**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО НАЛОГАМ И СБОРАМ**

**ВСЕРОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЛОГОВАЯ АКАДЕМИЯ**

Кафедра «Социальные и гуманитарные дисциплины»

Реферат по курсу

«Этика деловых отношений»

**Язык делового общения**

Выполнил: студент гр. БО‑101 Ковчегин И. А.

Преподаватель: к. филос. н., доц. Лебедев С.Н.

Москва 2014

# Содержание

[Введение 3](#_Toc36887655)

[Официально-деловой стиль 4](#_Toc36887656)

[Требования к текстам документов 7](#_Toc36887657)

[Употребление специальной лексики 7](#_Toc36887658)

[Употребление устаревшей лексики 9](#_Toc36887659)

[Употребление неологизмов 9](#_Toc36887660)

[Употребление заимствованных слов 9](#_Toc36887661)

[Употребление слов с «универсальным» значением 10](#_Toc36887662)

[Употребление сокращений 10](#_Toc36887663)

[Употребление языковых формул 12](#_Toc36887664)

[Употребление слов в одной падежной форме 13](#_Toc36887665)

[Ограниченная сочетаемость слов 13](#_Toc36887666)

[Конструкции с отглагольным существительным 14](#_Toc36887667)

[Ограниченное употребление глаголов в личной форме 14](#_Toc36887668)

[Построение предложений 15](#_Toc36887669)

[Типичные языковые ошибки в текстах документов 18](#_Toc36887670)

[Ошибки, связанные с незнанием значений слов 18](#_Toc36887671)

[Неправильное употребление стилистически окрашенной лексики 20](#_Toc36887672)

[Неправильное употребление предлогов 20](#_Toc36887673)

[Ошибки, связанные с употреблением числительных 22](#_Toc36887674)

[Синтаксические ошибки 22](#_Toc36887675)

[Этикет делового общения 23](#_Toc36887676)

[Заключение 25](#_Toc36887677)

[Литература 27](#_Toc36887678)

# Введение

Язык делового общения – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Известны "писаные" и "неписаные" нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность. Современный отечественный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году "Генеральным регламентом" Петра I, в котором были заимствованы зарубежные идеи.

Деловой этикет включает в себя две группы правил:

* нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные);
* наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Обязательно соблюдение речевого этикета и языка делового общения – разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, "здравствуйте", "будьте добры", "разрешите принести извинения", "счастлив познакомиться с Вами"). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

* Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
* Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
* Обсуждение интересующей проблемы;
* Решение проблемы.
* Завершение контакта (выход из него).

Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса. Поэтому эта тема показалась мне наиболее интересной и важной.

# Официально-деловой стиль

Языком делового общения является официально-деловой стиль –функциональная разновидность языка, предназначенная для общения в сфере управления. Под функциональной разновидностью языка по­нимается система языковых единиц, приемов их отбора и употребле­ния, обусловленных социальными задачами речевого общения.

Речевое общение в сфере управления обладает рядом специфи­ческих особенностей. Участниками делового общения являются ор­ганы и звенья управления – организации, учреждения, предприятия, должностные лица, работники. Характер и содержание информаци­онных связей, в которые они могут вступать в процессе управленче­ской деятельности, зависят от места организации в иерархии орга­нов управления, ее компетенции, функционального содержания де­ятельности. Эти отношения устойчивы и регламентируются право­выми нормами, вследствие чего все информационные потоки орга­низации имеют устойчивый целенаправленный «запрограммирован­ный» характер, отвечающий потребностям организации и соответст­вующий ее месту в иерархии органов управления.

Специфика делового общения выражается и в том, что, незави­симо от того, кто являлся непосредственным составителем докумен­та, а это, как правило, специалисты структурных подразделений и их руководители, а также от того, кому непосредственно адресован до­кумент, а это, как правило, руководитель учреждения и руководите­ли подразделений, официальными автором и адресатом документа почти всегда являются организации в целом. Именно поэтому, не­смотря на то, что документ подписывается одним лицом – руково­дителем организации, автором документа, как отмечают специалис­ты, является «коллективный субъект». То же можно сказать и об ад­ресате документа.

Другой важной характеристикой документного общения являет­ся адресность информации. Управленческая информация не может быть информацией «вообще» (как, скажем, теле-, радио-, газетная информация и некоторые другие ее виды). Управленческий документ всегда имеет точный адрес, безадресных документов не бывает. Бо­лее того, управленческий документ всегда «узко направлен», адресо­ван конкретной организации или кругу организаций, должностных лиц и работников. [2]

Существенным фактором делового общения, влияющим на ха­рактер управленческой информации, является повторяемость управ­ленческих действий и ситуаций. Управленческая деятельность – это всегда «игра по правилам». Следствием этого является повторяемость управленческой информации, приводящая к регулярности исполь­зования одних и тех же языковых средств.

Другая характерная особенность делового общения – тематиче­ская ограниченность круга решаемых организацией задач, что явля­ется следствием определенной стабильности функций учреждения. Функции учреждения поддаются описанию, классификации, регла­ментации. Следствием этого и является то, что круг вопросов, по которым создаются управленческие документы, носит достаточно стабильный характер, отражающий функциональную деятельность организации. [3]

Обобщая сказанное, можно выделить следующие свойства управ­ленческой информации, вытекающие из условий делового общения:

* официальный характер;
* адресность;
* повторяемость;
* тематическая ограниченность.

Условия делового общения, кроме того, предъявляют и опреде­ленные требования к управленческой информации, соблюдение ко­торых может обеспечить эффективность делового общения в сфере управления. Одно из важнейших требований, предъявляемых к уп­равленческой информации, вытекает их самого существа управлен­ческой деятельности, суть которой заключается в принятии управ­ленческих решений в целях упорядоченного воздействия управляю­щего органа на управляемые объекты. Принятие решений основано; на получении, переработке и использовании управленческой информации. Следовательно, эффективность управленческой деятельнос­ти только тогда достаточно высока, когда для принятия решений используется актуальная информация, информация новая, необхо­димая, важная для деятельности организации. Только получая актуальную информацию орган управления может принимать оптималь­ные управленческие решения. Актуальность информации обеспечивается как самим содержанием документа, так и своевременностью его передачи, получения, обработки, доведения до заинтересованных подразделений и должностных лиц.

Актуальность информации как общее понятие связано с целым рядом других понятий, также характеризующих управленческую ин­формацию с точки зрения ее ценности и эффективности, а именно:

* достоверность (объективность);
* убедительность (аргументированность);
* полнота (достаточность информации) и некоторые другие.

