**Занятие № 15**

**Современные изменения в практике письменного делового общения**

*В странах, куда придѐёшь,*

*поступай по обычаям, которые найдёшь*

**Значение темы:**

Вхождение России в систему мировых экономических отношений определяет необходимость соответствия отечественной практики делового общения, делового письма мировым стандартам. Обобщая изменения в письменном деловом общении, отмечаемые в последнее время, можно сказать, что они идут по следующим направлениям:

- сближение с мировой практикой письменного делового общения;

- либерализация языка и стиля деловых писем (в первую очередь нерегламентированных);

- усиление личностного начала в официальном письменном общении;

- развитие новых направлений делового общения (реклама в деловой речи), появление новых документов.

Сближение отечественной практики делового общения с мировой идет через пополнение словаря официально-деловой речи иноязычной терминологией. Это один из основных каналов активного проникновения иноязычных слов и терминов в русскую письменную официально-деловую речь.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

***знать***:

- тенденции сближения отечественной и мировой практик делового письма;

- особые черты электронной переписки.

***уметь****:*

- оформлять и редактировать рекламное информационное письмо, рекомендательное письмо, резюме;

- моделировать ситуацию «Собеседование при устройстве на работу».

***владеть***:

- навыками аргументирования и доказательства правильности выполненной работы, оценки своих результатов.

- навыками грамотного оформления документов с использованием правил русского языка и учётом языковых особенностей официально-делового стиля.

**План изучения темы:**

**Краткое содержание темы:**

Среди недавно появившихся иноязычных терминов, таких как *оферта* (предложение), *прайс-лист* (перечень видов товаров, услуг и т. д. с указанием их цены или расценок на них), *презентация* (в деловом письме жанр рекламного текста – письма-презентации), *чартер* (договор об аренде судна (самолета) в рамках конкретного срока) и др., есть слова, называющие новые понятия *(чартер, презентация, резюме),* а есть слова, дублирующие русскоязычные (или заимствованные, но уже ставшие привычными) названия давно бытующих понятий и явлений *(контракт –* договор, соглашение; *оферта* – коммерческое предложение; *прайс-лист –* прейскурант). Именно вторая тенденция вызывает в некоторых случаях вытеснение русскоязычных терминов и терминологических словосочетаний иноязычными синонимами, что может привести к чрезмерному насыщению письменной деловой речи заимствованиями.

Под влиянием западной культуры в отечественном деловом этикете отмечается тенденция двухимённого официального обозначения (имя и фамилия) официальных лиц, деловых партнеров и даже первых лиц государства: *Владимир Путин, Михаил Фрадков. Э*та тенденция нарушает исконно русскую традицию трехимѐнного обозначения лица и представляет собой жест неуважительного отношения, так как именование является индексацией статуса человека. Согласно нормам русского речевого этикета, только развернутые трехимѐнные обозначения лица являются единственно допустимыми, по крайней мере, по отношению к первым лицам государства. Языковой базой отечественного делового письма должен оставаться русский язык с его богатейшими возможностями и традициями.

**Либерализация языка и стиля и усиление личностного начала в письменном деловом общении**

В последние годы в практике русской деловой переписки, в первую очередь в нерегламентированных письмах, наметилась тенденция либерализации языка и стиля деловых писем, усиления личностного начала. Для достижения этих целей широко используются оценочные конструкции типа *безупречная работа, разумная ценовая политика, падежные (добрые) партнерские отношения, гибкая система скидок, успешное (плодотворное) сотрудничество* и др. Они позволяют повысить эмоциональную привлекательность текста, придают ему конструктивную тональность.

Либерализация языка и индивидуализация стиля посланий характерны прежде всего для писем, которыми обмениваются партнеры по электронной почте.

**Реклама в деловой речи**

Широкое распространение в последнее время получили новые направления делового общения. Появились документы информационно-рекламного характера. К ним относятся рекламное информационное письмо, торговое предложение, рекомендательное письмо, резюме.

