

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»  
Институт языка и литературы  
Кафедра русского языка, теоретической, прикладной лингвистики  
и русского языка как иностранного

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ  
Учебно-методическое пособие



Ижевск  
2024

УДК 811.161.1'42(075.8)

ББК 81.411.2-55я73

Д29

*Рекомендовано к изданию Учебно-методическим советом УдГУ*

**Рецензент:** канд. филол. наук, доцент каф. «Лингвистика» ИжГТУ  
им. М.Т. Калашникова **Р.А. Верняева**

**Составители:** Килина Л.Ф., Зайнуллина С.Р., Русанова О.С.

Д29 Деловая коммуникация : учеб.-метод. пособие / сост. Л.Ф. Килина, С.Р. Зайнуллина, О.С. Русанова. – Ижевск : Удмуртский университет, 2024. – 49 с.

Пособие содержит задания и упражнения, которые способствуют формированию умения редактировать и составлять письменные деловые тексты, а также овладению приемами эффективного устного делового общения.

Издание предназначено для студентов бакалавриата и магистратуры, изучающих такие дисциплины, как «Документная лингвистика», «Деловая коммуникация на русском языке», «Русский язык в деловой документации», «Культура делового общения» и др.

УДК 811.161.1'42(075.8)

ББК 81.411.2-55я73

© Килина Л.Ф., Зайнуллина С.Р.,  
Русанова О.С., сост., 2024

© ФГБОУ ВО «Удмуртский  
государственный университет», 2024

## ПРЕДИСЛОВИЕ

По умению осуществлять деловую коммуникацию можно судить о профессиональной культуре человека. Эффективность управления и продуктивность делового сотрудничества во многом зависят именно от этого навыка. Проблемы, возникающие при деловом общении, влекут за собой как правовые, так и финансовые сложности, поэтому необходимо особенно внимательно относиться к построению устных и письменных деловых текстов, в том числе владеть нормами русского литературного языка, а также учитывать специфику официально-делового стиля и требования, предъявляемые к текстам различных жанров.

Данное учебно-методическое пособие включает разделы «Официально-деловой стиль и его особенности», «Языковые особенности текстов документов разных жанров», «Особенности языка и стиля делового письма», «Публичное выступление как вид деловой коммуникации», «Особенности проведения деловой беседы, деловых совещаний и переговоров». Выполнение заданий способствует не только усвоению теоретического материала, но и выработке практических умений и навыков: студенты смогут научиться находить языковые, стилистические и структурные дефекты в тексте документа, правильно определять природу найденных дефектов, устранять их, редактируя текст с помощью типовых замен, сокращения и преобразований; приобрести навыки составления и редактирования деловых текстов разных жанров с соблюдением норм официально-делового стиля. В разделах, посвященных устной деловой коммуникации, содержатся задания, направленные на формирование умений вести деловую беседу, телефонный разговор, проводить деловые совещания и переговоры.

Издание может использоваться студентами в процессе подготовки к практическим занятиям, а также при их проведении, позволит преподавателю организовать самостоятельную работу студента.

## ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ

*Официально-деловой стиль* – функциональный стиль русского литературного языка, обслуживающий сферу внутри- и межгосударственных отношений: права, власти, коммерции. Относится к *книжным* стилям литературного языка (наряду с научным и публицистическим стилями).

*Подстили* официально-делового стиля:

– административно-канцелярский (обслуживает делопроизводство, включая деловую переписку, и представлен такими жанрами, как заявление, доверенность, характеристика и др.);

– законодательный, или юридический (обслуживает деятельность высших органов государственной власти и представлен такими жанрами, как закон, указ, приговор и др.);

– дипломатический (обслуживает международные отношения и представлен такими жанрами, как конвенция, коммюнике, декларация и др.).

*Стилевые черты*: точность, краткость, стандартизованность, обобщенность, императивность.