Требование достоверности (объективности) означает, что дело­вое сообщение должно отражать фактическое состояние дел, давать непредвзятую, бесстрастную оценку событий.

Убедительность (аргументированность) информации связана с задачей побудить адресата совершить (или не совершать) определен­ные действия, и от того, насколько обоснован будет документ, пись­мо, будет зависеть и его исполнение.

Требование полноты предполагает, что документ должен содер­жать всю необходимую для принятия обоснованного решения ин­формацию. Глубина изложения вопроса зависит от целей документа: в информационном письме достаточно назвать факты или события, в письме-просьбе предмет письма должен быть точно обозначен и исчерпывающе обоснован. Недостаточность информации может вы­зывать необходимость запрашивать дополнительные сведения, по­рождая неоправданную переписку. [3]

В деловом общении рассмотренные мной свойства управленче­ской информации и предъявляемые к ней требования должны быть сохранены и, следовательно, определенным образом выражены в языке и стиле документа. В результате многовекового развития в официально-деловом стиле выработались такие языковые средства и способы выражения содержания, которые позволяют наиболее эф­фективным образом фиксировать управленческую информацию, от­вечая всем требованиям, которые предъявляются к ней.

Специфика делового стиля выражается в определенных стиле­вых чертах, отличающих его от других функциональных стилей язы­ка (литературного, научного, разговорного и др.) и делающих его наиболее удобным инструментом делового общения.

Основные черты официально-делового стиля:

* нейтральный тон изложения;
* точность и ясность изложения;
* лаконичность, краткость текста.

Нейтральный тон изложения – это норма официального дело­вого общения. Управленческая информация, как отмечено выше, является официальной по своему характеру, что свидетельствует о деловой основе взаимоотношений между автором и адресатом доку­мента, подчеркивает их неличный характер, наличие определенной дистанции между ними. Кроме того, участники делового общения действуют от имени учреждений, организаций, предприятий, фирм, т.е. от имени юридических, а не физических лиц. В силу этого лич­ный, субъективный момент в текстах документов должен быть све­ден к минимуму. Из языка документов исключаются слова, облада­ющие эмоциональной или экспрессивной окраской (слова с умень­шительными и ласкательными суффиксами, с суффиксами преуве­личения и преуменьшения, междометия и др.). [2]

Точность изложения предполагает однозначность понимания содержания, изложенного в документе, исключающую двусмыслен­ности. Адекватность восприятия текста и автором документа и его адресатом чрезвычайно важна в деловом общении на всех этапах управленческой деятельности. При этом быстрота восприятия текста не имеет особого значения, поскольку текст документа – это пись­менный текст, рассчитанный на зрительное, а не на слуховое вос­приятие, и при необходимости он может быть перечитан, и не один раз. Главное, чтобы содержание было передано максимально точно.

Точность изложения достигается употреблением терминологи­ческой лексики, использованием устойчивых оборотов – языковых формул, отсутствием образных слов и выражений, ограниченной сочетаемостью слов, использованием уточнений, дополнений, ого­ворок в виде вводных слов и оборотов, причастных и деепричастных оборотов и др.

Ясность текста определяется, прежде всего, правильностью ком­позиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок.

Лаконичность изложения текста достигается экономным исполь­зованием языковых средств, исключением речевой избыточности.

Рассмотренные стилевые черты выступают в качестве требова­ний, предъявляемых к текстам документов, и играют основную роль в формировании системы языковых единиц и приемов их употребле­ния в текстах управленческих документов.

# Требования к текстам документов

## Употребление специальной лексики

Понятие «специальная лексика» относится к трем категориям слов: термины, профессионализмы и жаргонно-профессиональные слова. Термин – слово или устойчивое словосочетание, которому приписано определенное понятие, употребляемое в науке, технике, искусстве и других областях специальной деятельности. Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понима­ния текста, что очень важно в деловом общении.

Термины, используемые в управленческой документации, – это, во-первых, отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящен документ; во-вторых, это специальные слова и выражения, сложившиеся в сфере администра­тивного управления. [4]

Правильность и стабильность терминоупотребления достигают­ся применением на практике терминологических словарей и стан­дартов, которые устанавливают строго однозначную систему поня­тий и терминов и способствуют упорядочению терминологии.

При употреблении терминов в деловой документации необходи­мо следить за тем, чтобы термин был понятен как автору, так и ад­ресату. Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, необходимо раскрыть содержание термина, что можно сделать не­сколькими способами:

* дать официальное определение термина;
* расшифровать его словами нейтральной лексики;
* убрать термин и заменить его общепонятным словом или выра­жением.

Употребление терминов в текстах документов нередко вызывает трудности, связанные, как правило, с незнанием их значений или иска­жением структуры термина. Трудности в употреблении терминов свя­заны еще и с тем, что терминосистема любой предметной области или вида деятельности находится в постоянном изменении: меняется со­держание уже существующих понятий, возникают новые, часть поня­тий устаревает и обозначающие их термины выходят из употребления. Один и тот же термин может получить новое значение при сохранении старого, что вызывает его многозначность (полисемию).

При употреблении многозначных терминов следует учитывать, что в каждом конкретном случае они употребляются только в одном из своих значений. Если одно и то же понятие обозначается несколь­кими терминами, возникает синонимия терминов.

Термины-синонимы имеют разное звучание, но совпадают по значению (например, термины «анкета» и «вопросник»). Они могут быть полными (абсолютными) или частичными (относительными). При употреблении терминов-синонимов важно обращать внимание на то, какую сторону или свойства понятия необходимо обозначить, выделить в контексте. Например, даже такие термины, как «дого­вор», «контракт», «соглашение», которые можно отнести к полным синонимам, различаются практикой своего употребления: в трудо­вом законодательстве речь идет о трудовом договоре (контракте); в гражданском законодательстве двусторонние и многосторонние сдел­ки называются договорами; во внешнеторговых сделках уместнее употреблять термин «контракт»; а договоренности в ряде областей фиксируются в соглашениях («тарифное соглашение», «соглашение о научно-техническом сотрудничестве» и др.).

Существует и такое явление, как омонимия терминов, когда два или более терминов совпадают по звучанию, но различаются значения­ми, то есть обозначают разные понятия. Явление это, однако, в преде­лах одной терминосистемы встречается редко. Кроме того, могут воз­никать термины, относящиеся к категории ложно ориентирующих, противоречащих сущности обозначаемых ими понятий.

