 2 статьи 39.6 Земельного кодекса РФ не представляется возможным.

Рис. 9 Образец текста ответного письма

7. Инициативное письмо: требует ответа или выражает просьбу (предложение, запрос) к адресату в решении каких-либо вопросов.

Уважаемый Владислав Анатольевич!

ООО «Красноярск-Сити» просит Вас согласовать возможность выполнения работ по благоустройству за границами земельного участка с кадастровым номером 24:50:0400415:84, предоставленного для строительства здания № 17 со встроенно-пристроенными нежилыми помещениями, по адресу: г. Красноярск, Советский район, жилой район «Слобода Весны» согласно прилагаемой схеме.

Приложения:

- Схема планировочной организации земельного участка
- Доверенность представителя с копией паспорта

Рис. 10 Образец текста инициативного письма

8. Рекламация – письменный документ, содержащий претензию к стороне, нарушившей принятые по контракту обязательства, и требование возместить убытки.

Тексты писем – претензий традиционно состоят из основания для претензии, доказательства нарушения и требования от пострадавшей стороны с приложением необходимых документов.

Уважаемый Михаил Викторович!

В соответствии с договором поставки от 14.05.2012 №12/6 Ваше предприятие взяло на себя обязательства по ежемесячной поставке в наш адрес спортивной одежды и снаряжения различного ассортимента. Однако в июле текущего года очередная партия снаряжения не была оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки снаряжения является 31.07.2013.

Убедительно просим вас обеспечить отгрузку снаряжения в срочном порядке. В противном случае мы вынуждены будем в соответствии с п. 6.3 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,03% от общей суммы договора за каждый день задержки.

Рис. 11 Образец текста рекламы

Таким образом, в области деловой коммуникации существует множество различных по характеризующим аспектам деловых писем, каждое из которых соответствует стандартам официально – делового стиля по оформлению.

Исходя из этого положения, можно заключить, что выделенные разновидности деловых писем свидетельствуют о многообразии областей делопроизводства и различных их функционировании.

Сфера деловой переписки является важным дополнением речевой коммуникации и делопроизводства, поскольку многие вопросы решаются исключительно посредством делового письма.

2.2. Структура делового письма

Важной задачей при составлении делового письма является его информационное насыщение, т. е. включение в него целесообразного количества информации.

Структура текста делового письма – это последовательность расположения его составных частей. Текст любого письма состоит из следующих частей: 1) обращения; 2) вводной части; 3) основной части; 4) заключения.

1. Правильно выбранное обращение привлекает внимание адресата и позволяет обеспечить себе слушателя, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений.

Обычно используется стандартное обращение (должность, фамилия, имя, отчество). Если не предполагается конкретное лицо, обращение можно опустить.

Уважаемый...!

Господин...

Уважаемые коллеги / партнеры...

2. Введение содержит ссылку на документ и его отдельные пункты, послужившие основанием для составления письма. Отдельно указываются цели составления письма.

При ссылке на документ указываются его данные в следующей последовательности: наименование вида документа, автор, дата, регистрационный номер документа, заголовок, например,

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. № 221 «Об утверждении правил ...»

3. В основном содержании формулируется главная цель письма, определяющая его разновидность: сообщение, предложение, ответ, запрос, просьба, гарантия, благодарность, рекламация, уведомление.

Обязательно приводится описание сложившейся ситуации, ее анализ и приводимые доказательства. Суть дела излагается от первого лица ед.ч. или мн.ч., а также от третьего лица. Необходимо соблюдать чёткое деление на абзацы.

4. Письмо может содержать только одну заключительную часть, представляющую собой выводы в виде предложения, просьбы, отказа и прочих конструкций [Анодина 2009: 28].

С уважением, ...

С наилучшими пожеланиями...

Всего доброго!

Таким образом, язык делового письма должен соответствовать традициям официально-делового стиля литературного языка, основными признаками которого являются точность и стандартизированность используемых языковых средств.

Официальные документы должны не только соответствовать стандартам по оформлению и заполнению, но и содержать реквизиты, расположенные в определенном порядке.

Понятие о реквизитах документа однозначно и совпадает у многих исследователей по определению: реквизиты – это обязательные элементы официального документа.

Важным замечанием является тот факт, что реквизиты установлены законом и должны соответствовать нормам ГОСТ 6.30 – 97. «Унифицированная система организационно – распорядительной документации».

Совокупность реквизитов называется формуляром. Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца.

Рассмотрим набор формуляра для официального письма:

- 1) эмблема учреждения;
- 2) код предприятия по ОКПО;
- 3) код документа по ОКУД;
- 4) наименование организации;
- 5) почтовый адрес и индекс;
- 6) номер телефона и факса;
- 7) банковские реквизиты (номер счета, ИНН, БИК);
- 8) дата;
- 9) индекс документа и ссылка на входящий номер;
- 10) адресат;
- 11) заголовок к тексту;
- 12) текст письма;
- 13) подпись;

14) фамилия, должность и телефон исполнителя.

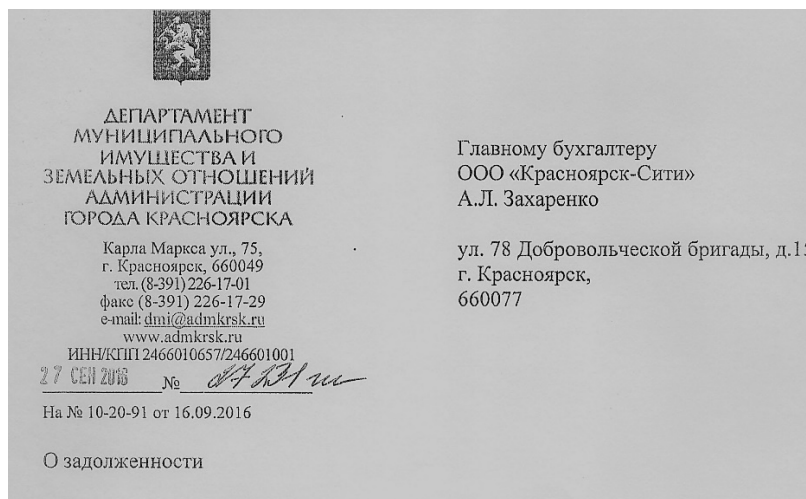


Рис. 1 Образец расположения реквизитов 1-11

Код предприятия указывается по ОКПО – Общероссийскому классификатору предприятий и организаций.

Наименование организации должно быть указано в полном и сокращенном варианте в именительном падеже. Краткое название оформляется шрифтом на кегль меньше основного и приводится под полным наименованием учреждения.

Дата письма оформляется арабскими цифрами в четкой последовательности: ДД.ММ.ГГГГ.

Под реквизитом «Адресат» понимается набор полной информации об адресате. Данный реквизит помещают в правом верхнем углу письма.

Заголовок к тексту письма должен быть кратким и содержательным по смыслу. Данный реквизит необходим для регистрации и поиска письма.

После основного текста указывают перечень приложений документов, если таковой имеется.

Подпись ответственного лица обеспечивает удостоверение документа, придаёт ему юридическую силу и может быть электронной, в соответствии с Федеральным законом от 10.06.2002г. №1-ФЗ «Об электронной цифровой

подписи», по которому она признается равнозначной собственноручной подписи на бумажном носителе.

