

**Культура делового
общения: основные
принципы составления
документа и типы
языковых нарушений**

Виды документов по степени стандартизации языковых средств

Документы, регулирующие межгосударственные отношения (заявления правительства, дипломатические ноты)

Директивные документы (законы, указы, постановления)

Официально-документальный подстиль

Организационно-распорядительные документы (уставы, приказы, положения, штатные расписания, распоряжения, должностные инструкции)

Справочно-информационные документы (акты, протоколы, служебные записки, справки)

Контрактные документы (договоры)

Обиходно-деловой подстиль

высокая степень стандартизации

Автобиография, резюме и деловые письма (гарантийные, сопроводительные и информационные письма)

Обиходно-деловой подстиль (средняя степень стандартизации)

Рекламные деловые письма (письма-презентации, письма-объявления, предложения)

Обиходно-деловой подстиль (низкая степень стандартизации)

Функциональные виды деловых писем

- 1) письма, передающие информацию общеделового назначения (*письма-сообщения, информативные письма, сопроводительные письма*);
- 2) письма, передающие информацию целевого назначения (*письма-просьбы, запросы, подтверждения, рекламации, заявления, оферты, акцепты, гарантийные письма*);
- 3) письма, передающие информацию вспомогательного назначения (*письма-уведомления, напоминания, предупреждения, извещения, рекомендательные письма, письма-резюме*);
- 4) письма, передающие прочую деловую информацию (*письма-поздравления, приглашения, извинения, благодарность, сожаления*).

Образец личной доверенности

Доверенность

Я, Смирнова Ирина Петровна (паспорт № 54 01 876342, выдан ОВД Октябрьского района г.Иваново 20.07.2001), проживающая по адресу: г. Иваново, ул. Ермака, д.17, кв.63, доверяю получить причитающуюся мне стипендию за май 2007 года

Волотиной Анне Владимировне (паспорт № 43 00 886148, выдан ОВД Фрунзенского района г.Иваново 09.04.2002), проживающей по адресу: г. Иваново, ул. Парижской Коммуны, д. 35, кв.12.

22. 05.2007

Личная подпись Смирновой И.Н.

Подпись Смирновой Ирины Петровны удостоверяю. Ст. инспектор кадров Лунькова С.Ю.

23.05.2007

Личная подпись Луньковой С.Ю.

Образец заявления №1

Декану ИВТФ Кокаину В.М.
от студента I курса, гр. 41
Петрова С.М.

Заявление

Прошу разрешить мне досрочную сдачу экзаменов за 1 семестр 2010-2011 учебного года в связи с предстоящей стажировкой в Берлинском университете в период зимней сессии.

Документы, подтверждающие факт стажировки, прилагаются.

02.09.2011

Личная подпись С.М. Петрова

Образец заявления №2

Генеральному директору
ООО «Норма» Иванову С.С.
Сашина В. П.

заявление.

23.07.2010

Прошу принять меня на работу на должность инженера с

25.07.2010.

Личная подпись В.П.Сашина

Виды резюме

1. Инициативное резюме

- *хронологическое*
- *функциональное*
- *комбинированное (гибридное)*
- *таргетированное (целевое)*
- *резюме для временного (контрактного) работника*
- *удлиненное резюме руководителя*

2. Ответное резюме (анкетная форма)

Структура

хронологического резюме

- **Вводная часть** - основные карьерные цели, навыки, достижения соискателя;
- **Основная часть** – профессиональный опыт (перечисление в обратном хронологическом порядке этапов трудовой деятельности претендента: название должностей и должностных обязанностей);
- **Дополнительная часть** - информация об образовании и особых заслугах и достижениях.

Образец хронологического резюме

Василий Иванов

Москва ул. Красноказарменная, 10, кв. 5 (555)55-5555 XXXXXxxxxx@mail.ru

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Стремительное развитие в должности менеджера отдела компании.

ОПЫТ РАБОТЫ

Мебельная фабрика «Родина», Москва, 2000 – 2006

Исполнительный директор Выполнение административных функций в одной из крупнейших отечественных мебельных компаний. Планирование, разработка производственных планов, внешние связи.