Профессионализмы – слова, возникающие в двух случаях: когда специальная область деятельности не имеет своей терминологии (на­пример, охота, рыболовство, ремесла и др.) и когда слово становится неофициальным заменителем термина (например: трансплантация – пересадка, карданное устройство – кардан и др.). Область употребле­ния профессионализмов – это, как правило, устная речь, их использо­вание в деловой документации крайне нежелательно. [1]

Профессиональная жаргонная лексика – это форма профессио­нального просторечья, например: студенты-дневники, наличка, нал, безнал, дострой и др. Использование такого рода слов недопустимо не только в письменной деловой речи, но и в официальной устной речи. [12]

## Употребление устаревшей лексики

Среди устаревшей лексики выделяется две категории слов: арха­измы и историзмы.

Архаизм – слово или словосочетание, вышедшее из употребле­ния и потому воспринимаемое как устаревшее (архивариус, канце­лярист, писарь, челобитная, мемория и др.).

Историзм – разновидность архаизма – слово или словосочета­ние, обозначающее предмет, вышедший из употребления: черниль­ница, пресс-папье, пенсне и др.

Употребление таких слов в управленческой документации недо­пустимо, их следует заменять современными словами и оборотами: [12]

|  |  |
| --- | --- |
| ВМЕСТО | СЛЕДУЕТ ПИСАТЬ |
| при сем направляем  | направляем  |
| означенный (вышеозначенный)  | названный  |
| вышепоименованный  | указанный (названный)  |
| сего года  | этого года (текущего года)  |
| настоящим сообщаем  | сообщаем  |
| настоящий акт составлен  | акт составлен  |

## Употребление неологизмов

Неологизмы – слова, обозначающие новые понятия и предме­ты, делятся на две группы: неологизмы, ставшие терминами и нео­логизмы-профессионализмы или слова профессионального жарго­на. Использование новых слов в тексте документа должно основы­ваться на оценке того, является ли это слово термином или называет понятие, уже имеющее устойчивое обозначение в языке.

Неологизмы первой группы имеют полное право на существова­ние в деловой речи. Это слова типа: спутниковая информация, авто­салон, пресс-секретарь, муниципальный, префектура, депозитарий, телефакс и др.

Неологизмы второй группы не имеют законных прав на употреб­ление в официальной деловой речи. Так, вместо «анонс» следует упо­треблять слово «объявление», вместо «изжитие» – «исключение», «ликвидация», вместо «ротация» – «довыборы», вместо «санирова­ние» – «оздоровление» и т.п. [8]

## Употребление заимствованных слов

Заимствованными называют слова, пришедшие в русский язык из других языков мира. Часто слова заимствуются вместе с новыми поня­тиями и предметами. Использование заимствованной лексики во мно­гих случаях вызывает трудности. Наиболее типичная ошибка – излиш­нее употребление иноязычных слов вместо уже существующих для обо­значения понятий привычных слов, например: [8]

«пролонгировать» вместо «продлить»;

«спонсор» вместо «меценат», «покровитель», «попечитель»;

«анонс» вместо «объявление»;

«эксклюзивный» вместо «исключительный».

Если для обозначения предмета или понятия существует русский эквивалент, употребление слова иностранного происхождения не допустимо.

## Употребление слов с «универсальным» значением

Особенность делового стиля – употребление так называемых универсальных слов – слов со стертым, неопределенным значением. Универсальные слова являются многозначными, что позволяет упо­треблять их в различных контекстах вместо точных смысловых опре­делений, например:

«До настоящего времени слабо ведутся подготовительные рабо­ты по реконструкции и ремонту инженерных сетей» (слово «слабо» здесь одновременно означает, что работы ведутся медленно, нерит­мично, неорганизованно, словом, – плохо).

«Протокол слабо отражает позиции сторон в вопросе форми­рования парковой зоны на территории жилого района Марьино» (слово «слабо» одновременно означает: неполно, неточно, пред­взято). [12]

Если в других стилях языка употребление таких слов воспри­нимается как нежелательное явление, то в деловых текстах оно выступает нормой. Употребляются такие слова, как правило, в описательной части текста, цель которой – изложить событийную канву, дать общую оценку ситуации как положительной или нега­тивной.

## Употребление сокращений

Длинные слова и словосочетания затрудняют их употребление, поэтому в устной и письменной речи в целях компрессии (сжатия) речи для обозначения понятий используются сокращения.

Различаются два основных вида сокращенных слов: лексические сокращения (аббревиатуры) – сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв или из частей слов: СНГ, Москапремонт, зам., спецназ и др.; графические сокращения – применяемые в письме сокращен­ные обозначения слов: г-н, тчк, ж.-д., кв.м, л, экз. и др. [11]

Лексические сокращения (аббревиатуры) функционируют как самостоятельные слова. Графические сокращения словами не явля­ются, применяются только на письме и при чтении расшифровыва­ются, читаются полностью.

Различается несколько типов лексических сокращений (аббре­виатур):

Инициальные сокращения – сокращения, образованные из началь­ных букв слов, обозначающих понятие; они в свою очередь подраз­деляются на:

* буквенные (при чтении произносятся буквы): МЧ, ЖСК, АКБ, СП, МП, КБ;
* звуковые (при чтении произносятся звуки): ГОСТ, ГАИ, ТЭО, РЭУ, ДЭЗ, ТЭЦ, ЛЭП, АЭС, МОС ОТИС, ВОСВОД, вуз;
* буквенно-звуковые (при чтении часть слова произносится по буквам, часть – звуками): ГУВД, ТОО, ЦТСА, НИОПИК, УКГОиП;

Слоговые сокращения (образованы из частей, слогов слов): зам­пред, Москомзем, Мосзеленстрой, Доринвест, Мосжилстрой, Мосинтур, техред, главбух, завгар;

Частично сокращенные слова (образованы из части или частей слов и полного слова): Мослесопарк, Москоллектор, Мосгоркомспорт, Мосрасчетбанк, хозрасчет, рембаза;

Усечения: зам., зав., спец., пред.;

Телескопические сокращения (образованы из начала и конца со­ставляющих слов): рация (из: ра[диостан]ция), бионика (из: био[логия и электро]ника);

Смешанного типа: ВНИИторгмаш, МосАЭРО, МосгорБТИ.

Различается несколько типов графических сокращений:

Точечные: стр. – страница, др. – другие, т.п. – тому подобные, см. – смотри, эт. – этаж, ул. – улица и др.;

Дефисные: г-н – господин, гр-н – гражданин;

Косолинейные: п/о – почтовое отделение, б/г – без года и др.;

Нулевые, или курсивные (как правило, так обозначаются физиче­ские величины: т, кг, см, л);

Комбинированные: ж.-д. – железнодорожный, сев.-зап. – северо­западный и др.