Требования к языку и стилю *рекламных информационных писем* существенно отличаются от требований к языку и стилю строго регламентированных деловых бумаг. Специфика рекламных писем заключается в том, что к ним предъявляются такие требования, как запоминаемость, способность вызвать коммерческий интерес. Это обусловливает необходимость творческого подхода к составлению текстов рекламных писем, позволяет использовать языковые средства выразительности с целью привлечь внимание к излагаемой информации, расширяет возможности выбора структурной модели текста.

Информационно-рекламные письма нередко строятся по модели: риторический вопрос – информационный текст, являющийся ответом на поставленный вопрос. Такая модель не только иллюстрирует процесс рассуждения, но и наталкивает на принятие решения. Информативность рекламного письма должна отличаться нацеленностью на жизненные интересы, практические потребности потенциального потребителя, заказчика, партнера.

**Письма, составляемые при устройстве на работу**

Новые реалии вносят свои коррективы в практику делового общения, что ведет, в частности, к появлению новых видов документов. Так, каждый, кто сегодня ищет работу, должен осваивать приемы саморекламы, запасаться письмами-рекомендациями, составлять резюме. В последнее время восстанавливается традиция написания рекомендательных писем.

*Рекомендательное письмо* составляется должностным лицом или человеком, авторитетным в какой-либо области знания, деятельности, и дает краткую характеристику работника с точки зрения его профессиональной компетентности, творческих и организаторских способностей, трудовой дисциплины, личных качеств, имеющих наибольшее значение для будущей деятельности представляемого. Вывод подтверждает пригодность представляемого к тому или иному виду деятельности. В отечественной практике делового общения с точки зрения языка и стиля письма такого рода все еще походят на служебные анкеты, в то время как в зарубежной практике для них характерна тональность разговорного общения. Например:

*Уважаемый ...!*

*Предъявитель данного рекомендательного письма – (имя). Он работал в (название организации) в течение последних (количество) лет в качестве (должность) и проявил себя как знающий и надежный работник. Его энтузиазм и преданность (название сферы деятельности) всегда высоко ценились как нашими клиентами, так и его сослуживцами. Я могу без колебаний рекомендовать (имя) для работы в Вашей компании. Он будет ценным приобретением для любой фирмы, которой посчастливится иметь его среди своих сотрудников.*

Сегодня от поступающих на работу, как правило, требуют *резюме.* Слово «резюме» пришло в нашу речь из французского языка и употребляется в значении «краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог чего-либо. Такого рода заключение представляет собой разновидность письменного указания. В последнее время термин «резюме» стал употребляться в значении «краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу, должность».

Главная задача при составлении резюме – как можно более выигрышно (и в то же время предельно объективно) представить себя и свою рабочую биографию. Очень важно уметь выделить из собранной персональной информации ту, которая непосредственно относится к выбранной работе. Это касается и образования, и опыта работы, и личных качеств, и характеристики дополнительных навыков. Такая информация необходима, поскольку существуют объективные различия между специальностями и видами деятельности. Так, если вакансия – рекламный агент, то необходимыми профессиональными и личностными качествами являются: умение общаться с людьми, находчивость, хорошее знание основ психологии человеческого поведения, интуиция и т.д.

Типовое резюме включает:

– наименование документа;

– персональные данные соискателя (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, семейное положение);

– адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;

– наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;

– основной текст, включающий в себя перечень мест работы и (или) учебы в хронологическом порядке, с указанием полного официального наименования организаций, периода пребывания в них, наименования занимаемой должности (учебной специальности);

– дополнительные сведения (опыт внештатной работы, общественная деятельность, профессиональная переподготовка);

– прочие сведения (сопутствующие знания и навыки: иностранные языки, заграничные поездки, владение компьютером, вождение автомобиля);

– отличия и награды, ученые степени (раздел не является обязательным);

– интересы, склонности, имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя (содержание – на усмотрение соискателя, раздел не является обязательным);

**–** иную вспомогательную информацию (на усмотрение соискателя);

– рекомендации (сведения о рекомендациях);

– дату написания резюме; – подпись соискателя.