*Языковые особенности*:

1) термины официально-делового стиля, в том числе функционально ограниченные устойчивые сочетания (*истец, конституция, нижеподписавшийся, мера пресечения, подписка о невыезде*);

2) родовые понятия на месте видовых (*прибыть* вместо *приехать*, *населенный пункт* вместо *деревня*);

3) сокращения (*ЖКХ, НИИ, Минфин, Росстат, ул., б/у*);

4) отглагольные существительные (*составление, приватизация, приказ, избиратель, инвестор*);

5) прилагательные и причастия в функции указательных местоимений (*данный, указанный* и др. вместо *этот, тот*);

6) производные предлоги (*в течение, по причине*);

7) глагольно-именные сочетания на месте глаголов (*принять решение* вместо *решить*);

8) формы настоящего предписания (*наниматель отвечает за сохранность имущества*);

9) инфинитив в значении императива (*об исполнении долужить*);

10) пассивные конструкции (*жалобы направляются в прокуратуру, зарегистрировано 110 заявлений*);

11) однородные члены (*нарушение правил техники безопасности в промышленности, строительстве и в сельском хозяйстве*);

12) причастные обороты (*товар, реализуемый со склада...*);

13) деепричастные обороты (*заклячая договор, предприятие обязуется...*);

14) определенно-личные и неопределённо-личные предложения (*довожу до Вашего сведения..., слушали...*).

**1. Прочитайте шуточный текст. Определите, за счет чего достигается комический эффект. Передайте содержание текста средствами разговорного стиля.**

Порча хорошего настроения

Осуществив возвращение домой со службы, я проделал определенную работу по сниманию шляпы, плаща, ботинок, переодеванию в пижаму и шлепанцы и усаживанию с газетой в кресло. Жена в этот период времени претворяла в жизнь ряд мероприятий, направленных на чистку картофеля, варку мяса, подметание пола и мойку посуды.

По истечении некоторого времени она стала громко поднимать вопрос о недопустимости моего неучастия в проводимых ею поименованных мероприятиях. На это с моей стороны было сделано категорическое заявление о нежелании слушания претензий по данному вопросу ввиду осуществления мною в настоящий момент, после окончания трудового дня, своего законного права на заслуженный отдых.

Однако жена не сделала соответствующих выводов из моих слов и не прекратила своих безответственных высказываний,

в которых, в частности, отразила такой момент, как отсутствие у меня целого ряда положительных качеств, как-то: совести, порядочности, стыда и проч., причем как в ходе своего выступления, так и по окончании его занималась присвоением мне наименований различных животных, находящихся в личном пользовании рабочих и колхозников.

После дачи взаимных заверений по неповторению подобных явлений нами было приступлено к употреблению в пищу ужина, уже имевшего в результате остывания пониженную температуру и утратившего свои вкусовые качества.

Так у нас порой допускается порча хорошего настроения, а также аппетита.

## **2. Распределите слова по следующим группам:**

1. Слова, имеющие официально-деловую окраску (*нижеизложенный, уведомление*).

2. Слова, входящие в состав всех книжных стилей, в т. ч. официально-делового (*принцип, регистрировать*).

3. Стилистически нейтральные слова (*утро, фамилия*).

4. Слова, чуждые официально-деловому стилю (*компьютерщик, гипотенуза*).

Анонимка, барыш, белобрысый, бюджетник, вакантный, воздвигнуть, возжечь, гордыня, десять, дом, собственник, дым, зачетка, истец, констатировать, координировать, медленно, занятость, местожительство, нетрудоспособный, озеро, превалировать, резюмировать, стол, тетрадь, содействие, надлежащий.

## **3. Определите стилистическую окраску фразеологических единиц. Там, где возможно, установите их принадлежность к конкретному стилю.**

Вешать лапшу на уши, возложить ответственность, вступить в силу, главные члены предложения, иметь место, путевка в жизнь, горячая точка, дать добро, губа не дура, договаривающиеся стороны, играть роль, иметь в виду, белый стих, черное золото, личный

состав, единовременное пособие, люди доброй воли, мировая паутина, повестка дня, небо коптить, мера пресечения, совать нос, места лишения свободы, наложенный платеж, сосудистая звездочка, объявить благодарность.