Часовая фабрика «Горизонт», Санкт Петербург, 1994 - 2000

Начальник отдела кадров. Ответственный за все аспекты деятельности и развития отдела кадров. Разработка программ управления персоналом. Повышение эффективности взаимодействия сотрудников с управляющим персоналом.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ АССОЦИАЦИИ

Санкт-петербургская ассоциация промышленников, Российский союз промышленников и предпринимателей, Совет хозяйственников Санкт-Петербурга.

ОБРАЗОВАНИЕ

Ленинградский государственный университет, «Управление производством».

Структура

функционального резюме

- **Вводная часть** – цели и достижения претендента;
- **Основная часть** – многоаспектное описание достижений соискателя в различных областях, имеющих отношение к искомой вакансии;
- **Дополнительная часть** – места работы, даты прихода и ухода, информация об образовании.

Образец функционального резюме

Петр Щеглов

Рабочий просп. 1, кв. 1 Москва, 123456 (495) 111-111 XXXXXXxxxx@ruprovider.com

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Успешный управленец в области разработки, развития и реализации программ, увеличивающих прибыль и продажи товаров и услуг.

МЕНЕДЖМЕНТ

Запустил программу восстановления снятого с производства продукта, что принесло компании 2,8 млн. рублей годового дохода.

Способствовал повышению эффективности работы сотрудников, курировал обучение персонала.

МАРКЕТИНГ

Выполнял анализ конкурентоспособности и маркетинговые исследования.

Запускал новые линии продуктов.

ПРОДАЖИ

Обладатель целого ряда наград за отличные результаты продаж.

Увеличил долю рынка с 46% до 55 %

ОПЫТ РАБОТЫ

Russian Technical Decisions TR., Москва. 2002 - 2006 Коммерческий директор – Отдел переработки оборудования, Москва. 2004 - 2006 Глава отдела – Отдел оптимизации продаж. 2002 - 2004 Сабрина Partnership, Москва. 1994 - 2002

ОБРАЗОВАНИЕ

МВА, Финансовая Академия при Правительстве РФ.

Структура гибридного резюме

- **Основная часть** – профессиональные достижения, сгруппированные по функциональным областям (аналогично функциональному резюме);
- **Дополнительная часть** – имена работодателей, названия должностей и основные должностные обязанности (аналогично хронологическому резюме).

Образец гибридного резюме

Прошенков Игорь Борисович

Москва, 11116, ул. Часовая д. 10 кв. 44(495) 123 7890 pro@isprovider.ru

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Топ-менеджер в сфере высоких технологий и торговли недвижимостью с комплексными знаниями в области менеджмента и финансов.

ТОП-МЕНЕДЖМЕНТ

Запуск многофункциональной акционерной компании. Строительство более 10 млн. кв. м площадей, прирост штата на 130 человек при капитализации в 2 млрд. руб.

ФИНАНСЫ

Восстановление и оптимизация алгоритма финансовой отчетности путем введения новой системы прогнозирования. Разработка финансового плана по покупке акций для сокращения налоговых отчислений на \$0,5 млн.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

PSk&Partners, Москва, 2000 - 2003. Продажа программных продуктов и компьютерной техники.

Руководитель отдела заказов, Директор по электронной коммерции.

Разработка всестороннего бизнес-плана в области продаж через Интернет.

...

ОБРАЗОВАНИЕ

МВА, МИРБИС. Бакалавриат по направлению «Стратегический менеджмент», ГУУ.

таргетированного (целевого) резюме

- **Вводная часть** – профессиональные достижения, знания;
 - **Основная часть** - профессиональный опыт;
 - **Дополнительная часть** – образование.
- Отражены только навыки и опыт,
имеющие прямое отношение к искомой
позиции.

Образец таргетированного (целевого) резюме

ДЕНИС ПЕТРОВ, ИТ-ДИРЕКТОР

УЛ. СЕТЕВАЯ, Д.1, КВ.1. МОСКВА, 11111 (495) 555-5555 DITISHIN@SERVICE.RU

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Отличная подготовка в сфере информационных технологий, архитектуры сетей, построения корпоративной культуры, управления активами, организации бюджетного процесса.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ЗНАНИЯ

* Microsoft Project * 3COM Hubs * Citrix Winframe * Windows NT * Exchange/Outlook * Arc serve * Windows 2000 * Lucent Definity PBX * TSPIP * Novell * Octel Voice Systems * Project Management *

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

RUS-IT-PLUS – г.Москва, 3/00 - настоящее время **Технический Директор**, 5/02 - 6/05

Осуществлял руководство технической частью всех проектов компании. Плотно работал с отделом инноваций, разрабатывая технологии мягкого и безболезненного перехода к более совершенным программным продуктам.