**Особенности электронной деловой переписки**

Язык постоянно изменяется под воздействием различных факторов. Значительную роль в наращивании такого рода изменений играет компьютеризация социальных коммуникаций, расширяющая взаимодействие человека и машины и вовлекающая в него все большее число участников. Компьютерные технологии обмена информацией обусловливают особые требования к языковым средствам, которые используются для фиксации, переработки и передачи социально значимой информации

***Электронная почта*** – особый вид коммуникации, позволяющий осуществлять диалоговое общение в режиме реального времени, что, безусловно, способствует повышению оперативности решения вопросов. Однако интенсификация общения приводит к сокращению времени, которое составитель тратит на языковое и стилистическое оформление письма. Кроме того, снижается формальность общения, оно приобретает полуофициальный характер, что не может не сказаться на стилистических характеристиках деловых текстов.

Включение в тексты электронных писем разговорных и просторечных элементов *(загрузка, пришлите вордовский файл договора; Ну тогда ждем; зачем сто раз согласовывать?);* профессионализмов и жаргонизмов *(тренинг по инвенту, прилагаю инфо для консультантов, десктоп),* слов и выражений из английского языка*,* различных по сложности аббревиатур, заимствованных в первую очередь из английского языка: ID, CD-RV*;* использование транслитерации (запись русскоязычных слов латинскими буквами) становится стилистической тенденцией электронного делового общения. Это позволяет говорить о том, что электронная переписка по своим стилистическим характеристикам занимает промежуточное положение между устной и письменной речью и представляет собой новую языковую реальность.

Типовая структура делового электронного письма имеет следующий вид:

1. «Шапка», выполненная в соответствии с корпоративным стилем.

2. Приветствие.

3. Содержание, цель обращения.

4. Прощание.

5. Личная подпись с указанием контактов.

6. Ссылка на сайт компании.

7. Логотип, если это необходимо.

При оформления электронного письма обязательно заполняются поля:

– «Тема»;

– «Кому»;

– «Важность письма», при необходимости.

При отправке электронных сообщений в поле «Кому» вводится электронный адрес получателя. Иногда есть необходимость отправить письмо с одним текстом нескольким получателям, тогда их адреса вводят поочередно через запятую. Обязательно заполняется поле «Тема», в противном случае письмо может быть удалено как нежелательная почта.

Правилами электронной переписки определяется объем делового письма: оно должно быть в два раза короче, чем письмо, написанное на бумаге. Если необходимо переслать важную информацию, содержащую значительный объем, принято составлять краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформлять в виде вложения. Для уверенности в получении письма адресатом можно отправить электронное послание с уведомлением о получении. При этом используется языковая формула *Получение письма просим подтвердить ответным письмом или по указанным ниже телефонам.*

Практика электронной деловой переписки дает многочисленные примеры, свидетельствующие о том, что тенденция трансформации стилистических норм письменного делового общения стала фактом языковой реальности. В свою очередь идет формирование этикетных правил делового общения, отвечающих задачам электронной коммуникации.

**Самостоятельная работа по теме:**

**1 этап:** ознакомьтесь с кратким содержанием темы (сделайте конспект);

**2 этап**: выполните упражнения 52 – 56.

***Упражнение № 52.*** Определите значения слов, выступающих в качестве паронимов, составьте с ними по одному словосочетанию.

Факт – фактор, проблемный – проблематичный, стилевой – стилистический, сытый – сытный, методичный – методический, статичный – статический, командированный – командировочный, одеть – надеть.

***Упражнение № 53.*** Исправьте ошибки, связанные с речевой избыточностью.

1. В своей работе руководители учреждений руководствуются новейшей методической литературой.

2. По два-три раза в день ей приходилось приходить к ее больной матери.

3. У него очень беден словарный запас слов родного языка.

4. Чинезелли то и дело преподносил публике новые цирковые новинки.

5. Каждый из присутствовавших на той памятной встрече был очень находчивым и своеобразным по-своему.

