**Неделя 14. Деловая переписка по электронной почте**

**После занятия студент должен:**

**-** уметьвступать в письменную личную и деловую коммуникациюпо электронной почте;

**-** знатьэтикетные речевые модели;

- уметь применять речевые этикетные формулы приветствия, обращения, благодарности, просьбы, поздравления в процессе переписки по электронной почте.

*Пиши такие письма, которые ты хотел бы получать.*

*(Античный афоризм)*

**Литература**

1. Государственный стандарт по русскому языку как иностранному. Базовый уровень. – Москва – Санкт-Петербург: Златоуст, 2001.

2. В.Е.Антонова, М.М.Нахабина, М.В.Сафронова, А.А.Толстых «Дорога в Россию». Учебник русского языка (базовый уровень). Москва ЦМО МГУ, Санкт-Петербург, издательство «Златоуст», 2010.

3. "Русский язык. Учебное пособие для студентов казахских отделений университетов (бакалавриат)" – Под редакцией Ахмедьярова К.К., Жаркынбековой Ш.К., Мухамадиева Х.С. – Алматы, Қазақ университеті, 2012.

4. Русская грамматика для начинающих: глагол: учеб. пособие. – Екатеринбург, 2008. – 156 с.

5. Н.И.Соболева, С.У.Волков. Прогресс. Базовый уровень. Учебник русского языка. М.:РУДН, 2008.

6. С.А.Хавронина, Н.Ю.Крылова. Читаем и говорим по-русски. Москва, 2007.

7. Горовая И.Г. Русский язык и культура речи – Оренбург, 2015

8. Трофимова Г.К. Русский язык и культура речи: курс лекций – М., Издательство «Флинта», 2017.

**Интернет-ресурсы**

mistakes.ru (справочно-информационный портал «Русский язык для всех»)

oshibok-net.ru (портал для дистанционного изучения русского языка как иностранного)

russkiy.info (многоязычный сайт для изучения русского языка)

gramota.ru (справочно-информационный портал по русскому языку)

uchportal.ru (сайты учителей русского языка и литературы)

best-language.ru (правила русского языка)

[tandem.net/ru/учим-русский-online/](https://www.tandem.net/ru/учим-русский-online/) (онлайн курсы по русскому языку)

Электронная переписка – это обязательный атрибут деловой коммуникации любой компании. Практически нет компаний, в которых бы не использовалась электронная почта.

**Электро́нная по́чта** (от [англ.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *electronic mail*) — технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети (в том числе — [Интернета](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)).

**Деловая переписка** – это набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы. Виды деловой переписки и их названия (письмо, телеграмма, телекс, факс, телефонограмма) определяются способами передачи деловой информации, которые подразделяются на традиционные каналы (почтовая пересылка), технически опосредованные (факс, телеграф) и электронные (электронная почта, ICQ).

Как и общественный этикет, [этикет делового общения](http://constructorus.ru/uspex/pravila-delovogo-etiketa.html) – это набор правил, которые закрепились в социуме. Норма требует соблюдения этих правил при составлении документов, при письменном общении с коллегами и партнерами.

**Тема письма** – существенный атрибут электронной переписки. Это краткая презентация основного содержания письма, которая впоследствии поможет адресату быстро найти нужную информацию в своей почте. Указывая в письме заголовок, автор демонстрирует свое уважение к адресату.

**Обращение**. В электронной коммуникации часто наблюдается смешение признаков делового и дружеского письма. Такие приветствия, как *добрый день, здравствуйте*, могут сосуществовать с обращениями *уважаемый, дорогой*. Более того, при переписке по электронной почте обращение иногда опускают, сразу переходя к делу. Но для придания электронному письму более официального характера рекомендуется использовать следующую формулу обращения: *«Уважаемый + имя, отчество*». Обращение по имени и отчеству поддерживает традиции русского делового письма. Однако из-за сильного влияния на бизнес-язык западной культуры письма и из-за молодого возраста деловых партнеров в электронной переписке часто используется обращение только по имени. Поэтому при выборе обращения следует исходить из образа адресата: если письмо составляется в адрес западной компании (или поддерживающей западные ценности), то вполне уместным будет обращение просто по имени. Если адресатом выступают официальные структуры, предпочтительнее использовать традиционную форму обращения по имени и отчеству.