**4. Замените выделенные нейтральные слова и словосочетания единицами, имеющими официально-деловую окраску.**

1. Суд вправе предъявить несовершеннолетнему требование *найти работу* с помощью специализированного государственного органа.

2. *Муж или жена* наследодателя являются наследниками первой очереди.

3. Брак регистрируется при личном присутствии *жениха и невесты*.

4. Объемы добычи нефти и газа в *прошлом* году значительно выросли.

5. Суд должен письменно *сообщить* ответчику о своем решении.

6. Перед подачей документов *надо* зарегистрироваться в личном кабинете.

7. Банк России может *заставить* некредитные финансовые организации сообщать о кибератаках.

8. Учитывая тяжесть *совершенного*, суд удовлетворил ходатайство следствия.

**5. Укажите терминологический смысл слов, называющих различные виды служебных документов. Составьте словосочетания с этими словами.**

Абонемент, анкета, аттестат, бюллетень, ведомость, декларация, доверенность, заключение, заявка, извещение, инструкция, квитанция, кодекс, контракт, лицензия, накладная, наряд, ордер, отчет, патент, предписание, прейскурант, протокол, расписка, реестр, сертификат, смета.

**6. Замените выделенные глаголы глагольно-именными сочетаниями.**

1. В течение гарантийного периода изготовитель мебели *отремонтирует* изделие.

2. Водитель автомобиля ВАЗ-2112 не справился с управлением и *наехал* на остановочный комплекс.

3. Уважаемые родители! Просим вас *помочь* в постройке снежного городка на территории школы.

4. Следователь в присутствии заявителя *осмотрел* место происшествия, после чего составил протокол.

5. Гражданин обратился в арбитражный суд с требованием *оштрафовать* судебного пристава-исполнителя.

6. В связи со Всероссийским праздником, посвященным Дню учителя, приказываю *поблагодарить* следующих преподавателей университета.

7. Заявитель просит *посодействовать* в трудоустройстве.

8. Студент обязуется оплачивать обучение на условиях и в порядке, оговоренных настоящим договором.

9. Сотрудник полиции незаконно *обыскал* гараж.

10. В конкурсе могут *участвовать* лица старше 18 лет, являющиеся гражданами любой страны.

**7. Укажите наиболее вероятные варианты сочетаемости данных глаголов с существительными.**

Решать, оказать, рассмотреть, предъявлять, удостоить, достигать, заключить, погашать, принять, расторгнуть, констатировать, проявить, налагать, нанести, предпринять, осуществить, ликвидировать, внести, повесить, устранить, высказать, заслушать, обеспечить, объявить, признать, принести, составить, удовлетворять.

**8. Исправьте ошибки, связанные с нарушением лексической сочетаемости.**

Выслать на рассмотрение, вести контроль, давать предложение, выдать кредит, владеть правом, входить в силу, взыскать

ущерб, улучшить уровень, прочитать беседу, завершить обязательства, заслужить известность, предпринять меры, играть значение.

**9. Образуйте от данных существительных предлоги, характерные для официально-делового стиля. Составьте словосочетания с получившимися единицами.**

Случай, помощь, следствие, отношение, соответствие, вид, сила, цель, причина, течение, связь, ход.

**10. Преобразуйте сложные предложения в простые, используя производные предлоги.**

1. Чтобы не упасть, держитесь за поручни.

2. Если родители проживают раздельно, ребенок имеет право на общение с каждым из них.

3. Когда строительство завершено, генеральный подрядчик оформляет следующие документы.

4. Чтобы обеспечить антитеррористическую защищенность, будут обследованы места массового пребывания людей.

5. Мой сын, Филатов Денис, ученик 6 «б» класса, пропустил занятия в школе 24 сентября 2022 г., потому что плохо себя чувствовал.

6. Пока шла проверка, транспортные прокуроры зафиксировали увеличение числа задержек рейсов.