КОМПИТ ЭДВАЙС – г.Москва, 2/98 - 3/00

Консультант

Техническое консультирование и поддержание сети в работоспособном состоянии.

Основные проекты:

Переход с систем VAX на серверы Novell, включая все установки, поиск и устранение неисправностей.

ОБРАЗОВАНИЕ

Московский государственный университет им. М.В.Ломоносова

Факультет вычислительной математики и кибернетики

Структура резюме контрактного работника

- **Основная часть** – навыки, достижения, информация о выполненных проектах (в обратном хронологическом порядке перечисление дат, названий компаний, технических подробностей, описание положительного эффекта от реализации поставленных задач);
- **Дополнительная часть** – образование. Перечень выполненных проектов не совпадает со списком работодателей.

Образец резюме контрактного работника

Андрей Тишин tishin@internetsp.ru

Разработчик баз данных / Руководитель технических проектов

Опытный технический специалист с опытом выполнения бюджетных проектов, увеличивающих прибыль предприятия.

Технологии: Microsoft Access 97 и 2000 DAO SQL Server ADO Crystal Reports 7 VBA

ПРОЕКТЫ: Подготовка системы и проектировка требований для приложений Maxx Data..
Написание уточнений и детализаций для работы приложений.

ПЛАТФОРМЫ: Microsoft Access 97 и 2000, VBA, ADO, SQL Server, Microsoft Excel 97, UML

РЕЗУЛЬТАТ: Сокращение времени аудита до одного месяца и увеличение доходов в полтора раза.

ОБРАЗОВАНИЕ

МГУ им. Ломоносова, факультет ВМиК

ОПЫТ РАБОТЫ

«Advanced Technologies», 2003 - наст.вр.

КИН-Консалт, 1998 - 2000

Консалтинговая компания «Омега-страхование», 1997 - 1998

Структура удлиненного резюме руководителя

- Вводная часть – основные карьерные цели, достижения;
- Основная часть - подробная информация об опыте работы (хронологический формат), предыдущих должностных обязанностях, особых достижениях;
- Дополнительная часть – образование.

Образец удлиненного резюме руководителя

МАРИЯ ЛЕГАЛИНА Ул. Петроградская, 45 (812) 11-111 Санкт-Петербург, 123456 mlegalina@server.ru

ЦЕЛЬ

...

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Одиннадцать лет постоянного карьерного роста в качестве консультанта топ-менеджера и менеджера высшего звена. ...

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

"ТЕЛЕКОМ ФИНАНС" / "ОМЕГА-НЕВА", Санкт-Петербург 1998 - 2006

Крупнейшая в регионе компания, специализирующаяся на всех видах финансовых операций в сети Интернет, ...

Заместитель председателя Совета директоров, **Главный юрист** (2004 - 2006)

Заместитель председателя Правления, **Исполнительный секретарь** (2002 - 2004)

Член Правления (1999 - 2002)

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК РАЗВИТИЯ, Санкт-Петербург, 1996 - 1998

...

"ФПК-КОНСАЛТ", Санкт-Петербург 1995 - 1996

...

ОБРАЗОВАНИЕ

1998, Санкт-Петербургский государственный университет, аспирантура.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ и ОБЩЕСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Санкт-Петербургская Ассоциация Юристов: Первый вице-президент, 2002 - до наст. времени.

Межрегиональная Ассоциация Юристоконсультов: Региональный директор, 1996-2002.

...

ОСОБЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ

I. Стратегическое планирование

II. Развитие юридической деятельности компании

...

Анкетная форма резюме

Предварительные рекомендации по заполнению анкетной формы резюме

Наименование должности (профессии, специальности) целесообразно указывать в соответствии с одним из трех возможных вариантов:

- а) в соответствии с формулировкой в объявлении о вакансии работодателя;
- б) в соответствии с формулировкой квалификации в документе об образовании соискателя;
- в) в соответствии с формулировкой квалификационного справочника должностей.