**Электронная подпись.** Наличие электронной подписи в сообщениях является правилом хорошего тона для деловой переписки. Электронная подпись к тому же является ненавязчивой рекламой бизнеса. Прямая реклама в письмах от незнакомых и малознакомых людей, как правило, воспринимается негативно, а несколько строк подписи будут приняты лояльно. Всегда используйте подпись – она поможет вашему респонденту однозначно идентифицировать вас. И обязательно включайте в нее несколько возможных способов связи с вами. Обычно это номера телефона, адрес электронной почты, факс, ICQ.

**Задание 1.** Составьте словосочетания с прилагательным "ДЕЛОВОЙ". Следите за изменением окончаний прилагательного.

Люди, общение, беседа, человек, отношения, разговор.

**Задание 2.** Прочитайте текст. Определите значения следующих слов: *эмоциональность, диалектизм, просторечные выражения, достоверность, аргументация.* Разделите текст на смысловые части.

Деловая переписка не приемлет излишней эмоциональности в изложении. Для нее характерен нейтральный тон. В документах нельзя использовать диалектизмы или просторечные выражения. Также нельзя использовать междометия или слова с суффиксами субъективной оценки (уменьшительно-ласкательными, например). При написании текста необходимо ориентироваться на факты, а не на эмоциональную составляющую. Документ должен следовать четкой логике изложения. При составлении документов необходимо тщательно подбирать информацию, проверять все данные, обращать внимание на их достоверность. Смысл большей части деловых документов в том, чтобы убедить читателя, донести до него свою точку зрения. Грамотная и убедительная аргументация является главным инструментом достижения этой цели. Проверенные данные, достаточное количество фактов и доказательств – это основные составляющие любого документа.

**Задание 3.** Из существительных и глаголов составьте сочетания, свойственные деловой речи.

Существительные:3444 приказ, выговор, служебное письмо, счёт, оклад, контроль, акт, благодарность, корреспонденция.

Глаголы: предъявить, осуществлять, направить, составить, устанавливать, возложить, объявить, вынести, издать, обменяться, предъявить.

**Задание 4.** Исправьте ошибки в предложениях.

1. Вчера мы послали пятнадцать письма. 2. Четверым сотрудницам предложили участвовать в конференции. 3. В этой сложной ситуаций мы ищем наиболее оптимальный вариант. 4. Мы заметили, что в обеих письмах одинаковый адрес. 5. Он подготовил два характеристики. 6. Нужно было всего один рекомендательный письмо.

**Задание 5.** Прочитайте текст. Озаглавьте. Выпишите основные положения. Прокомментируйте.

В одном письме должен быть только один информационный повод. И соответственно, от получателя должно подразумеваться только одно целевое действие. Вмещать в одно сообщение сразу несколько вопросов, предложений или просьб к получателю считается некорректным.

Оно должно разбиваться на следующие части:  
— введение;  
— основная часть;  
— заключение.

Во введении кратко указывайте цель сообщения и причины его написания. Основная часть – это сама суть письма. В заключении нужно резюмировать вышесказанное – это могут быть выводы, просьбы, указания, предложения и так далее. Никаких «постскриптумов» в деловой переписке использовать крайне нежелательно. Избегайте также афоризмов, метафор, пословиц и так далее.

Соблюдение принципов грамотности и логичности – одно из самых главных правил при составлении электронных писем. Обязательно начинайте предложение с прописной буквы и ставьте точки. Имена и названия должны начинаться с прописных букв. Текст, написанный одними строчными буквами без точек и других знаков препинания, трудно читать. Текст же, написанный одними прописными, вообще воспринимается при чтении как слишком эмоциональный, что противоречит нормам официально-деловой речи. Необходимо использовать пропуски (пустые строки) или многоточие для отделения одной мысли от другой, т.к. в электронном письме они, как правило, играют роль абзаца.

Правилами сетевого этикета размер электронного письма определяется точно: электронное письмо должно быть в два раза короче, чем написанное на бумаге. Если вам все же необходимо переслать важную информацию большого объема, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения. Готовя пересылку большого вложения, превышающую 200–500 килобайт, обязательно предупредите об этом своего респондента.

Лучше все же не пересылать больших вложений в письмах. Существует много других способов передать большие тексты, фото или звук, минуя электронную почту. Например, через ftp-сервер или через веб-интерфейс. Все гипер-ссылки в тексте должны иметь привычный для любого пользователя вид – синий цвет шрифта с нижним подчеркиванием.