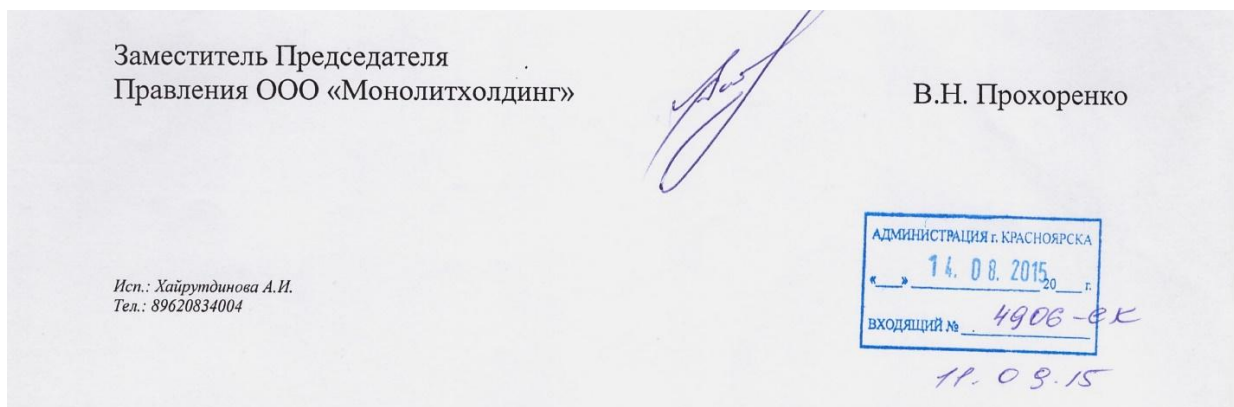


Рис. 2 Образец расположения реквизитов 13-14

Все перечисленные реквизиты, за исключением справочных данных об организации, включая номера телефонов и факса, почтовый и электронный адрес, краткое наименование учреждения, оформляются стандартным шрифтом Times New Roman с 14 кеглем.

Таким образом, мы рассмотрели структуру делового письма и основные требования к оформлению его реквизитов, необходимых для идентификации письма.



Общество с ограниченной
ответственностью «ДРОФА»
Сущевский вал 49, стр. 1,
Москва, Россия, 127018
Тел/ 495/ 795 05 45
Факс/ 495/ 689 03 83
E-mail: info@drofa.ru

«11» апреля 2013 г. № 09-4/1223
на № _____

Уважаемые партнеры!

Настоящим сообщаем Вам, что с 26.03.2013г. наименование нашей организации пишется заглавными буквами: ООО «ДРОФА».

Просим учесть это при составлении договоров, оформлении платежей, писем, накладных, счетов-фактур, актов и иной документации.

С уважением

Генеральный директор

И.В.Кузнецова

Главный бухгалтер



Л.А.Джиоева

Рис.3 Образец заполнения делового письма с использованием реквизитов

2.3. Характеристика материала исследования

В связи с тем, что в своей профессионально – практической деятельности мы имеем дело с определенным набором документации, на основе данного материала была произведена попытка классифицировать имеющиеся деловые письма по различным критериям. Из деловой корреспонденции было отобрано 130 писем.

Основным критерием для первой классификации корреспонденции явилась частота использования определенного вида писем.

Подавляющее число деловых писем связано с информированием клиентов и сопровождением документации, таким образом, информационное и сопроводительное письмо занимают 50,8 % от всего числа деловых писем, что составляет 66 единиц.

Ответные, гарантийные и инициативные письма занимают чуть меньший процент от общего числа, что составляет 46,1 % (60 единиц).

Наименее употребляемые письма – уведомления и претензии составляют 3,1 % (4 единицы).

В профессионально – практической деятельности не используются письма следующих видов:

- письмо – приглашение;
- письмо – напоминание;
- письмо – подтверждение;
- письмо – извещение.

Таким образом, в качестве основного критерия данной систематизации выступает наибольшее число употребления того или иного вида писем в профессионально – практической деятельности.

Таблица 2. Классификация деловых писем в профессионально – практической деятельности по частотности их употребления

Категория	№	Вид письма	Кол-во (ед.)	Суммарное кол-во (ед.)	Процентное соотношение (%)
I.	1.	Информационное	33	66	50,8
	2.	Сопроводительное	33		
II.	3.	Ответное	20	60	46,1
	4.	Гарантийное	20		
	5.	Инициативное	20		
III.	6.	Уведомление	2	4	3,1
	7.	Претензия	2		

Достоинством классификации можно считать высокий процент достоверности данных, что позволяет адекватно судить о частотности употребления тех или иных видов писем. Поскольку рассматриваются только имеющиеся материалы, их анализ получился частным, а не обобщающим. Поэтому такое исследование предоставляет возможность более детально изучить речевые и стилистические нарушения в текстах деловых писем. К недостаткам классификации можно отнести тот факт, что не в полном объеме представлено многообразие видов делового письма.

Дальнейшее изучение данной проблемы позволит углубить теоретические сведения и увеличить число анализируемого материала, что, в свою очередь, отразится на показаниях классификации и ее категориях.

Рассматривая имеющиеся материалы, в качестве иного критерия для классификации, возможно применить такой аспект, как характер адреса.

В общепринятых классификациях по данному признаку деловые письма делятся на две группы: обычные и циркулярные.

Анализируя материалы исследования, можно разделить деловые письма по характеру адресата на следующие виды:

- 1) деловые письма, адресованные конкретному лицу;
- 2) деловые письма, адресованные организациям;
- 3) деловые письма, адресованные нескольким получателям.

Первая категория деловых писем занимает 69,2 % от общего числа (90 единиц).

Такая корреспонденция обычно адресована членам руководящего состава организации (начальнику, директору, управляющему, главному бухгалтеру, исполняющему обязанности, заведующему). По регламенту, фамилия адресата указывается с инициалами.

Занимаемая должность получателя указывается в правом верхнем углу письма, согласно требованиям по оформлению реквизитов документации. Там же располагается информация об организации, в которой работает получатель.

Соблюдение названных требований отражено на рисунках 12(а, б).

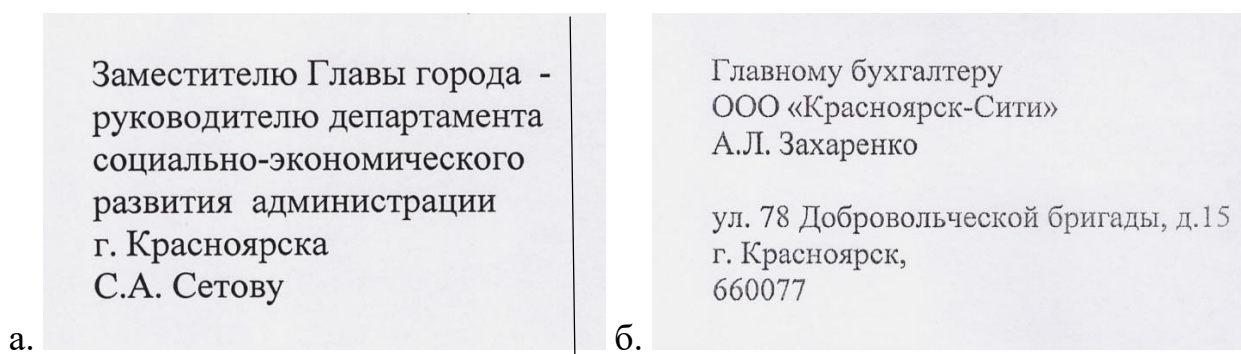


Рис. 12 (а,б). Образцы заполнения сведений об адресате

Зачастую письма такого рода начинаются с официального обращения по имени, отчеству адресата:

Уважаемый Михаил Федорович!