Образец резюме специалиста

Наименование (код) вакансии

Лукин Марк

(персональная и контактная информация соискателя)

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О КВАЛИФИКАЦИИ

Превосходное знание инженерного дела в области (...).

ОСНОВНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ПОЛНОМОЧИЯ)

Научно-техническая, исследовательская и конструкторская деятельность в области (...).

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ (ОПЫТ РАБОТЫ)

ОАО «Название»: **октябрь 2006 – по настоящее время**

Должность: старший инженер, инженер.

Содержание работы: ...

Главные достижения: ...

Причина увольнения: ...

ОАО «Название»: **апрель 2005 – сентябрь 2006**

...

ОБРАЗОВАНИЕ

Основное: ...

Повышение квалификации: ...

ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ И НАВЫКИ

Владение технологиями (...)

Фрагмент ошибочного резюме

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

ABC Элемент

с сентября 2001 до настоящего времени

г.Москва

финансовый директор

- **подотчетна** непосредственно исполнительному директору.
- **провела** реорганизацию работы и внутренней структуры финансового отдела компании, обеспечив адекватный анализ и контроль деятельности.
- **увеличение** прибыли компании на 21% процент в первый год функционирования программы.
- **участие** во внедрении мер по максимизации прибыли и минимизации издержек производства.

Типы сопроводительных писем

1. **общее сопроводительное письмо (письмо-запрос)** (характеризуется отсутствием конкретной адресации, используется при отсутствии в данной компании требуемой вакансии с целью проинформировать работодателя о наличии потенциального претендента на трудоустройство);
2. **целевое сопроводительное письмо:**
 - 1) **письмо-приложение** (отклик на объявление о работе, который характеризуется конкретной адресацией и составляется под имеющуюся вакантную позицию);
 - 2) **благодарственное письмо** (составляется после интервью с работодателем);
 - 3) **письмо-подтверждение** (уведомление работодателя о согласии занять новую должность);
 - 4) **письмо-отказ** (уведомление об отказе от предлагаемой вакансии).

Требования к целевому сопроводительному письму-приложению

- — краткость (не более одной страницы);
- — содержательность;
- — конкретная адресация.

Структура и содержание сопроводительного письма

- — указание источника получения информации о компании;
- — указание на соответствие образования и опыта работы соискателя искомой вакансии;
- — внесение конкретных предложений, касающихся стратегии развития предприятия.

Образец сопроводительного письма

01.06. 2008
153004, Иваново, ул. Свободы, 13-6
(482) 38-03-87, моб. 8906109457

Генеральному директору
ОАО «Факел»
Н.А.Веселову

Уважаемый Николай Андреевич!

О Вашей компании мне стало известно из средств массовой информации. Возможно, Вас заинтересует моя кандидатура на позицию инженера-электрика. В течение последних двух лет я успешно проработал в компании ООО «Союз» в должности инженера-электрика. За это время я принимал участие в разработке энергосистем и внедрении их в эксплуатацию, приобрел необходимый опыт по стандартизации технических средств, оборудования и материалов, за что был отмечен руководством компании. Буду признателен, если Вы найдете возможность встретиться со мной для обсуждения возможного сотрудничества.

Приложения: резюме, рекомендательное письмо.

Петр Александрович Мухин

Виды языковых нарушений в текстах официально-делового стиля

- нарушения в системе литературных норм, связанные с общим низким уровнем владения речевой культурой участника деловой коммуникации;
- нарушения в системе литературных норм, связанные с незнанием языковых особенностей письменной речи.

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ЯЗЫКОВЫХ НАРУШЕНИЙ В ТЕКСТАХ

ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ (лексические ошибки)

- речевая избыточность — плеоназмы и тавтология;
- смешение паронимов;
- использование стилистически сниженной лексики;
- нарушение лексической сочетаемости, контаминация компонентов устойчивых словосочетаний.

