




# Раздел 4



## Культура речи в деловом общении



# Темы раздела

1. Официально-деловой стиль – основа делового общения.  
Культура речи в устном деловом общении
2. Культура речи в письменном деловом общении.
3. Нормы в официально-деловой речи. Международные элементы делового общения.



# Тема 1

**Официально-деловой стиль – основа делового общения. Культура речи в устном деловом общении.**

## **План**


- 1 Культура делового общения.**
- 2. Языковые особенности официально-делового стиля.**
- 2. Речевой этикет в деловом общении.**
- 3. Жанры устного делового общения.**



## Надо знать:

- Качества культуры речи в деловом общении.
- Языковые особенности официально-делового стиля.
- Речевой этикет в деловом общении.
- Особенности беседы как жанра делового общения.
- Как вести телефонный разговор.





# Деловая коммуникация – это сфера деловых отношений между:

- органами государства,
- организациями или внутри них,
- между организациями и частными лицами в процессе профессионально-производственной деятельности.

# Культура делового общения - это

- Официально-деловой стиль (литературный язык, точность, логичность, краткость)
- Использование этикетных норм
- Использование невербального языка
- Стандартизация
- Регламентация
- Коммуникация, учитывающая интересы собеседника, партнера
- Международные правила и нормы общения



# Официально-деловой стиль

## **Подстили:**

- управленческий,
- дипломатический,
- законодательный.

## **Языковые особенности:**

### **1. Лексика :**

- стандарт
- канцелярские выражения
- этикетные конструкции
- интернациональные элементы
- нейтральность, корректность
- специальная лексика

# Официально-деловой стиль (продолжение)

## 2. Морфология:

- существительные с родовым значением
- глаголы и глагольные образования
- сокращения
- числительные
- предлоги

## 3. Синтаксис:

- обращения
- безличные предложения
- вводные слова
- деепричастные обороты
- однородные члены предложения
- простые конструкции



# Речь должна быть:

- ясной, понятной
- точной, краткой
- конкретной
- аргументированной
- логичной
- правильной, нормативной
- стандартной (согласно ситуации)

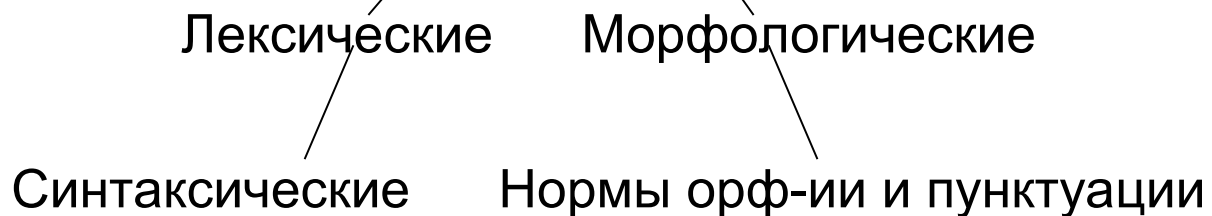


# Типы трудностей/ошибок:

## Устная речь



## Письменная речь





## **В устной речи следует обратить внимание:**

- На произношение слов,
- На постановку ударения в словах,
- На постановку логического ударения, интонацию, тон,
- На правильное использование этикетных речевых клише

## **В письменной речи обычно вызывают особые затруднения употребление следующих конструкций:**

- при подлежащем с количественным числительным на один сказуемое употребляется в форме единственного числа;
- при подлежащем с числительным два и более сказуемое употребляется в единственном и множественном числе. Форма единственного числа придает безличную окраску, подчеркивает результат;
- при подлежащем со словами большинство, меньшинство, ряд, часть, много, несколько, количество, число сказуемое употребляется в форме единственного числа и множественного числа;
- при подлежащем, выраженным местоимением «кто» сказуемое ставится в форме единственного числа;
- используется союз «который»;