**Задание 6.** Ознакомьтесь со значениями данных паронимов. Составьте с ними предложения.

АДРЕСАТ – АДРЕСАНТ

Адресат – лицо, которому Вы отправляете письмо.

Адресант – лицо, отправляющее письмо.

**Задание 7.** Рассмотрите таблицу. Запомнитеэтикетные речевые модели, используемые при различных ситуациях общения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ситуации** | **Этикетные речевые модели** |
| Приветствия | Здравствуйте.  Добрый день (утро, вечер).  Рад вас видеть (приветствовать)!  Разрешите (позвольте) вас приветствовать.  Добро пожаловать!  Мое почтение. |
| Обращения | Простите…  Не подскажете…  Позвольте узнать…  Не могли бы вы помочь…  Будьте добры, скажите… |
| благодарности | Выражаем глубокую признательность…  Позвольте выразить искреннюю благодарность…  Выражаем благодарность… |
| Просьбы | Cдeлaйтe oдoлжeниe, выпoлнитe (мoю) пpocьбy...  Ecли вaм нe тpyднo (вac этo нe зaтpyднит)...  He coчтитe зa тpyд, пoжaлyйcтa, oтнecитe...  (He) мoгy ли я пoпpocить вac...  (Пoжaлyйcтa), (oчeнь вac пpoшy) paзpeшитe мнe.... |
| Поздравления | Paзpeшитe (пoзвoльтe) пoздpaвить вac c... Пpимитe мoи (caмыe) cepдeчныe (тeплыe, гopячиe, иcкpeнниe) пoздpaвлeния...  Oт имeни (пo пopyчeнию)... пoздpaвляeм...  Oт (вceй) дyши (вceгo cepдцa) пoздpaвляю...  Cepдeчнo (гopячo) пoздpaвляю.. |
| Прощания | Позвольте попрощаться.  Всего доброго!  До встречи!  До свидания.  Всего хорошего. |

**Задание 8.** Групповая работа. Разделитесь на группы. Придумайте ситуации, по которым вы могли бы вступить в письменную личную и деловую коммуникациюпо электронной почте, используя различные этикетные формулы.

**Задание 9.** Замените выделенный глагол синонимичным.

1. Я *отправил* письмо рано утром. 2. Мы *получили* приглашение по электронной почте. 3. Нужно чётко *заполнить* поле "тема". 4. Электронный адрес *содержит* только фамилию и имя отправителя. 5. Секретарь *написал* письмо-благодарность нашим компаньонам.

**Задание 10.** Исправьте предложения, устранив лишние слова.

1. Каждый сотрудник имеет свою индивидуальную почту. 2. Подводя итоги, приходим к выводу о том, что переговоры прошли на высшем уровне. 3. Он послал электронной почтой электронное письмо. 4. Личная и частная переписка пользователей соцсетей теперь под контролем. 5. Мне на е-mail пришло письмо о прибытии памятного сувенира. 6. В последнем письме она ошибочно заблуждалась.

**Задание 11.** Составьте словосочетания, согласуя прилагательные с существительными.

1. Деловой (беседа, общение, люди, разговор, бумаги, предложение, успех, отношения, партнёр, связи). 2. Иностранный (язык, литература, журнал, клуб, книга, газета, письмо, писатель, актриса, словарь). 3. Успешный (карьера, рост, переговоры, бизнесмен, предприятие, работа, дело, конец).

**Задание 12.** Закончите предложения. Запомните словосочетания, которые употребляются в официальных письмах.

1. Разрешите пригласить Вас на … (выставка, конференция, симпозиум). 2. Просим сообщить нам … (ваш ответ, дата приезда, время посещения, время проведения конференции, номер рейса, название товара, тема конференции). 3. Просим принять … (наше предложение, наша просьба, наш совет, делегация, представитель фирмы, генеральный директор). 4. С удовольствием сообщаем, что принимаем … (ваше приглашение, ваш заказ, ваша рекламация). 5. С сожалением сообщаем, что … не можем принять … (ваше приглашение, ваш отказ, ваш заказ, ваша рекламация). 6. Просьба сообщить … (обратный адрес, время и точная дата приезда) 7. Благодарим за … (ваше приглашение, ваша помощь, ваш ответ, ваше письмо, прейскурант цен). 8. Просьба указать … (цена, дата, стоимость, расходы, отдельно рейс самолёта, номер письма, исходящий номер). 9. Ссылаясь на … (ваше письмо, ваш ответ, ваша просьба, наши переговоры, телефонный разговор).