Слоговые и частично сокращенные аббревиатуры пишутся с большой буквы, если обозначают индивидуальные названия органи­заций, учреждений, предприятий, например: Минздравмедпром, Моспроект, Мострансагентство.

Родовые наименования пишутся со строчной буквы: госархив, вуз.

Инициальные аббревиатуры независимо от того, являются они обозначением собственного имени или нарицательного, пишутся заглавными буквами: ЕСД, МЭП, СНИП, ГТГ.

Звуковые аббревиатуры пишутся прописными буквами, если об­разованы от имени собственного, и строчными, если образованы от нарицательного слова: РАУ – Российская академия управления, но: вуз, роно.

Аббревиатуры смешанного типа, образованные частично из на­чальных букв и усеченных слов, пишутся в первой части – заглавны­ми буквами, во второй – строчными: НИИТмаш, ВНИИоргтехники; а образованные в первой части из усеченных слов (или полного сло­ва) и во второй из начальных букв пишутся в первой части первая буква заглавная (если аббревиатура обозначает имя собственное), остальные – строчные; если аббревиатура обозначает нарицательное слово, первая часть пишется строчными буквами, вторая часть – за­главными: КунцевоКРТ, ГорБТИ.

При употреблении графических сокращений следует помнить, что графическое сокращение не должно оканчиваться на гласную. [10]

Допускается употреблять только общепринятые графические со­кращения, зафиксированные в государственных стандартах и словарях. Графические сокращения во множественном числе, как прави­ло, не удваиваются, исключение составляют: гг. – годы, пп. – пунк­ты и некоторые другие.

Не допускается перегружать текст графическими сокращения­ми: не рекомендуется применять несколько графических сокраще­ний в коротком отрезке текста, например:

«Произошло повторное КЗ на 1-й секции с.ш. п/ст. 44 и отклю­чение секционного ВМ».

При включении в текст документа сокращения следует тщатель­но проанализировать:

* удобно ли такое сокращение для произнесения, запоминания;
* не совпадает ли данное сокращение с уже существующим сокра­щением для обозначения другого понятия в той же области или с названием фирмы, организации, торговым наименованием и др. [10]

Во всех остальных случаях следует включать полную форму сло­ва наряду с сокращением.

## Употребление языковых формул

Одна из особенностей деловой речи – широкое употребление языковых формул – устойчивых (шаблонных, стандартных) языко­вых оборотов, используемых в неизменном виде. Наличие их в дело­вой речи – следствие регламентированности служебных отношений, повторяемости управленческих ситуаций и тематической ограничен­ности деловой речи:

«Сообщаем, что в период с ... по ...»

«Установлено, что в период с ... по ...»

«Сообщаем, что по состоянию на ...»

«Акт составлен комиссией в составе: ...»

«Направляем (представляем, высылаем, возвращаем) Вам ...»

«Направляем Вам, согласованный с ...»

«Направляем на рассмотрение и утверждение ...»

«Проверкой установлено, что ...»

«Выражаем глубокую признательность за ...»

«Считаем целесообразным ...»

«В соответствии с договоренностью, достигнутой ...»

«Во время переговоров стороны обсудили возможности ...»

«Просим Вас рассмотреть вопрос о ...»

«Просим Вас изыскать возможность ...»

«Принимая во внимание, что ... , просим ...» и др. [8]

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в однотипных повторяющихся ситуациях.

Однако кроме выражения типового содержания языковые формулы нередко выступают как юридически значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой, или являются элементами, определяющими его видовую принадлеж­ность, например в гарантийном письме:

«Гарантируем возврат кредита в сумме ... до ...»

«Оплату гарантируем. Наш расчетный счет ...»

«Предоставление жилой площади гарантируем».

В письме-претензии:

«... в противном случае Вам будут предъявлены штрафные санк­ции»

«... в противном случае дело будет передано в арбитражный суд».

В распорядительном документе:

«Контроль за выполнением (приказа, распоряжения) возлагает­ся на...»

Владение деловым стилем – это в значительной степени знание и умение употреблять языковые формулы. Выражая типовое содер­жание, языковые формулы обеспечивают точность и однозначность понимания текста адресатом, сокращают время на подготовку текста и его восприятие. [8]

## Употребление слов в одной падежной форме

Употребление однотипных падежных форм при имени сущест­вительном принято называть «нанизыванием падежей». Чаще всего в текстах документов используется последовательное подчинение слов в родительном падеже, реже – в творительном, например:

«Предлагаем Вам варианты решений реконструкции (род. п.) систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок (род. п.) жилых и административных зданий (род. п.)».

«Полностью разделяем необходимость дальнейшего обсуждения (род. п.) конкретных аспектов (род. п.) возможного сотрудничества (род. п.) Мэрии Москвы (род. п.) и руководства финской столицы (род. п.)».

«Направляем Вам согласованный с ведомственным архивом про­ект номенклатуры дел (род. п.) Департамента ценных бумаг (род. п.) АКБ «Кузнецкий мост» (род. п.)».

Широкое использование таких конструкций, видимо, объясня­ется тем, что в деловой речи при сравнительно больших размерах предложений, в сравнении с другими стилями, исключение предло­гов позволяет сделать структуру предложения более прозрачной и легче воспринимаемой. [4]

## Ограниченная сочетаемость слов

Специфическая особенность деловой речи – ограниченная со­четаемость слов, проявляющаяся в ограничении возможностей слова вступать в смысловые связи с другими словами. В зависимости от того, в каком стиле речи мы употребляем то или иное слово, разли­чаются его возможности сочетаться с другими словами. Самыми ши­рокими возможностями сочетаемости обладают слова в литератур­ной или разговорной речи, но в деловом стиле они, как правило, ограничены, например: [12]

|  |  |
| --- | --- |
| ЖЕЛАТЕЛЬНО | НЕЖЕЛАТЕЛЬНО |
| предоставить в пользование  | предоставить для использования  |
| направить на рассмотрение  | выслать на рассмотрение  |
| передать в управление  | передать для управления  |
| оказывать содействие  | оказывать помощь  |
| осуществлять контроль  | вести контроль  |
| вносить предложения  | давать предложения  |
| предоставить кредит обладать правом | выдать кредит владеть правом  |
| вступать в силу  | входить в силу  |
| пострадать в результате событий  | пострадать в событиях  |

Ограниченная сочетаемость слов, широко используемая в дело­вой речи, способствует типизации содержания, выражаемого в тесте, она как бы приближает словосочетания к языковым формулам, что в конечном счете способствует адекватности восприятия текста до­кумента.