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ЯЗЫКОВЫХ НАРУШЕНИЙ В ТЕКСТАХ

ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ (морфологические ошибки)

- ошибки в выборе варианта рода существительных при обозначении лиц женского пола;
- ошибки в выборе варианта рода субстантивированных причастий при обозначении лиц женского пола;
- ошибки в образовании формы именительного падежа множественного числа существительных;
- ошибки в определении рода несклоняемых существительных;
- ошибки в склонении сложносоставных слов;
- ошибки в стилистическом разграничении вариантов глаголов на *-ывать* (-ивать) с чередующимся корневым гласным –о/а под ударением.

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ЯЗЫКОВЫХ НАРУШЕНИЙ В ТЕКСТАХ

ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ (синтаксические ошибки)

- неправильное употребление причастных и деепричастных оборотов;
- разрыв устойчивых словосочетаний, составных сказуемых или нарушение порядка слов;
- контаминация близких по значению глагольных и именных словосочетаний;
- ошибки в употреблении личных и безличных конструкций;
- постановка при разноуправляемых глаголах и именах общей именной группы;
- избыточное использование отглагольных существительных;
- ошибки в словосочетаниях с предлогом ПО;
- падежное рассогласование;
- нанизывание падежных форм с одинаковыми предлогами;
- использование родительного падежа после предлога *согласно*;
- использование в качестве однородных членов различных частей речи.

Речевая избыточность (тавтология)

- Государственное образовательное учреждение *высшего* профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет» ->

Государственное образовательное учреждение *высшего* профессионального образования «Санкт-Петербургское государственное высшее учебное заведение»

Использование профессионализмов и жаргонизмов

| стилистически сниженный вариант | литературный вариант |
|---------------------------------|---|
| дээска | дополнительное соглашение |
| платежка | платежное поручение |
| накидка | торговая наценка |
| неучтенка | неучтенный товар |
| кадровик | кадровый работник |
| гарантийка | гарантийные обязательства производителя |

Ошибки в использовании параллельных синтаксических конструкций

| неправильно | правильно |
|---|---|
| <p>Осуществляется взаимодействие отдела информационных технологий с внешними организациями по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">— новых продуктов и технологий;— приобретения необходимого оборудования и программного обеспечения | <p>Осуществляется взаимодействие отдела информационных технологий с внешними организациями по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">— появления новых продуктов и технологий;— приобретения необходимого оборудования и программного обеспечения |
| <p>«Исполнитель» обязан провести обучение по данному предмету, в том числе</p> <ul style="list-style-type: none">— чтение лекций— практические занятия, консультации. | <p>«Исполнитель» обязан провести обучение по данному предмету, в том числе</p> <ul style="list-style-type: none">— осуществить чтение лекций;— провести практические занятия, консультации. |

Тип синтаксической ошибки

Пример

Использование в качестве однородных членов слов различных частей речи (смещение форм именного и глагольного перечисления)

Законный представитель имеет право оказывать ГДОУ посильную помощь в реализации задач: оздоровление, экологическое воспитание, укрепление материально-технической базы, участвовать в благоустройстве детского сада.

| Тип синтаксической ошибки | Пример |
|---|--|
| Постановка при разноуправляющих предикатах – глаголах и именах общей управляемой группы | а) Данный приказ касается заведующих и начальников отделов (<u>заведующие чем? начальники чего?</u>); б) Необходимо срочно собраться всем управляющим и директорам заводов (<u>управляющие чем? директора чего?</u>). |

Унификация падежных форм

Дошкольное образовательное учреждение обязуется гарантировать ребенку:

- — *обеспечение* охраны жизни (сущ. ср. рода, совпадающие формы именительного и винительного падежей)
- — *развитие* его творческих способностей и интересов (то же самое)
- — *коррекция* имеющихся отклонений в развитии ребенка.

Типы заданий повышенной трудности при работе с темой «Лингвистические особенности официально-делового стиля»

- Найдите и проанализируйте текст документа, содержащий типичные лексические и грамматические ошибки.
- Проанализируйте частотные случаи отклонений от языковых норм, встречающиеся в устной деловой коммуникации.
- На основе предложенных ключевых слов составьте текст, выдержанный в официально-деловом стиле.
- Используя различные виды ортологических словарей (словарей трудностей), отберите наиболее сложные варианты, относящиеся к официально-деловому стилю и попробуйте спрогнозировать их возможные нарушения.
- Назовите типы отклонений от литературных норм в официально-деловом стиле и попытайтесь проанализировать причину их возникновения.