**Задание 13.** Трансформируйте глагольные словосочетания в именные словосочетания.

Обходиться с окружающими, разделить на пункты, связывать с культурой, выполнять свои обязанности, принимать пищу, подбирать элементы одежды, организовывать торжества, посещать концерты, соблюдать установленные правила, разрабатывать плана переговоров, обсуждать с коллегами, собрать информацию.

**Задание 14**. Задайте вопросы к выделенным словам.

1. Каждый хороший **бизнесмен, переводчик** должен уметь писать деловые письма. 2. Вся коммерческая документация относится к **официально-деловому** стилю общения. 3. **Деловые письма** до сих пор являются самым доступным, надёжным и дешёвым средством общения между партнёрами по бизнесу. 4. В деловых письмах часто используются **стандартные обороты**. 5. Пишущий должен знать **основные части** делового письма. 6. Деловые письма пишутся на **фирменных бланках**, отпечатанных в типографии.

**Задание 15.** Работа в парах. Смоделируйте ситуацию встречи двух деловых партнеров. Инсценируйте диалоги, в которых один из собеседников хочет:

* А) отблагодарить другого за что-либо;
* Б) сделать ему замечание (выразить недовольство ситуацией);
* В) обращается к партнеру с просьбой;
* Г) выражает согласие по поводу чего-либо.

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

**Задание 16.** Заполните свободные ячейки таблицы, образуя однокоренные слова. Выделите корень и определите значение слов. Дополните таблицу словами по теме занятия.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Что делать?**  **Что сделать?** | **Что?** | **Кто?** | **Какой?** |
| **получать** |  |  |  |
|  | **письмо** |  |  |
|  |  | **отправитель** |  |
|  |  |  | **рекомендательное** |
| **адресовать** |  |  |  |

**Задание 17.** Проанализируйте переписку на различных форумах по вопросам бизнеса, торговли, менеджмента, управления кадрами и т.д. на предмет их соответствия правилам делового общения в социальных сетях. Выявите конкретные ошибки и исправьте их.

**Задание 18. Игра «Настойчивый друг»**. **Отрабатываются конструкции приглашения, согласия, отказа.**

**Суть:** игра проводится по парам. Один из играющих добивается согласия другого на свою просьбу, предложение, настаивает на выполнении своего желания, а другой отказывается, объясняя причину своего отказа. Проигрывает тот, кто первый сдастся, то есть не найдет, что сказать.

**Например, между студентами может произойти следующий диалог:**  
– Давай в субботу сходим на концерт Димаша.   
– Извини, но я не могу.  
– Но это же твой любимый певец.  
– Да, но в субботу я пойду в библиотеку. Нужно готовиться к экзамену.  
– Концерт начинается в 19.00, а в библиотеку можно сходить утром. Концерт нельзя пропускать, Димаш будет выступать с новой программой.  
– Я смотрел его концерт по телевизору.  
– Если честно, я уже купил билеты.  
– Ничего страшного, пригласи кого-нибудь другого.  
– Я хотел сделать тебе сюрприз.

и т.д.

**Задание 19.** Используя данный материал, сформулируйте правила о том, чего делать категорически нельзя в деловой переписке.

* Здравствуйте, Илья!!!!!!!! У меня еще один вопрос к вам…. Ответьте, если не затруднит…. Как мне переслать Вам договор??????????
* Здравствуйте, Федор Степанович. Курьер приехал без опозданий. Мы проверили, *все правильно.* Спасибо за оперативность. Поставку оплатим завтра.

С уважением, Иван Викторович.

* Здравствуйте, Вадим. Спасибо за быстрый ответ. Теперь мне все понятно. 

Остался один вопрос. Как отправить фотографии? 

С уважением, Елена.

**Задание 20***.* Ознакомьтесь со словами глоссария. Перепишите значения этих слов в тетрадь. Объясните устно происхождение этих слов. Составьте с ними словосочетания и предложения.

ГЛОССАРИЙ

*Идентификация*

*Портфолио*