Уважаемый Олег Анатольевич, ...

Андрей Юрьевич!

Деловые письма, адресованные конкретной организации или учреждению, составляют порядка 30 % писем, 23,1 единицы.

При оформлении таких писем указывают полное название организации или предприятия – получателя, а также адрес и почтовый индекс.

Третья категория писем, адресованных нескольким получателям составляет наименьшее число корреспонденции, порядка 10 %, 7,7 единиц.

Таким образом, исходя из полученных выше данных, следует вывод, что наиболее употребляемыми письмами по характеру адресата являются те, которые адресованы конкретному лицу, представителю определенной организации.

Классифицированные сведения, полученные в ходе исследования представляется возможным оформить в виде таблице, иллюстрирующей частотность употребления того или иного вида деловых писем.

Таблица 3. Классификация деловых писем по характеру адресата

№	Наименование категории	Количество единиц	Процентное соотношение (%)
1	Деловые письма к конкретному лицу	90	69,2
2	Деловые письма к организации	30	23,1
3	Деловые письма к нескольким получателям	10	7,7

Стоит полагать, что приоритетный выбор писем именно такого вида писем не случайный – обращаясь к конкретному лицу, исполнитель письма использует речевые клише (обращение) с вежливым тоном общения, что, в свою очередь, обеспечивает благоприятную обстановку, необходимую при

любой коммуникации, в том числе, деловой, ведь от правильного выбора лексических средств зависит успех в процессе делопроизводства.

Составленные классификации позволяют сделать выводы не только о характере адресата и частотности употребления определенного вида писем, но и заключить относительно деятельности организации – исполнителя.

Так, например, преимущественное использование гарантийных и сопроводительных писем свидетельствует о том, что фирма заключает контракты с другими организациями, в дальнейшем, обязуясь выполнять требования договора, что может быть подтверждено документально, в приложениях сопроводительных писем.

Таким образом, анализ деловых писем конкретной организации может выявить специфичные особенности ее делопроизводства. Такие сведения могут быть интересны не только лингвистам при анализе лексических и стилистических особенностей, но и помогут фирмам – партнерам определить наиболее удачный подход к исполнителю делового письма.

2.4. Языковые средства официально-делового стиля в текстах деловых писем

Анализ материала для исследования (деловых писем) с позиции языка показал, что в текстах деловых писем в основном используются языковые средства официально-делового стиля, которые соответствуют общей тенденции стандартизации делового текста и применяются в значениях, традиционных для деловых писем.

Наиболее часто встречаются следующие языковые средства.

1. Использование специальной терминологии (*поставщик, неустойка, накладная, акт приема-передачи, доверенность и др.*).

2. Нетерминологическая лексика официально-делового стиля характеризуется однозначностью и безобразностью (*принцип, регистрировать, соответствовать, собеседование, безотлагательно, аннулировать, уведомить руководство, работа рекомендована* и др.).
3. Широко представлены собирательные существительные и существительные со значением совокупного единства (*служащие, граждане, правительство, мэрия* и др.).
4. Именной характер официально-делового стиля подчеркивается использованием отыменных предлогов, отглагольных существительных, т.н. «расщепленных сказуемых» (*ввиду того, в силу того, что, в соответствии, в целях, согласно, в связи, выполнение, указание, решение, вручение, постановление, оказать содействие, наложить штраф, уведомить письмом* и др.).
5. Частотны в официально-деловом стиле устойчивые фразеологизированные обороты (стандарты), которые иногда называются штампами (*выписка из приказа, денежное вознаграждение, в установленном порядке, в обязательном порядке, возложить исполнение* и др.).
6. Стремление к стандартизации выражается в официально-деловом стиле и через использование сложносокращенных слов при строго установленных правилах их сокращения, и через унифицированные графические сокращения (*Госплан, минпрос, спецподготовка, госэкспертиза* и др.).

Таким образом, грамотно оформленное и составленное письмо - это признак профессионализма и от его написания зависит реализация того или иного решения, общая направленность и эффективность работы.

2.5. Речевые ошибки и другие недочеты в текстах деловых писем

Анализируя тексты деловых переписок и выявляя наличие речевых ошибок, следует придерживаться правил редактирования служебных

документов, поскольку они значительно отличаются от текстов художественной речи.

О.В. Трофимова в учебном пособии «Основы делового письма» предлагает правила редактирования, проверки верности служебных документов, которые необходимо применять при составлении служебной документации. Предварительно рекомендуется ознакомиться с текстом письма. После прочтения письма необходимо выяснить, имеются ли фактические ошибки, нарушающие логичное изложение материала, и насколько представленные данные достоверны. Помимо этого, не стоит забывать о требованиях к оформлению реквизитов документации.

Затем следует приступать непосредственно к редактированию текста. Проверке и правке подвергаются все уровни языковых элементов: устраняются орфографические и пунктуационные ошибки, фонетическое неблагозвучие, стилистические неточности, лексические ошибки, связанные с неоправданным употреблением неологизмов или заимствованных слов, лексическими повторами, сочетаемостью слов, а также с неправильным употреблением форм определенных частей речи.

Таким образом, редактирование служебной документации, в том числе деловых писем, должно в полной мере охватывать уровни владения языком в пределах письменной речи.

При составлении текста делового письма исполнитель должен не только ориентироваться в излагаемой информации, но и учитывать особенности оформления документации, соблюдать основные требования государственных стандартов и стилистических правил.

Важным элементом письма является его заглавие или наименование темы, что позволяет идентифицировать письмо, а именно:

- обрабатывать (помогает специалистам при сортировке входящей корреспонденции);

- хранить (с помощью особого заголовка письмо можно быстрее найти среди массы другой информации).

Однако не всегда исполнители писем придают наименованию темы большое значение при составлении текста. Поэтому в некоторых случаях исполнитель не заявляет тему или, используя имеющиеся трафареты, не вносит изменения в название письма или темы, что влечет за собой коммуникативные проблемы и несоответствие текста содержанию.

Кроме того, автор письма не всегда принимает во внимание взаимосвязь заголовка письма и его содержание. Между тем правильное соответствие этих элементов обеспечивает адекватное понимание письма адресатом [Трофимова 2010: 268].

Анализ деловых писем показал наличие речевых ошибок и других недочетов в их текстах.

При анализе речевых ошибок было выявлено, что наиболее распространёнными являются плеоназм и тавтология.

Под плеоназмом понимают «употребление в речи близких по смыслу и потому излишних слов» [Голуб 2001: 20]. Тавтология рассматривается лингвистами как часть плеоназма и представляет собой явление лексической стилистики, возникающее при повторе однокоренных слов.

Наиболее часто встречаемым примером речевой избыточности являются словосочетания: «отчет за июнь месяц», «уведомление поступило в феврале месяце» и подобные. Для устранения ошибок в данных случаях необходимо исключить слово «месяц», так как «июнь» и «февраль» - наименования месяцев.