- сказуемое в форме единственного числа употребляется в следующих случаях:
  - а) при наличии тематической близости однородных подлежащих,
  - б) при наличии повторяющихся перед однородным подлежащим слов весь, всякий, каждый,
  - в) при перечислении;
- при наличии глаголов связки быть, являться, делать и др. именная часть ставится в творительном падеже;
- определения согласованные ставятся перед определяющим словом, а не согласованные после него;
- распространенное определение ставится после определяющего слова;
- простое количественное числительное пишется словом (не более трех, три-пять дней);
- многозначные числа записываются цифрами, исключение если они начинают предложение (двадцать пять изделий);
- если с мерой, то числом (3 кг гвоздей);
- при порядковых числительных в арабских цифрах вводится падежное окончание (по 6-му классу) при перечислении окончание ставится один раз (по 1,2,3 –му);
- месяц, квартал записывается римскими цифрами.



# Тема 2

## *Устные формы делового общения*

### *План*

- 1. Особенности устного делового общения.  
Виды делового общения.*
- 2. Деловая беседа. Ее структура,  
использование речевых конструкций.*
- 3. Структура телефонного разговора.  
Правила его ведения.*
- 4. Этикет, невербальное поведение в деловом  
общении.*

## Надо знать:

- Как вести деловую беседу
- Особенности собеседования как вида делового общения
- Как вести телефонный разговор
- Виды делового общения: совещание, презентация.
- Этикет, невербальное общение в устном деловом общении



## **Деловая беседа –**

**это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия для установления контакта, деловых отношений, решения проблем, это обмен точками зрения, мнением, информацией.**

### **Бывают:**

- **кадровые**
- **дисциплинарные**
- **организационные**
- **творческие**








## ***Деловая беседа протекает:***

1. начало беседы
2. передача информации
3. аргументирование
4. опровержение аргументов другой стороны
5. принятие решения




## ***Идя на собеседование***

1. **узнайте все о фирме, организации**
  2. **выясните, с кем вам предстоит общаться**
  3. **подготовьте свою речь заранее**
  4. **спланируйте свое поведение**
  5. **подумайте над вопросами другой стороны и своими ответами**
  6. **приготовьте ручку и блокнот**
  7. **возьмите необходимые документы:  
резюме, рекомендации, характеристики,  
автобиографию, ваши проекты и др. – все,  
что определяет профессиональные качества**
  8. **позаботьтесь о своем внешнем виде.**
- 
- 
- 

# Структура телефонного разговора



- **Представления - 20 сек.**
- **Передача информации – 40 сек.**
- **Обсуждение информации - 100 сек.**
- **Заключение, прощание – 20 сек.**



**Совещание – это деловое общение людей с целью обсуждения профессионально-производственных, в том числе коммерческих интересов**



**Для подготовки совещания надо:**

- 
- Определить тему
  - Определить повестку дня
  - Выбрать время и место
  - Определить состав и руководителя
  - Подготовить доклады и отчеты
  - Подготовить проект решения
- 





# Тема 3

Культура речи в письменном деловом общении


## План

- 1. Особенности письменной деловой речи.*
- 2. Документы. Документы личного пользования.*
- 3. Управленческие документы.*



## Надо знать:

- Особенности письменной деловой речи.
- Документ: правила его составления, язык, этикетные формы.
- Написание документов личного пользования – заявления, доверенности, расписки, автобиографии, характеристики, резюме.
- Написание управленческих документов - докладной записки, объяснительной записки, справки, писем.




# **Документ - деловая бумага, обладающая юридической силой**

**Реквизит - элемент = документ**

**Важно:**

- 
- **Расположение в пространстве**
  - **Последовательно**
  - **Количество элементов**



**Ситуация → жанр → форма → язык =  
документ**



Адресант

Адресат



Название

Заголовок



Дата

Подпись



Исполнитель





***Схема личной практики:***

**Ч.Л. ----- И ----- Орг., К.**



***Схема общественной практики:***

**Орг. ----- И ----- Орг.**





# Личные документы

**Заявление**

**Резюме**

**Доверенность**

**Характеристика**

**Автобиография**

**Расписка**



# Заявление

Директору завода

Иванову И.И.