***Упражнение № 54.*** Оформите адрес на конверте письма, ориентируясь на список ниже. От кого отправлено письмо?

Антон Сквозник-Дмухановский, Петр Газета, Михаил Юрик, Александр Дюма, Жан-Клод вам Дамм, Елена Якубович, Эркюль Пуаро, лейтенант Коломбо, Шерлок Холмс, Элизабет Тейлор, Арнольд Тейлор, Ангелина Вовк.

***Упражнение № 55.*** В приведенных предложениях устраните синтаксические и другие речевые недочеты.

1. Согласно договора при поступлении в вуз абитуриенты будут сдавать только один экзамен. 2. В обсуждении принял участие заведующий кафедры социологии. 3. Античное общество по сравнению с древневосточным было более открытым и несравненно более демократично. 4. Избиратели надеются и верят своему депутату. 5. К счастью, многие проблемы успешно решаются специалистами стоматологического центра, применяя специфические мероприятия по лечению и профилактике стоматологических заболеваний у людей, интенсивно работающих с компьютерными системами. 6. Проснувшись, ему сказали, что завтрак подан. 7. Несколько телевизоров стояли упакованными посредине комнаты. 8. Пять картин висели на стенах, написанные известными художниками-импрессионистами. 9. Нефрит носят как средство от подагры в браслете. 10. Вот уже прошли несколько суток, а весточки от него так и не было.

***Упражнение № 56.*** Раскройте скобки, поставив фамилии в нужном падеже.

1. Мне нравятся произведения (Салтыков-Щедрин).

2. На передаче «Поле Чудес» я познакомилась с (Леонид Якубович).

3. Я восхищаюсь не только (Чарли Чаплин), но и его дочерью.

4. Письмо было написано рукой (Валентина Фоминых).

5. На презентации с мистером (Стивен Кристин) была его супруга.

6. Заявление было адресовано (Светлана Книга).

7. Я люблю фильмы с участием (Дженнифер Лопес, Арнольд Шварценеггер, Жан-Клод ванн Дамм).

8. Все ждали на церемонию вручения премии «Оскар» (Элизабет Тейлор, Кристина Орбакайте, Катрин Денёв).

**3 этап:** решите ситуационные задачи 59, 60.

**59.** Вам пришло электронное письмо:

Добрый день, Николай Васильевич!

Прошу представить информацию о товаре «Компьютер Apple iMac 21.5 MC309» под кодовым названием AMC0039281 в вашем прайсе. В письме прошу изложить подробные технические характеристики и конкурентные преимущества в сравнении с аналогичными моделями других производителей.

На основании ответного письма и решении технического отдела нашей организацией будет принято решение о закупке партии компьютеров в количестве 50 шт. Будем рады рассмотреть Ваши предложения о скидках или бонусным программах, представляемых в рамках нашего дальнейшего сотрудничества.

---

С уважением, Егоров А. Н.

Какие ошибки допустил отправитель электронного письма? Отредактируйте текст письма.

**60.** Вам по электронной почте пришло резюме:

Иванова Ольга Викторовна

Дата рождения: 21.11.1988

Адрес проживания: г. Красноярск, пр. Мира, 21, кв. 14.

Цель: получение должности лабораторного технолога.

Образование: 2006-2009, Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого, фармацевтический колледж.

Дополнительная информация:

- март-апрель 2009 г.: преддипломная практика в ООО «Витязь», сфера деятельности: лабораторные исследования.

Участие в деловой игре в студенческой олимпиаде «Предпринимательство и менеджмент», 1 место в командном зачете;

- март 2009 г: участие в студенческой научной конференции «Лабораторная диагностика- 2009».

Профессиональные навыки: уверенный пользователь ПК: Microsoft Office, навыки работы в сети Интернет.

Достаточный уровень знания английского языка.

Личные качества: ответственность, настойчивость, стрессоустойчивость, коммуникабельность, целеустремленность, инициативность, быстрая обучаемость, умение работать в команде, нацеленность на результат.

Вредные привычки: курю.

Какие ошибки допустил автор резюме? Отредактируйте текст письма.