## Конструкции с отглагольным существительным

В деловой речи для выражения действия чрезвычайно активно используются конструкции из отглагольного существительного со значением действия с полузнаменательным глаголом вместо простой глагольной формы, например:

«оказать содействие», а не «посодействовать»

«оказать помощь», а не «помочь»

«произвести уборку», а не «убрать»

«провести учет», а не «учесть»

«оказать поддержку», а не «поддержать»

«произвести ремонт», а не «отремонтировать».

Это явление специалисты называют «расщеплением сказуемого». Появление таких конструкций, очевидно, связано с тем, что содержа­нием документа всегда является управленческое действие, направлен­ное на конкретный объект, и в этих условиях словосочетание из отгла­гольного существительного и полузнаменательного глагола не только называет действие («произвести»), но и обозначает предмет этого дей­ствия («ремонт»), в то время как один глагол («отремонтировать») обо­значает это не в столь явно выраженной форме. [9]

## Ограниченное употребление глаголов в личной форме

Письменному деловому общению свойственен неличный (без­личный) характер изложения текста, что, вероятно, является языко­вым выражением того, что общение носит официальный характер. Выражается это в ограниченном употреблении глаголов в форме первого и второго лица, а глаголы в форме третьего лица, как прави­ло, употребляются в неопределенно-личном значении:

«Комиссией проведена проверка и установлено...»,

«Акт подписан членами комиссии и утвержден руководством».

С этим же явлением связано и преобладание страдательных кон­струкций над формами действительного залога, например:

«Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам» (а не: «Проект предусматривает ...»)

«Московскими организациями будет поставлено в Венгрию электромеханическое оборудование» (а не: «Московские организации поставят...»)

«Возможность ликвидации совместного предприятия прораба­тывается Департаментом внешних связей Правительства Москвы» (а не: «Департамент внешних связей Правительства Москвы прораба­тывает...»). [8]

## Построение предложений

Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных или двусо­ставных, с обособленными оборотами, например:

«В связи с крайне низкой эффективностью использования го­родской собственности, внесенной в уставный фонд СП «МИО», а также в связи с недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города (Фонд имущества с марта 1993 г. зарегистрирован как один из учре­дителей СП) Финансово-хозяйственному управлению Мэрии». «Располагая достоверной информацией об имеющихся в ряде ок­ругов Москвы значительных по размерам пустующих площадях феде­рального подчинения, не задействованных в связи с акционированием и резким сокращением штатной численности коллективов, считаем целесообразным использовать такие помещения под размещение федеральных структур по решениям вышестоящих органов».

Такие предложения, как правило, содержат причастные и дее­причастные обороты, вводные слова и обороты, уточняющие обсто­ятельства, приложения, дополнения. Если предложение односостав­ное (подлежащее отсутствует, есть только сказуемое, обозначающее ключевое действие), то строится оно обычно по следующей схеме: мотивирующая часть (обоснование) – ключевое действие – пред­мет действия. [12]

Если предложение двусоставное (есть и подлежащее и сказуе­мое), то предложение может строиться по той же принципиальной схеме, но обозначению ключевого действия будет предшествовать указание субъекта действия (подлежащее); подлежащее может также выноситься в начало текста, например:

«Указанные основные фонды, внесенные в уставный фонд СП, после его ликвидации перейдут на баланс Финансово-хозяйственно­го управления Мэрии для организации обслуживания автопарка Мэрии и Администрации Московской области».

«В соответствии с Вашим обращением департамент рассмотрел возможность предоставления нежилого помещения Российскому информационному агентству «Новости» для размещения вновь орга­низуемого журнала «Россия».

В деловой речи часто употребляются сложные бессоюзные и сложноподчиненные предложения со значениями причины, условий, цели, изъяснительные и определительные:

«Мэрия выражает надежду (главное предложение), что Посоль­ство с пониманием отнесется к принимаемым мерам и, со своей стороны, также окажет содействие урегулированию инцидента в интересах дальнейшего развития наших отношений (придаточное предложение)».

«Одновременно сообщаем (главное предложение), что в настоя­щее время подготовлен проект распоряжения Правительства Россий­ской Федерации об установлении тарифов на электроэнергию, отпу­скаемую сельскохозяйственным потребителям на производственные нужды, нa уровне средних затрат с минимальной рентабельностью (придаточное предложение)».

«Сообщаем (главное предложение), что с 21.02 по 07.03.95 ис­панская авиакомпания «Иберия» предлагает авиаперелеты по сни­женным ценам (придаточное предложение)».

«При условии нанесения на тонкостенные стальные трубы на­дежного внутреннего и наружного антикоррозийных покрытий (при­даточное предложение) считаем допустимым их применение при прокладке закрытых оросительных сетей в Нечерноземной зоне Рос­сийской Федерации (главное предложение)».

При употреблении сложных предложений в деловых письмах следует помнить, что придаточное предложение располагается перед главным, если по смыслу оно относится ко всему предложению в целом; если же оно поясняет отдельное слово, то непосредственно следует за этим словом. [12]

В сложноподчиненных предложениях со значением причины и следствия вместо союза «потому что» в деловых текстах следует упо­треблять союзы «так как», «ввиду того, что», «в силу того, что», «вследствие того, что».

Особый тип предложений, свойственных деловой речи, – слож­ные рубрицированные перечисления, дающие возможность языко­выми средствами формализовать передачу однотипной информации, например:

«При проработке данного вопроса редакцией были сформулиро­ваны специфические требования к выделяемому помещению:

оно не должно располагаться на уровне одного этажа;

должно иметь не менее двух залов площадью 35–40 кв. м каждое для размещения компьютерной техники;

должно иметь не менее 16-ти кабинетов на 2–3 чел. каждый и один зал для заседаний;

помещение не должно требовать ремонта;

необходим ряд помещений технического назначения».

Место придаточного предложения в составе главного зависит от того, какой член главного предложения оно поясняет:

если придаточное предложение поясняет какое-либо слово глав­ного, оно, как правило, следует непосредственно за этим словом;

если придаточное относится ко всему главному предложению или к группе сказуемого, то оно ставится перед главным, если ак­центируются обстоятельства совершения действия, или после глав­ного, если оно поясняет основную мысль предложения.