Неблагоприятно отражается на восприятии текста и повтор однокоренных слов:

- «... в работе государственного регистратора Курагинского отдела имеется номер..., регистрация которого была приостановлена по решению регистратора».
- «В ходе работы технически номер ушел в работу государственного регистратора...».
- «Наша фирма в лице исполнительного директора гарантирует устранить нарушения и в дальнейшем обязуется исполнять гарантийные обязательства».

В приведенных выше примерах повторяющиеся слова следует заменить синонимами или изменить структуру предложения.

После редакции последнее предложение может выглядеть следующим образом: «Наша фирма в лице исполнительного директора обязуется устранить нарушения и в дальнейшем нести ответственность за соблюдение гарантийных договоренностей».

- «Ввиду увеличения спроса на недвижимость за II квартал 2015 года, уведомляем вас об увеличении закупочной цены на строительные материалы».

Во избежание подобной ошибки рекомендуется заменить первое повторяемое слово на синонимичные словосочетания (*повышение спроса, рост спроса*).

Речевая избыточность текста, включая и лексические повторы, считается среди прочих ошибок наиболее грубой и свидетельствует о низком уровне культуры речи автора письма.

Тавтология может быть не только явной при употреблении однокоренных слов, но и скрытой, когда словосочетание содержит

заимствованное слово или неологизм с близким значением русскоязычному варианту.

Типичными ошибками в деловых письмах является неразличение паронимов. Рассмотрим ошибки, связанные с неправильным употреблением однокоренных, близких по звучанию слов с разным значением, т.е. паронимов. Приведем список наиболее часто встречаемых паронимов в текстах деловых писем:

- *выплата – оплата – уплата – плата;*
- *гарантийный – гарантированный;*
- *деловой – деловитый;*
- *информативный – информационный;*

«Гарантированное обслуживание оборудования включает в себя ремонт или замену комплектующих» (правильно – гарантийное).

«Прошу соблюдать доверчивый тон в общении с клиентами» (доверительный).

Несоблюдение смысловой точности речи и словоупотребления в текстах деловых писем снижает их юридическую и практическую ценность и указывает на невнимательность работника и его низкий уровень владения нормами литературного языка.

Исполнителям деловых писем необходимо обращаться к помощи толковых словарей, в которых объясняется различие в употреблении паронимов.

Автор делового письма должен ответственно подходить к его написанию, так как от выбранных лексических и стилистических средств зачастую зависит правильное понимание адресатом текста письма. Поэтому с осторожностью следует использовать неологизмы, поскольку велика вероятность того, что получатель корреспонденции не знает значения

данного слова. Употребление такой лексики должно быть стилистически мотивированным, не нарушающим нормы литературного языка и конкретного функционального стиля. Речевой ошибкой считается использование индивидуально – авторских неологизмов, так как это затрудняет понимание и снижает авторитетность документа.

Если же употребление неологизма обосновано отсутствием аналога и стилистически мотивировано, следует обратить внимание на звуковую форму выбранного слова, так как неблагозвучие создает комический эффект, что неприемлемо для официально - делового стиля.

Вместе с тем, неологизмы зачастую являются заимствованными, поэтому необходимо грамотно подбирать лексические средства в деловых письмах, чтобы избежать ситуаций с непониманием содержания текста документа адресатом. При возможности рекомендуется заменять иноязычное слово на русский эквивалент, если таковой имеется. В противном случае следует дать пояснение термину, неологизму или заимствованному слову для уточнения данных.

При употреблении иноязычных слов заслуживает внимания и проблема лексической сочетаемости, нарушение которой также ведет к появлению ошибок.

Так, словосочетание «сроки продлонгированы» следует заменить на «продлены»; «установить лимит на продажу земельных участков» - «ограничить продажу».

В ходе исследования были выявлены ошибки, связанные с неправильным употреблением падежных окончаний и форм существительных с предлогом, а также неправильное написание производных и составных предлогов («во исполнения письма»; «в соответствие с письмом заказчика»; «в целях увеличению товароборота»;

«в отношении к подрядчику»; *«на погашение ипотеки в отношении земельного участка»;* *«вынесено решение об приостановлении регистрации».*

В деловых письмах встречаются ошибки при указании реквизитов адресата с несклоняемой фамилией: *(«кому?») Автушенке, Докторуку, Шломе.*

Ошибки в заголовках деловых писем встречаются редко. В большинстве случаев – это ошибки без указания темы письма, которые составляют 7,7 %.

Также в 10 деловых письмах из 130 нет официального обращения по имени и отчеству к адресату.

Пунктуационные ошибки чаще всего связаны с невыделением причастных и деепричастных оборотов, придаточных предложений. В приведенных ниже примерах содержатся наиболее характерные ошибки данного типа. Знаки препинания (или их отсутствие) сохранены, как в материалах – источниках:

- *Сообщаем Вам, что информация о пакетах документов по которым необходимо перезаведение отсутствует»;*
- *«Обращение содержит два заявления принятые одним пакетом»;*
- *«В связи, с принятием решения об приостановлении регистрации, устранением причин послуживших основанием для приостановления и нахождением объектов недвижимости в сведениях «Замороженные» прошу перезавести пакет на регистрацию номеров...»;*
- *«В отношении земельного участка с кадастровым номером расположенного по адресу...».*

Таблица 4. Распространенные ошибки в деловой письменной речи

№	Ошибки	Процент (%)
1.	Тавтология и плеоназм	35,4
2.	Лексические повторы и речевая избыточность	15,4
3.	Неправильное употребление падежных окончаний и форм существительных с предлогом	3,8
4.	Обособление причастных и деепричастных оборотов	11,6
5.	Употребление однокоренных, близких по звучанию слов с разным значением	12,3
6.	Заголовок	7,7
7.	Реквизиты адресата с несклоняемой фамилией	1,5
8.	Изменение структуры предложения	12,3

Таким образом, большинство ошибок, встречающихся в текстах деловых писем, обусловлено нарушением лексических, морфологических и пунктуационных норм, что свидетельствует о недостаточном уровне владения нормами современного русского языка их авторами

Письменная деловая коммуникация является важным аспектом при установлении деловых контактов, а нарушение ее ведет не только к коммуникативным неудачам, но и ставит под угрозу коммерческий успех переговоров.

Глава III. Программа элективного курса по русскому языку для 9 класса «Введение в сферу деловых отношений»

На основе теоретических и практических материалов магистерской диссертации создана программа элективного курса по русскому языку для учащихся девятых классов общеобразовательной школы «Введение в сферу деловых отношений».

Элективный курс позволит школьникам познакомиться с основами деловой коммуникации и типичными речевыми ошибками, встречающимися в письменной деловой речи. Такие знания помогут учащимся в дальнейшем избежать подобных ошибок в практической деятельности, а также станут теоретической базой при подготовке к итоговой аттестации.

Таким образом, материал элективного курса не только расширит кругозор школьников, но и послужит методическим пособием для подготовки к ОГЭ. Наглядные примеры в виде деловых писем с речевыми или стилистическими ошибками позволят применить на практике полученные теоретические знания.

Задания элективного курса подобраны таким образом, чтобы при их выполнении было задействовано несколько видов памяти.

Теоретическая часть программы дополнена разнообразными образцами деловых писем и документов. Такие наглядные примеры помогут лучше усвоить информацию, поскольку при их изучении задействована зрительная память. Лекционные занятия предполагается проводить с использованием презентаций, на слайдах которых представлены образцы документов и писем, а также необходимая для записи информация.