1в. от старшего  
инженера  
Петрова П.П.

заявление.

2 в. от старшего  
инженера  
Петрова П.П.

Заявление

Прошу оказать мне материальную помощь в связи  
с рождением ребенка.

Дата

Петров



# Доверенность



## Доверенность

**Я, Иванов Иван Иванович, менеджер рекламного  
отдела, доверяю заработную плату за март 2006  
г. сотруднику отдела Петрову Петру Петровичу,  
паспортные данные которого: .....**



**Дата**

**Иванов**

**Подпись Иванова удостоверяю**

**Начальник отдела кадров**

**Васин В.В**



**Дата**

**Печать**





# Автобиография



## Автобиография

Я, Иванов Иван Иванович, родился в 1985 г. в г. Москве. В 1992 г. поступил в Технический лицей № .... Параллельно учился в Художественной школе и посещал Школу юного политика.

Закончив Технический лицей, в 2004 г. поступил в МГТУ «Станкин» на экономический факультет.



В настоящее время являюсь студентом вышеназванного вуза и посещаю курсы иностранного языка при МИД РФ.

Увлекаюсь компьютерными играми и рок-музыкой.



Дата

Иванов



# Характеристика

**Характеристика Иванова Ивана Ивановича,  
старшего инженера компании «Экран»**

**Иванов И.И. работает в компании      десять  
лет . За это время...**

- образование**
- работник, профессионал**
- деятельность**
- профессиональные качества**
- личностные качества**
- увлечения**

**Характеристика дана для .....**

**Подписи**



# Резюме

## Резюме

Иванов Иван Иванович

*Адрес*

*Возраст*

*Гражданство*

*Семейное положение*

### Цель:

- **Образование**

**2006 – 2002**

**Курсы английского языка**

**2002 – 1998**

**МГТУ «Станкин»**

**специальность ...**

- **Опыт работы**

- **Дополнительные сведения**



## ***Служебные документы:***

- 1. Административно-организационные  
(устав, отчет, контракт)**
- 2. Распорядительные (приказ,  
распоряжение, инструкция,  
постановление)**
- 3. Информационно-справочные (акт,  
справка, докладная записка)**





# Докладная записка

Директору завода  
Петрову И.И.

Докладная записка



Дата  
О ....

№



В связи с аварийной ситуацией в цехе погрузки  
прошу выдать всем его работникам ... ..

Бригадир

Иванов И.И.





# Объяснительная записка

Начальнику цеха  
Иванову И.И.  
от мастера  
Петровой А.И.

## Объяснительная записка

Я, Петрова А.И., не подготовила отчет в  
указанные сроки в связи с тем, что .....

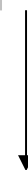
Дата

Подпись

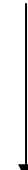


**АКТ:**

Введение



Констатация



Заключение - выводы



## ***Деловые письма делятся на:***

- **Письмо-просьба**      Просим направить  
Мы будем вам благодарны  
Обращаемся с просьбой
- **Письмо-подтверждение**      Сообщаем, что..  
Подтверждаем...
- **Письмо-приглашение**      Приглашаем вас  
Будем рады  
Хотели бы...
- **Письмо-сообщение**      Сообщаем, что  
В ответ на ваше письмо...
  
- **Сопроводительные письма**      Направляем Вам  
Высылаем
  
- **Рекламация**      Основание  
Доказательство  
Требования
  
- **Гарантийные письма**





**Адресант**

**127422. Москва,  
ул. Вавилова, д.45  
Устинову У.П.**

**Уважаемый Устин Петрович!**  
**Наш завод готов принять Вас на должность**  
**(по специальности) инженера с окладом**  
**согласно договору.**

**Директор**

**И.И.Иванов**