Придаточные предложения рекомендуется по возможности за­менять синонимичными причастными и деепричастными оборота­ми, например:

*Вместо:*

«Здания, сооружения, оборудование и прилегающую территорию растворного узла, которые находятся в пользовании УС-2, просим передать О КС»

*Рекомендуется:*

«Здания, сооружения, оборудование и прилегающую территорию растворного узла, находящиеся в пользовании УС-2, просим пере­дать ОКС».

Не допускается соединять как однородные члены предложения причастные и деепричастные обороты с придаточными предложени­ями, например:

*Неправильно:*

«Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, которые .финансируются Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект»

*Правильно:*

«Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, финансируемых Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предостав­лении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуще­ствляющим этот проект».

*Неправильно:*

«Направленный на опытные испытания образец изделия КУ-200, который разработан нашим институтом, получил высо­кую оценку»

*Правильно:*

«Направленный на опытные испытания образец изделия КУ-200, разработанный нашим институтом, получил высокую оценку».

При употреблении деепричастных оборотов следует помнить, что деепричастие всегда должно быть связано с существительным, обо­значающим действующее лицо – субъект действия, и ни в коем слу­чае – с объектом.

*Неправильно:*

«Говоря о городе, он развивается нормально»

*Правильно:*

«Говоря о городе, я считаю, что он развивается нормально».

*Неправильно:*

«Оценивая результаты работы отдела, у него отмечается высо­кий процент внедренных разработок»

*Правильно:*

«Оценивая результаты работы отдела, мы отмечаем высокий про­цент внедренных разработок». [12]

# Типичные языковые ошибки в текстах документов

## Ошибки, связанные с незнанием значений слов

К такого рода ошибкам относятся:

* неразличение слов-паронимов (паронимы – близкие по звуча­нию родственные, однокоренные слова, различающиеся значением), например:

представить и предоставить

гарантийный и гарантированный

командировочный и командированный

поместить и разместить

проводить и производить

оплатить и заплатить и др.

* невнимание к оттенкам значений слов-синонимов (синонимы – слова, имеющие одинаковое или очень близкое значение); синонимы редко бывают абсолютно тождественны, как правило, они разли­чаются оттенками значений. Невнимание к ним, незнание норм лек­сической сочетаемости слов приводит к смысловым нарушени­ям, например:

|  |  |
| --- | --- |
| ПРАВИЛЬНО: | НЕПРАВИЛЬНО: |
| построить ферму  | возвести ферму  |
| соорудить мост  | соорудить киоск  |
| дефекты конструкции  | дефекты воспитания  |

* наличие в тексте слов-плеоназмов (плеоназмы – слова, близкие по смыслу); этот недостаток обычно является следствием неумения выра­жаться точно и лаконично, часто он бывает вызван незнанием значе­ния заимствованного слова (при соединении слов русского и иноязыч­ного происхождения, обозначающих одно и то же), например: [4]

бесполезно пропадает

совместное сотрудничество

напрасно пропадает

передовой авангард

практические мероприятия

интервал перерыва

взаимная помощь друг другу

прейскурант цен

памятный мемориал

хронометраж времени

внутренний интерьер

автобиография жизни и др.

Некоторые плеоназмы, однако, приобрели терминологический характер (например: «информационное сообщение») или характер устойчивого словосочетания (например: «целиком и полностью»). Подобные сочетания допустимы также и в том случае, если слово, входящее в словосочетание, изменило свое значение или приобрело новый оттенок значения, например:

букинистическая книга (в смысле «старинная»)

период времени (слово «период» означает не «время», а «проме­жуток времени»)

монументальный памятник («монументальный» – в значении «крупный», «величественный»);

наличие в тексте тавтологии (смысловых повторов), возникаю­щей, если соседствуют однокоренные слова, например:

«Достижения, которых достигло предприятие...»; «следует учи­тывать следующие факты...»; «данное явление проявляется в ...».

Повторение однокоренных слов допустимо, если повторяемые слова являются единственными носителями значений, например:

«Следственными органами расследовано...»;

многословие, или речевая избыточность, т.е. употребление слов и словосочетаний, несущих излишнюю информацию, например:

*Вместо:* «Тарифы на проезд пассажиров городским пассажир­ским транспортом»

*Надо:* «Тарифы на проезд городским пассажирским транспор­том»

*Вместо:* «Программа мер по поддержке деятельности ветеран­ских организаций»

*Надо:* «Программа поддержки деятельности ветеранских органи­заций»

*Вместо:* «Было установлено, что существующие расценки завы­шены»

*Надо:* «Было установлено, что расценки завышены».

Вместо: «В своем выступлении он указал на отдельные недостат­ки»

*Надо:* «В выступлении он указал на отдельные недостатки»;

употребление в одной фразе слов с противоположными значе­ниями, часто взаимоисключающими, например:

«Идея продуктовых заказов разрабатывалась совместно с от­ветственными работниками Мэрии, и товаров вполне хватает, что­бы обеспечить малоимущих горожан минимумом необходимых продуктов» (если товаров «вполне хватает», то почему «миниму­мом»? Следует писать: «товаров достаточно, чтобы обеспечить минимумом»);

пропуск слов, особенно отглагольных существительных типа: организация, осуществление, обеспечение, проведение, утверждение и др., например:

*Вместо:* «Проведение эксперимента по питанию школьников»

*Надо.* «Проведение эксперимента по организации питания школьников»

*Вместо:* «О Программе социальной защиты малообеспеченных категорий граждан»

*Надо:* «Об утверждении Программы социальной защиты мало­обеспеченных граждан». [12]

## Неправильное употребление стилистически окрашенной лексики

К такого рода ошибкам относятся:

* употребление слов, выражающих строго научные понятия, и «вы­сокой» книжной лексики, например:
* «прогнозирует» вместо «предвидит» «регламентируется» вместо «зависит от» «испрашивал» вместо «запрашивал» «увязывается» вместо «связывается»
* употребление в письменной речи слов-профессионализмов, яв­ляющихся неофициальными заменителями терминов, например: «дострой» вместо «завершение строительства» «незавершенка» вместо «незавершенный строительством» «студенты-дневники» вместо «студенты дневного обучения» «студенты-вечерники» вместо «студенты вечернего обучения» безналичка» вместо «безналичный расчет» употребление без пояснения терминов, которые могут быть непонятны корреспонденту, особенно это касается терминов, име­ющих в разных отраслях различное значение, а также терминов, имеющих нетерминированные значения в книжной или разговор­ной речи;
* употребление слов иностранного происхождения, не вошедших в состав лексики русского языка и имеющих русский эквивалент, например:

«анонс» вместо «объявление»

«пролонгировать» вместо «продлить»

«репрезентация» вместо «представительская встреча»

«спонсор» вместо «меценат», «покровитель», «попечитель»

«сериал» вместо «многосерийный фильм»

«ротация» вместо «довыборы»

«эксклюзивный» вместо «исключительный»;

* употребление архаизмов и историзмов – слов и выражений, вышедших из употребления, устаревших, например: не «при сем направляем», а «направляем» не «означенный» («вышеозначенный»), а «названный» не «вышепоименованный», а «указанный» («названный») не «сего года», а «этого года» («текущего года») не «настоящим сообщаем», а «сообщаем» не «настоящий акт составлен», а «акт составлен».