При изучении темы «Речевая коммуникация в сфере делового общения» ученикам предлагается прослушать аудиоматериалы, отражающие различные ситуации делопроизводства. Аудирование как методологический аспект при изучении стилистики является неотъемлемым элементом для усвоения и закрепления нового материала, так как упражнения по аудированию подразумевают выполнение заданий на основе прослушанной аудиозаписи.

При создании собственных текстов на определенную тему с учетом коммуникативной установки, а также при заполнении шаблонов документов используются разные виды памяти и развивается логическое мышление.

Таким образом, разработанная программа элективного курса по русскому языку для учеников девятых классов является актуальной и отвечает требованиям образовательных стандартов РФ.

Пояснительная записка к элективному курсу

Элективный курс «Введение в сферу деловых отношений» рассчитан на 30 часов и предназначен для учащихся 9 классов. Разработанный материал можно использовать для классов с углубленным изучением филологических дисциплин, на уроках развития речи в старших классах при подготовке к экзаменам.

Элективный курс составлен на основе программы Министерства образования РФ, используется учебник «Русский язык. 5-9 классы» под редакцией М.Т. Баранова, Т.А. Ладыженской, Н.М. Шанского.

Значимость данной программы состоит в углублении лингвистических знаний, овладении культурой письменной речи, формировании умений применять полученные знания на практике, обеспечении сознательного усвоения материала, в подготовке конкурентоспособного ученика. Элективный курс призван обеспечить более высокий уровень языковой подготовки учащихся.

Практическая направленность данного предмета проявляется в том, что теоретический материал постигается учащимися через опыт анализа текста, при этом особое внимание уделяется развитию письменной монологической речи.

Цель элективного курса - способствовать росту речевой культуры школьников, научить использовать лексические богатства русского языка и стилистические возможности морфологии и синтаксиса.

Достижение этой цели возможно через решение следующих **задач**:

- углубление, расширение и систематизация знаний учащихся о функциональных стилях современного русского языка;
- совершенствование и редактирование текста: анализ грамматических, речевых и стилистических ошибок при выборе слов, употреблении грамматических форм, синтаксических конструкций в сочинениях и письменной речи;
- использование эффективных образовательных технологий, позволяющих формировать у учащихся языковую, лингвистическую, коммуникативную компетенции;
- создание собственных текстов в соответствии с нормами современного русского литературного языка;
- воспитание сознательного отношения к языку как явлению культуры, основному средству общения.

Теоретические:

- освоение знаний о языке и речи: литературных нормах, видах речевой деятельности, функциональных стилях русской речи, коммуникативных качествах речи, нравственной стороне речевой деятельности, речевом этикете.

Развивающие:

- развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей, логики мышления;
- развитие речевой культуры, бережного и сознательного отношения к языку.

Практические:

- совершенствование коммуникативных умений;
- адекватно передавать содержание текста, выражать собственное мнение по заявленной проблеме, определять авторскую позицию;
- логично и образно излагать свои мысли, составлять связное высказывание, создавать собственное письменное высказывание;
- совершенствовать и редактировать текст;
- применять полученные знания в работе над письменной информацией.

Воспитательные:

- воспитание интереса и любви к русскому языку;
- воспитание человека, владеющего искусством речевого общения, культурой письменной речи;

Практическая ценность программы состоит в:

- акцентировании внимания на рецензировании, редактировании текстов;
- систематизации занятий для постепенного накопления умений осмысления авторского текста, создания текста с опорой на образец, написания собственного текста;
- отсутствии необходимости обеспечения дополнительной литературой как учителя, так и учащихся. Всё, что необходимо для работы, содержится в методическом обеспечении к данному элективному курсу;
- проведении уроков в форме игры и викторины.

Деятельность учителя направлена на подготовку лекций и по темам курса, организацию практических и семинарских занятий; целесообразно использовать такие методы и приемы работы, которые связаны с самостоятельными поисками, наблюдениями учащихся.

Требования к уровню подготовки учащихся:

В результате изучения курса «Введение в сферу деловых отношений» учащиеся должны знать:

- смысл понятий «стилистика», «языковая норма», «грамматические, речевые и стилистические ошибки»;
- принципы выделения функциональных стилей литературного языка и их особенности;
- виды деловых писем и документов;

Применяя полученные знания, учащиеся должны уметь:

- определять функциональный стиль текста и аргументировать свое решение, применяя алгоритм для определения стиля;
- находить, анализировать, исправлять ошибки в текстах официально – делового стиля;
- создавать собственный текст в соответствии с нормами современного русского литературного языка и по шаблонам.

Формы контроля знаний:

- защита таблиц, конспектов, творческих работ;
- анализ и редактирование текстов;
- тестирование;
- собеседование.

Тематическое содержание элективного курса

№	Тема урока	Кол-во часов
1.	Понятие о культуре речи. Коммуникативные качества	1
2.	Нормы современного русского литературного языка	4
3.	О стилистике русского языка. Понятие стиля.	1
4.	Стилистическая норма и стилистические ошибки	1
5.	Функциональные стили русского языка	1
6.	Сравнение функциональных стилей на основе различных текстов	2
7.	Урок – викторина «Лексический набор функционального стиля»	1
8.	Контрольная работа	1
9.	Особенности официально-делового стиля	1
10.	Языковые средства официально-делового стиля	2
11.	Урок-игра «Сферы применения жанров официально-делового стиля»	3
12.	Деловое письмо как документ	2
13.	Виды деловых писем и их отличительные черты	2
14.	Составление деловых писем по шаблонам с определённой целевой установкой	2
15.	Урок-викторина «Деловой кроссворд»	1
16.	Анализ и редактирование текстов	1
17.	Подготовка и презентация публичных выступлений учащихся	2
18.	Контрольная работа	1
19.	Итоговое занятие. Подведение результатов.	1
Итого часов:		30

Рекомендуемая и дополнительная литература к курсу:

1. Кожина М.Н. Стилистика русского языка. М.: Просвещение, 1997.
2. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие. М., Логос, 2006.
3. Еськова Н.А. Краткий словарь трудностей русского языка: грамматические формы, ударение: Около 12000 слов / Н.А. Еськова. 5-е изд., стер. М.: Русский язык, 2003.
4. Ефремова Т.Ф., Костомаров В.Г. Словарь грамматических трудностей русского языка: Свыше 25000 слов. ст. М.: Русский язык, 1999.
5. Забаровская Е.В. Нормы литературного языка: Учеб. пособие. Владивосток, 2002.
6. Ипполитова Н.А. Русский язык и культура речи: учеб. / Н.А. Ипполитова, О.Ю. Князева, М.Р. Саввова; под ред. Н.А. Ипполитовой. М.: ТК Велби: Проспект, 2008.
7. Орфографический словарь русского языка: 80000 слов / Под ред. С.Г. Бархударова. М.: ОНИКС 21 в.: Мир и образование, 2003.
8. Розенталь Д. Э., Теленкова М. А. Словарь трудностей русского языка. М.: Айрис Пресс: Рольф, 2001.
9. Солганик Г. Я. Практическая стилистика русского языка. М.: Академия, 2010.

Заключение

В последнее десятилетие вопрос о деловой коммуникации является распространенным среди исследователей, поскольку рассматриваемый аспект необходим в делопроизводстве.

От эффективности деловой коммуникации зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом, их стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Деловое письмо - одно из важных средств общения в деловом мире. Оно с давних пор помогает осуществлять предпринимательскую и коммерческую деятельность, являясь мощным и гибким инструментом проведения экономической стратегии и тактики предприятий, компаний и фирм.

Письмо в деловой коммуникации выполняет много функций: информационная, правовая, коммуникативная, социальная, культурная.

Результаты магистерской диссертации: изучена научная литература по теме исследования; рассмотрено деловое письмо как документ, определены основные области его применения (законодательная, административная, юрисдикционная, дипломатическая и управленческая); собран материал для исследования (130 писем), который проанализирован с точки зрения структуры, языковых особенностей; выявлены типичные речевые ошибки в деловых письмах.

В первой главе магистерской диссертации рассмотрены понятия официально-делового стиля, деловой коммуникации, делового письма, требования к оформлению деловой документации, типология документов.

Во второй главе магистерской диссертации проанализированы разные типы ошибок, рассмотрена классификация деловых писем, структура делового письма.

Анализ деловых писем показал наличие речевых ошибок и других недочетов в их текстах. Наиболее распространёнными являются плеоназм и тавтология. Примером речевой избыточности являются словосочетания: «отчет за июнь месяц», «уведомление поступило в феврале месяце» и подобные.

Типичными ошибками в деловых письмах является неразличение паронимов, например, «Гарантированное обслуживание оборудования включает в себя ремонт или замену комплектующих».

В ходе исследования были выявлены ошибки, связанные с неправильным употреблением падежных окончаний и форм существительных с предлогом, а также неправильное написание производных и составных предлогов, например, «во исполнения письма»; «в соответствие с письмом заказчика»; «в целях увеличению товарооборота»; «в отношении к подрядчику».

В деловых письмах встречаются ошибки при указании реквизитов адресата с несклоняемой фамилией: («кому?») *Автушенке, Докторуку, Шломе.*

Пунктуационные ошибки чаще всего связаны с невыделением причастных и деепричастных оборотов, придаточных предложений.

Таким образом, несоблюдение смысловой точности речи и словоупотребления в текстах деловых писем снижает их юридическую и практическую ценность и указывает на невнимательность работника и его низкий уровень владения нормами литературного языка.

Большинство ошибок, встречающихся в текстах деловых писем, обусловлено нарушением лексических, морфологических и пунктуационных норм, что свидетельствует о недостаточном уровне владения нормами современного русского языка их авторами.

Наиболее часто встречаются в текстах деловых писем следующие языковые средства: специальная терминология, нетерминологическая лексика, собирательные существительные и существительные со значением совокупного единства, устойчивые фразеологизированные обороты (стандарты), сложносокращенные слова при строго установленных правилах их сокращения.

Письменная деловая коммуникация является важным аспектом при установлении деловых контактов, а нарушение ее ведет не только к коммуникативным неудачам, но и ставит под угрозу коммерческий успех переговоров.

На основе теоретических и практических материалов магистерской диссертации создана программа элективного курса по русскому языку для учащихся девятых классов общеобразовательной школы «Введение в сферу деловых отношений».

Элективный курс позволит школьникам познакомиться с основами деловой коммуникации и типичными речевыми ошибками, встречающимися в письменной деловой речи. Такие знания помогут учащимся в дальнейшем избежать подобных ошибок в практической деятельности, а также станут теоретической базой при подготовке к итоговой аттестации.

Список литературы

1. Агабекян И.Л. Структура деловых писем. Минск: Хорвест. 256 с.
2. Акишина А.А. Русский речевой этикет. М.: Русский язык, 1986. 181 с.
3. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: Учебно – практическое пособие . 5-е изд., перераб. М.: КНОРУС, 2016. 296с.
4. Анодина Н.А. Деловое письмо: методика составления и правила оформления: практ. пособие. М.: Омега-Л, 2009. 34 с.
5. Басаков М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления): Учеб. пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования. М.: Дашков и К, 2002. 336 с.
6. Балакай А.Г. Словарь русского речевого этикета. 2-е изд. М.: АСТ-ПРЕСС, 2001. 672с.
7. Бенни М. Как развить навыки делового общения. Екатеринбург: Урал LTD, 1999. 438 с.
8. Большой энциклопедический словарь / Гл. ред. А.М. Прохоров. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Большая Рос. Энцикл. 2004. 1434 с.
9. Борисова Л.В. Пишем реферат, доклад, выпускную квалификационную работу. М.: Академия, 2000. 96 с.
10. Васильев Д.В. Делопроизводство на компьютере. М.: Приор, 1998. 224 с.
11. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие для вузов. Ростов н/Д.: Феникс, 2005. 384 с.
12. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: Культура делового общения и официальной переписки. М.: Маркетинг, 1993. 74 с.
13. Вечер Л.С. Секреты делового общения. М.: Высш. школа, 1996. 367с.
14. Гойхман О.Я. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2006. 240с.
15. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие. М.: Логос, 2006. 432 с.

16. Грейдина Н.Л. Основы коммуникативной презентации. М.: Восток-Запад, 2005. 53 с.
17. Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. СПб.: Питер, 2003. 220 с.
18. Добсон Э. Как писать деловые письма. Челябинск: Урал LTD, 1997. 292 с.
19. Долгополова Н.Ф., Сухачева Ю.В. Деловая корреспонденция: методические указания. Оренбург: ГОУ ОГУ, 2002. 40 с.
20. Дулина Н.Н., Кушнерук С.П. Варианты клише в текстах деловых писем // Секретарское дело, 2003. №6. С. 10-12.
21. Еськова Н.А. Краткий словарь трудностей русского языка: грамматические формы, ударение: Около 12000 слов. 5-е изд., стер. М.: Русский язык, 2003. 447 с.
22. Ефремова Т.Ф., Костомаров В.Г. Словарь грамматических трудностей русского языка: Свыше 25000 слов. М.: Русский язык, 1999. 346 с.
23. Забаровская Е.В. Нормы литературного языка: учеб. пособие. Владивосток: Логос, 2002. 342 с.
24. Загорская А.П. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. М.: Моск. рабочий, 2007. 196 с.
25. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учеб. пособие. М.: Алфа-Пресс, 2007. 456 с.
26. Ипполитова Н.А. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие. М.: ТК Велби: Проспект, 2008. 344 с.
27. Казарцева О.М. Культура речевого общения: Теория и практика обучения: учебное пособие для студентов вузов. М.: Флинта, 1999. 496 с.
28. Кирсанова М.В. Деловая переписка: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2006. 28 с.
29. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие. М.: Инфра-Н, 2000. 288 с.
30. Ковалевская Е.Г. История русского литературного языка: Учеб. пособие для студентов пед. ун-тов. 2-е изд., перераб. М.: Просвещение, 1992. 303 с.