## Неправильное употребление предлогов

К ошибкам такого рода относится неправильное употребление предлогов ПО, В, С, БЛАГОДАРЯ и некоторых др.

Конструкции с предлогом ПО и без него различаются стилисти­ческой окраской: конструкции без предлога – общеупотребительны, с предлогом – характерны для деловой речи, например:

меры по усовершенствованию

опыты по разведению

мероприятия по предупреждению

комплекс по переработке

расходы по ремонту

центр по подготовке.

Вместе с тем не допускается употребление предлога ПО вместо предлога О (ОБ), если речь идет о конкретной теме, содержании беседы, разговора, выступления, например:

отчитаться о работе

доклад об итогах работы

переговоры о новой сделке.

Предлог ПО не может указывать на цель действия и не должен употребляться вместо предлога ДЛЯ, например:

*Неправильно:* «В районе немало сделано по улучшению торговли»

*Правильно:* «В районе немало сделано для улучшения торговли».

Предлог ПО не должен употребляться вместо предлога ИЗ-ЗА, если указывается такая причина, которая связана с поведением, дей­ствиями кого-либо, например:

*Неправильно:* «Машины не работают по нераспорядительности администрации»

*Правильно:* «Машины не работают из-за нераспорядительности администрации».

Исключением являются выражения: «по невниманию», «по не­брежности».

Конструкции с предлогом С и без него практически синонимич­ны, но словосочетания с предлогом С более свойственны разговор­ной речи, без него – другим стилям, ср.:

«трудности с обеспечением кадрами» и «трудности кадрового обеспечения».

Предлог В обязателен в тех случаях, когда в словосочетании речь идет об объеме, размерах, количестве, например:

под углом в 40 градусов

высотой в 80 метров

размером в 10-15 метров

бригада в 20 человек.

Аналогичные словосочетания, но без предлога, свойственны другим стилям языка.

Предлог БЛАГОДАРЯ может употребляться только в тех случа­ях, когда речь идет о положительных изменениях; в случае негатив­ных, отрицательных последствий возможен только предлог ИЗ-ЗА, например:

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

Но: «Из-за низкого качества строительных работ значительное время уйдет на устранение неполадок».

Некоторые предлоги допускают синонимичное употребление, например В и НА, НА и ДЛЯ, В и ЗА и др. При выборе предлога следует руководствоваться его значением и тем, что именно нужно подчеркнуть в сообщении. [8]

## Ошибки, связанные с употреблением числительных

При употреблении числительных в текстах документов следует помнить:

все числительные записываются цифрами, за исключением фи­нансовых документов, где наряду с цифровой записью дается сло­весная расшифровка;

собирательные числительные заменяются количественными: не «пятеро сотрудников», а «5 сотрудников».

## Синтаксические ошибки

Синтаксические ошибки связаны с нарушением структуры пред­ложения.

Место придаточного предложения в составе главного зависит от того, какой член главного предложения оно поясняет:

если придаточное предложение поясняет какое-либо слово глав­ного, оно, как правило, следует непосредственно за этим словом;

если придаточное относится ко всему главному предложению или к группе сказуемого, то оно ставится перед главным, если ак­центируются обстоятельства совершения действия, или после глав­ного, если оно поясняет основную мысль предложения.

Придаточные предложения рекомендуется по возможности за­менять синонимичными причастными и деепричастными оборота­ми, например:

*Вместо:* «Здания, сооружения, оборудование и прилегающую тер­риторию растворного узла, которые находятся в пользовании УС-2, просим передать ОКС»

*Рекомендуется:* «Здания, сооружения, оборудование и прилегаю­щую территорию растворного узла, находящиеся в пользовании УС-2, просим передать ОКС».

Не допускается соединять как однородные члены предложения причастные и деепричастные обороты с придаточными предложени­ями, например:

*Неправильно:* «Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, которые финансиру­ются Европейским банком реконструкции и развития, просим рас-

смотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и рос­сийским партнерам, осуществляющим этот проект»

*Правильно:* «Учитывая, что проект на Пушкинской площади яв­ляется одним из первых крупных проектов, финансируемым Евро­пейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект».

*Неправильно:* «Направленный на опытные испытания образец изделия КУ-200, который разработан нашим институтом, получил высокую оценку»

*Правильно:* «Направленный на опытные испытания образец из­делия КУ-200, разработанный нашим институтом, получил высокую оценку».

При употреблении деепричастных оборотов следует помнить, что деепричастие всегда должно быть связано с существительным, обозначающим действующее лицо – субъект действия, и ни в коем слу­чае – с объектом.

*Неправильно:* «Говоря о городе, он развивается нормально»

*Правильно:* «Говоря о городе, я считаю, что он развивается нормально».

*Неправильно:* «Оценивая результаты работы отдела, у него отме­чается высокий процент внедренных разработок»

*Правильно:* «Оценивая результаты работы отдела, мы отмечаем высокий процент внедренных разработок». [9]

# Этикет делового общения

Этикет – это установленный порядок поведения где-либо. Дело­вой этикет – это порядок поведения, установленный в сфере делово­го общения.

В основе правил делового этикета лежит:

вежливое и уважительное отношение к деловому партнеру;

соблюдение определенной дистанции между работниками, за­нимающими разное служебное положение;

умение принимать решения и способность их выполнять;

честность в деловых отношениях;

умение говорить «да» и «нет», не обижая партнера и не задевая его самолюбия;

терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим;

умение признавать свои ошибки, быть самокритичным;

умение использовать в споре аргументы, а не авторитеты. Поскольку деловое общение – это в большинстве случаев обще­ние посредством документов, деловой этикет проявляет себя в фор­ме и содержании документов и, прежде всего, в формулах обраще­ния, выражениях просьб, отказов, претензий, способах аргумента­ции, формулировке поручений и др. [6]

Обращение – это апелляция к личности адресата. Задача обра­щения – установить контакт с адресатом, привлечь его внимание, заинтересовать.