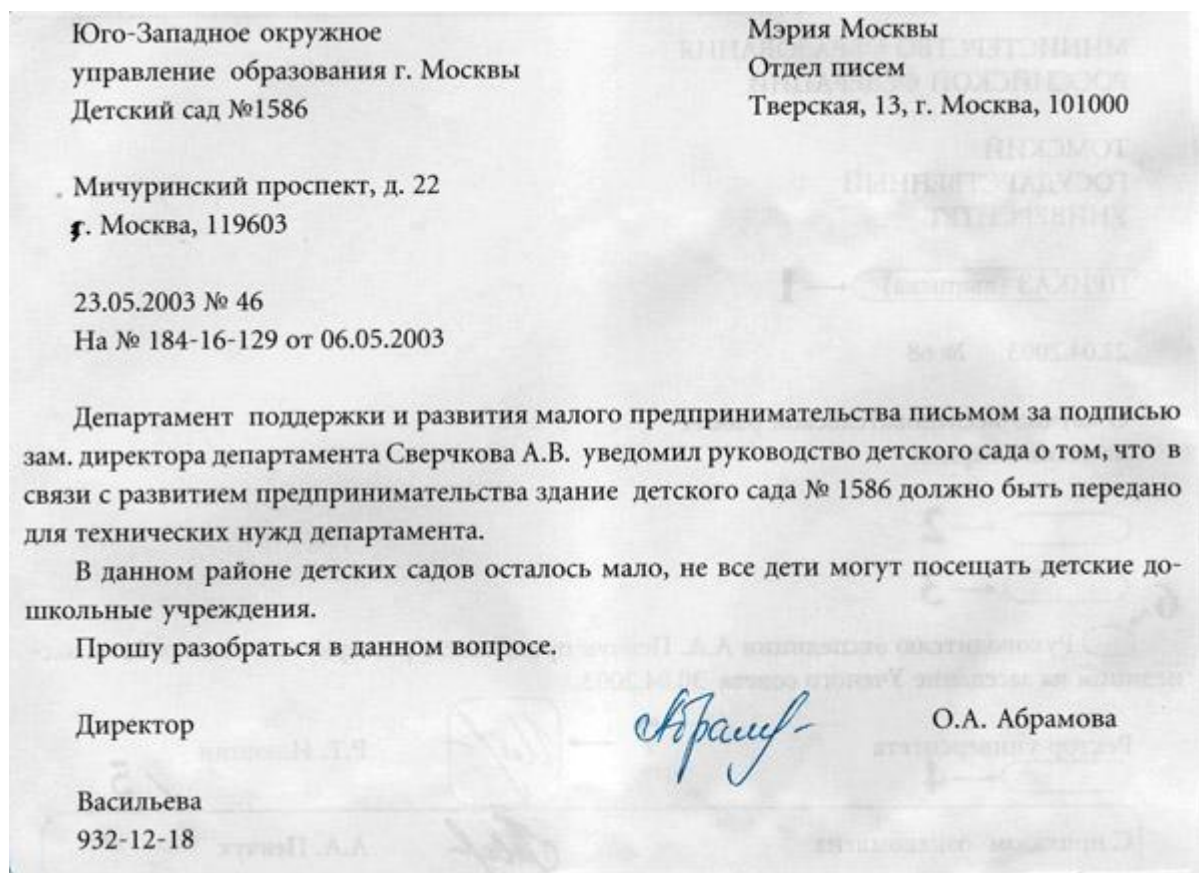
31. Колесов В.В. Культура речи – культура поведения. Л.: Лениздат, 1988. 272 с.
32. Колтунова М.В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. пособие для вузов. М.: Логос, 2005. 271 с.
33. Колтунова М.В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. М.: Галлея – Принт, 2005. 35 с.
34. Копнина Г.А. Речевое манипулирование: Учеб. пособие. М.: Флинта, 2007. 25 с.
35. Корнеев И.К. Документирование управленческой деятельности: Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2016. 384 с.
36. Красивова А.Н. Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. М.: Из-во МФА, 2001. 80 с.
37. Кривокоора Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2010. 190 с.
38. Кудрявцев В.А. и др. Организация работы с документами: Учеб. пособие М.: ИНФРА-М, 1999. 575 с.
39. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. М.: Ось-89, 2000. 296 с.
40. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: учебно-справочное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К», 2006. 520 с.
41. Культура русской речи: Учебник для вузов / Под ред. проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева. М.: НОРМА-ИНФРА, 2005. 560 с.
42. Курбатов В.И. Как успешно провести переговоры. Ростов н/Д: Феникс: 1997. 255 с.
43. Кушнерук С.П. Документная лингвистика (русский деловой текст). Волгоград: Из-во Волгоградского гос. ун-та, 1999. 96 с.
44. Лагутина Т.М., Шуко Л.К. Деловое письмо: справочник. М.; СПб.: Издат. дом Герда, 2004. 464 с.
45. Лингвистический энциклопедический словарь / Под ред. В.Н. Ярцева. М.: Сов. Энциклопедия, 1990. 233 с.

46. Макарова Н.В. и др. Компьютерное делопроизводство: Учебный курс. СПб.: Питер, 2002. 416 с.
47. Максимов В.И. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие. М.: Риор, 2009. 273 с.
48. Мещерский Н.А. История русского литературного языка: учеб.-метод. комплекс курса. Пермь: Знак, 2006, 71 с.
49. Михальская А.К. Основы риторики. Учебник для общеобразовательных учреждений. М.: Просвещение, 2001. 496 с.
50. Мучник Б.С. Человек и текст: Основы культуры письменной речи. М.: Книга, 1985. 252 с.
51. Николина Н.А. Филологический анализ текста. М.: Академия, 2003. 256 с.
52. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических вариантов. 4-е изд., доп. М.: Азбуковник, 1997. 943 с.
53. Орфографический словарь русского языка: 80000 слов / Под ред. С.Г. Бархударова. М.: ОНИКС 21 в., 2003. 783 с.
54. Павлова Л.Г. Деловые коммуникации: Учебник. М.: КноРУс, 2016. 300 с.
55. Павлюк А.В. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере. 5-е изд., перераб. и доп. М.: СПб.: Герда, 2001. 299 с.
56. Паневчик В.В. Деловое письмо: Практическое пособие. Минск: Амалфея, 2001. 160 с.
57. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Знание, 2005. 494 с.
58. Плещенко Т.П. Основы стилистики и культуры речи. Минск: ТетраСистемс, 1999. 234 с.
59. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. Учебное пособие. М.: Айрис-Пресс, 1997. 448 с.
60. Рогожин М.Ю. Документы делового общения. М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. 208 с.

61. Рогожин М.Ю. Настольная книга секретаря: подготовка документов практ. пособие. М.: 2004. 368 с.
62. Розенталь Д.Э. Словарь трудностей русского языка. М.: Айрис Пресс: Рольф, 2001. 368 с.
63. Романова Н.Н. Стилистика и стили. М.: МГУС, 2000. 184 с.
64. Семушкина Л.Н. Культура русской устной речи: словарь-справочник. М.: Айрис-пресс, 2006. 352 с.
65. Сидорова М.Ю. Русский язык. Культура речи: Конспект лекций. М.: Айрис-пресс, 2005. 208 с.
66. Сиротинина О.Б. Русский язык и культура общения для деловых людей. Челябинск: АртДизайн, 1997. 284 с.
67. Словарь социолингвистических терминов. М.: Институт языкознания, 2006. 312 с.
68. Солганик Г.Я. Практическая стилистика русского языка. М.: Академия, 2010. 304 с.
69. Солганик Г.Я. Стилистика текста. М.: Флинта: Наука, 2000. 253 с.
70. Сологуб О.Н. Документная лингвистика как наука о деловой письменной коммуникации. М.: МАКСПресс, 2007. 630 с.
71. Стенюков М.В. Составление документов на компьютере. М.: 1996. 143 с.
72. Стилистический энциклопедический словарь русского языка / Под ред. М.Н. Кожинной М.: Наука, 696 с.
73. Трофимова О.В. Основы делового письма: Учеб. пособие. М.: Флинта: Наука, 2010. 304с.
74. Федосюк М.Ю. Русский язык для студентов – нефилологов: Учеб. пособие. М.: Флинта, 2000. 251 с.
75. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М.: Высшая школа, 1989. 159 с.
76. Фролова П.И. Аксиомы делового письма и делового общения: Учебно – методическое пособие. Омск: Русский мир, 2012. 80с.