Обращение традиционно использовалось в письмах полуофици­ального характера и письмах-приглашениях, адресованных конкрет­ным лицам (известным специалистам, деятелям науки, культуры, депутатам и др.) или группе лиц, связанных по роду своей деятель­ности. Обращение – обязательный элемент коммерческой перепис­ки. В последнее время обращение нередко используется и в служеб­ной переписке, если ситуация требует обратиться непосредственно к должностному лицу.

При обращении к адресату учитываются его служебное положе­ние, сфера деятельности и некоторые другие аспекты. [5]

Наиболее общей формулой обращения, которая может исполь­зоваться независимо от перечисленных факторов, является:

«Уважаемый господин ... (фамилия) !»

«Уважаемая госпожа ... (фамилия) !»

или:

«Уважаемые господа!»

При обращении к должностным лицам высших и центральных органов государственной власти и управления, президентам (предсе­дателям) обществ, компаний, фирм возможно обращение с указани­ем должности и без фамилии, например:

«Уважаемый господин Президент!»

«Уважаемый господин председатель!»

«Уважаемый господин мэр!»

«Уважаемый господин министр!»

В письмах-приглашениях, извещениях допускается обращение по имени и отчеству:

«Уважаемый Игорь Константинович!»

При обращении к лицам одного профессионального круга воз­можно обращение:

«Уважаемые коллеги!»

Правила этикета требуют: если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная форма вежливости «С ува­жением,...». [5]

Поскольку деловое общение является официальным по своему характеру и его участниками являются должностные лица и работ­ники, действующие от имени организаций, при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т.п. принята форма выра­жения от первого лица множественного числа:

«Предлагаем Вашему вниманию коллекцию обуви сезона «Вес­на-Лето-1998»...

«Представляем на рассмотрение и утверждение проект Генераль­ной схемы...»

«Напоминаем, что срок выполнения договора от 10.06.97 № 18/45 истекает...»

«Просим сообщить о возможности приобретения партии то­вара...»

Формула обращения от первого лица единственного числа «про­шу», «предлагаю», «приглашаю» используется в письмах конфиден­циального содержания, а также в документах, оформленных на блан­ках должностных лиц.

Большое значение имеет соблюдение норм делового этикета при ведении переписки.

Первое и основное правило переписки – не затягивайте с отве­том, не заставляйте вашего корреспондента ждать. Если обстоя­тельства складываются так, что вы не можете дать ответ в установ­ленный срок, сообщите об этом адресату, а также о том, когда смо­жете дать окончательный ответ. Извинитесь за задержку. Не лишним будет и указать ее объективную причину.

Будьте искренни с деловым партнером и доверяйте ему. Не пи­шите ненужных писем, не опускайтесь до «отписок». Каждое пись­мо, какого бы вопроса оно ни касалось, должно быть максимально информативным (но не многословным).

При подготовке ответа будьте внимательны к оформлению рек­визита «Адресат»: если поступившее письмо подписал руководитель, ответ нужно адресовать на его имя, если заместитель руководителя -отвечайте ему.

Если вы ждали ответа и он важен для вас, в следующем письме к партнеру поблагодарите его за ответ.

Если к вам обратились с просьбой, которую вы выполнить не можете, объясните свой отказ, подумайте, что вы можете предло­жить взамен, может быть, порекомендуете обратиться в другое уч­реждение или к вам, но позже.

Проявлением этикета является употребление вступительных (об­ращение) и заключительных формул вежливости. Исключите ложную вежливость. Вычурные выражения типа: «Будьте так любезны» или «Не откажите в любезности сообщить» и другие неуместны в деловых письмах.

Исключите из текста служебного письма местоимения «я» и «он», замените их на «мы» и «Вы» и помните, что страдательные конструк­ции предпочтительнее действительных:

не «мы выполним», а «нами будет выполнено»

не «Вы предлагаете», а «Вами предложено».

Если вы вынуждены напомнить партнеру о необходимости вы­полнить взятые на себя обязательства, формулируйте напоминание или претензию спокойно и четко, без резких выражений, например:

«Договором №\_\_от\_\_\_Ваше предприятие взяло на себя обяза­тельства по разгрузке вагонов с углем, поступающим в наш адрес. Однако в январе текущего года Вами была задержана разгрузка 47 вагонов, в результате чего возникла угроза остановки ГЭС».

# Заключение

Этика делового общения вообще и деловые беседы (споры, переговоры) в частности – наука о нравственности и морали, об отношениях между людьми и обязанностях, вытекающих из этих отношений.

Все люди различны между собой и поэтому они по разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются.

Различия в восприятии часто приводят к тому, что люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу.

Это несогласие возникает тогда, когда ситуация несет конфликтных характер. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация) вызывает расстройство интересов другой стороны.

Изучая природу конфликтов, специалисты составили определенные правила ведения споров.

Интеллигентность не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность – это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, а запомнить одно - необходимость уважительного отношения к другим.

# Литература

1. Валгина Н.С., Светлышева В.Н. Орфография и пунктуация: Справочник. – М.; Высшая школа, 1993.
2. Веселов П.В. Аксиомы делового письма. – М.; Информаци­онно-внедренческий центр «Маркетинг», 1993.
3. Веселов П.В. Современное деловое письмо в промышленнос­ти. – М.; Издательство стандартов, 1990.
4. Громова Н.М. Основы деловой переписки. – М.; РУССЛИТ, 1992.
5. Громова Н.М., Деева Т.М., Кричатова Е.В. и др. Ваш зарубеж­ный партнер (Переписка, документация, контракты). – М.; Техно-экология, 1992.
6. Деловая переписка с иностранными фирмами: Практическое пособие. – М.; Имидж, 1991.
7. Организация работы с документами / В.А. Кудряев и др. – М.: ИНФРА-М, 1999.
8. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. 3-е изд. – М.; Высшая школа, 1988.
9. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь трудностей русского языка. 6-е изд. – М.; Русский язык, 1987.
10. Словарь сокращений и аббревиатур. – М., 1995.
11. Словарь сокращений русского языка / Под ред. Д.И.Алексе­ева. 4-е изд. Стереотип. – М.; Русский язык, 1984.
12. Справочник по деловой переписке. – М.; Мэрия Москвы, Научно-внедренческая фирма «Межрегионсервис», 1996.