77. Чернова А.В. Развитие электронного делопроизводства в сфере государственного и муниципального управления РФ. // Делопроизводство. Под ред. С.Л. Кузнецова. 2016. № 3. С. 9-14.
78. Черняк В.Д. Слова и словари. СПб.: Свое изд-во, 2009. 410 с.
79. Шведова И.Р. Международный документ как прагматико-функциональная единица речевой коммуникации. Челябинск: Челяб. гос. ун-т, 2001. 182 с.
80. Штрекер Н.Ю. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие для студентов вузов. М.: Юнити-Дана, 2003. 383 с.
81. Энциклопедический словарь-справочник. Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты / под ред. А.П. Сковородникова. М.: Флинта, 2005. 480 с.
82. Энциклопедия офиса. Практическое руководство для секретаря / сост. И.В. Самыкина. М.: БИНОМ, 1995. 400 с.

Приложение 1. Примеры писем, в которых допущены ошибки



Приложение 2

Компания «Мир»
136318, Москва,
ул. Надежды Крупской, д. 75, стр. 3
тел.: (495) 107-196-80
факс: (495) 107-196-80

Генеральному директору
фонда «Сбереги будущее»
г-ну Вяземскому В.П.
123257, Москва,
ул. Богданова, 298

10.07.09

О пожертвованиях

Уважаемый господин Вяземский!

В ответ на Ваше письмо от 05.07.09 мы вынуждены сообщить Вам, что, к сожалению, не сможем сделать пожертвования Вашему фонду. Наша компания делает пожертвования только в крупные многоцелевые кампании, как, например, Ассоциация национальных музеев.

Жертвуя средства этим организациям, мы содействуем не одному, а ряду полезных дел, не оказывая никому предпочтения.

Надеемся, что Вы поймете нашу позицию. Тем не менее, мы с уважением относимся к Вашей деятельности и поддерживаем Ваши замыслы. Желаем успеха Вашей кампании.

С уважением,
директор компании «Мир»
Алексей Вячеславович Надеждин

Подпись



**Министерство образования
Российской Федерации
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ
ОБЪЕДИНЕНИЕ**

по экономике и социологии труда
Стремянной пер., 36, г. Москва, 113054
тел./факс. (095) 719-87-72
E-MAIL: mail@metoda.ru
ОКПО 02531011, ОГРН 1016700830784
ИНН/КПП 7107022130/717002002

16.12.2006 № 99/97-15
на № _____ от _____

К

Члену Совета УПО
по специальности 06.02.00
Н. М. Шумину

ул. Б. Садовая, 69,
г. Ростов-на-Дону, 344007

*Батрак М. К.
Запросить 2 экз.
Н. Шумин
20.12.2006*

О выпуске учебных пособий

Кафедра управления персоналом РЭА им. Г. В. Плеханова в соответствии с учебным планом специальности 06.02.00 «Экономика и социология труда» выпускает в свет в 2007 г. следующие работы:

1. Одегов Ю. Г., Журавлев П. В. Управление персоналом. — 30 п. л.;
2. Руденко Г. Г., Кулапов М. Н., Карташов С. А. Рынок труда. — 30 п. л.

Эти работы рекомендованы Министерством общего и профессионального образования РФ в качестве учебников для студентов экономических специальностей, а также работников кадровых служб предприятий и организаций.

По вопросам их приобретения обращаться по адресу: 113054, Москва-54, Стремянный пер., д. 36, РЭА им. Г. В. Плеханова, кафедра «Управление персоналом».

Председатель совета УПО
по специальности 06.02.00
зав. кафедрой управления
персоналом, д. э. н., профессор *Ю. Одегов* Ю. Г. Одегов

И. П. Иванова
(495) 232 64 15

В дело 01-02 Запрос сделан
11.01.2007 5.01.2007 Батрак doc/11-01.doc

РГЭУ
Вх. № 72
«20» 12.2006 г.



«14» мая 2012г.

Уважаемые коллеги!

Компания «МастерСпецСтрой» приглашает Вас на центральное событие отрасли бестраншейных технологий в 2012 году – специализированную выставку и конференцию «NO-DIG Москва» в МВЦ «Крокус-Экспо» с 05-08 июня 2012 года.

На выставке будут представлены новейшие технологические достижения в области бестраншейного строительства, ремонта и санации трубопроводов. NO-DIG Москва соберет на своей площадке ведущие организации и специалистов - лидеров сектора как из России, так и стран ближнего и дальнего зарубежья. Огромный выбор производителей, дилеров и подрядчиков, масштабные экспозиции оборудования под открытым небом – замечательная возможность побывать в центре событий, узнать все новости отрасли, пообщаться с коллегами и просто приятно провести время.

Особые возможности для обмена опытом дает Международная конференция «Бестраншейные технологии строительства и ремонта инженерных коммуникаций» NO-DIG Москва, которая будет проходить параллельно с выставкой.

ООО «МастерСпецСтрой» традиционно принимаем участие в выставке No-dig. Имея за плечами более 7 лет деятельности, а также команду профессионалов с 12-летним опытом, мы всегда предлагаем нашим клиентам только лучшие продукты и услуги. В нашей компании можно найти все, что необходимо для горизонтального направленного бурения:

1. лучшие образцы установок ГНБ от ведущих китайских производителей;
2. полный спектр дополнительного оборудования и расходных материалов,
3. сервис и гарантии;
4. производство работ бригадами специалистов.
5. опыт, которым мы всегда готовы поделиться.

Приглашаем Вас на нашу экспозицию под номером **NC1.5**. Мы предложим Вашему вниманию установку FDP-20, образцы расходных материалов, ответим на все Ваши вопросы. На выставке будут работать технические специалисты завода.

В приложении – пригласительный билет «NO-DIG Москва».

С уважением,
Генеральный директор

Л.Р. Усманова

Приложение 5

Уважаемый г-н Директор,

Вчера на вечере у г-на (фамилия) мы, в частности, затронули в нашей беседе вопрос о случаях задержек в выдаче въездных виз в Вашу страну советским гражданам. В дополнение к уже сказанному мной в этой беседе я хотел бы назвать еще два таких случая – это возбужденная в ноябре прошлого года просьба о выдаче въездных виз в Вашу страну проф.

Н. И. Петрову и доц. В. В. Иванову, приглашенным Вашим Университетом для прочтения лекций по геологии.

Я был бы Вам очень признателен, если бы Вы оказали Ваше любезное содействие в ускорении выдачи просимых виз этим лицам.

С глубоким уважением

(подпись)