**11. К данным заимствованным словам подберите синонимы русского происхождения. Определите, какие заимствованные слова можно использовать в тексте документа, составьте словосочетания с этими словами.**

Абитуриент, дезинформировать, лаконичный, корректный, виза, адаптация, адекватный, ностальгия, аргументировать, вето, генезис, девальвация, интерпретировать, деградировать, ангажировать, импозантный, акцентировать, баланс, инвестор, коллегиальный, модернизация, дискутировать, компенсировать, дедлайн, апелляция, курьезный, эйчар, ажиотаж, баллотироваться, вакантный, гипотеза,

негативный, аспект, пролонгировать, эволюция, гипертрофированный, фрилансер, номинальный, оптимальный, альтернатива.

**12. Опираясь на приведенную ниже классификацию лексических ошибок, определите тип нарушения. Исправьте предложения.**

Лексические ошибки:

- а) употребление слова без учета значения,
- б) нарушение лексической сочетаемости,
- в) смешение паронимов,
- г) тавтология,
- д) плеоназм,
- е) речевая недостаточность.

1. В составах команд немало именитых спортсменов, достигших высоких результатов на соревнованиях.

2. Для успешного трудоустройства кандидат должен обладать работой с платформами мобильных приложений.

3. Этот прибор позволяет внушительно снизить температуру соединения материалов.

4. Командировочный прибыл в указанное время.

5. Товарные биржи были сформированы в форме акционерных обществ.

6. Рабочий был уволен за прогул без уважительной причины.

7. В России увеличат требования к специалистам, которые проводят экспертизу информационной продукции для детей.

8. Исполнительский лист выдается судом взыскателю после вступления судебного постановления в законную силу.

9. На строительные объекты доставляются строительные материалы.

10. За полтора часа обменный пункт принял от населения 50 тысяч рублей денег старого образца.

11. Корпус и крышка созданы из модифицированного чугуна.

12. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой.

13. Правительство осуществит оценку уровня доходов семей, получающих ежемесячную выплату.

14. Министр сельского хозяйства подчеркнул, что окончательные итоги по овощам подводить рано.

15. Сообщаем, что проект приказа будет подготовлен к маю месяца 2023 года.

16. Организация уже начала финансировать новую программу переселения из жилищных помещений, признанных аварийными.

### **13. Исправьте предложения, устранив избыточные канцеляризмы и штампы.**

1. Мы приняли решение прекратить всяческие попытки.

Привлечение математических методов с привлечением ЭВМ может оказать существенную помощь в деле решения этой сложной проблемы.

2. Со стороны отдельных сотрудников имеет место формальное отношение к своим обязанностям.

3. Нужно уделить самое серьезное внимание делу повышения производительности труда.

4. Следует обратить внимание на факты безответственного отношения завхоза к делу ремонта здания.

5. В настоящее время имеется в виду провести некоторые мероприятия по ряду вопросов, касающихся решения проблемы.

### **14. Прочитайте начало выступления на собрании. Найдите канцеляризмы. Отредактируйте текст.**

Коллеги! На данном собрании мне хочется осветить вопрос о главных задачах нашей работы на сегодняшний день. Я останавливаюсь на этом вопросе потому, что считаю необходимым поставить вопрос о том, что выступившие до меня товарищи не уделили должного внимания вопросу о качественных показателях нашей работы в области подготовки кадров.

Они не остановились на вопросе о мероприятиях по организации помощи отстающим, о наведении должного порядка в деле

налаживания обучения необученных кадров. А это в данный момент одна из наших неотложных задач. Поэтому мне и хочется заострить этот вопрос и остановиться на нем поподробнее.

### **15. Используйте фамилии в данном ниже предложении.**

*Благодарственное письмо вручается...*

Василенко, Грот, Пашенко, Зализняк, Гроза, Герман, Ткач, Лепко, Коляда, Заяц, Мартиросян, Вовк, Глинка, Моруа, Книбель, Нечитайло, Черенец, Мороз, Погребняк, Зозуля, Вачнадзе, Павлик, Даль, Белорусских, Дурново, Живаго, Шахрай, Гобято, Дега, Вихрь, Безматерных, Гойя, Халашвили, Шуба, Иванюк, Брегер, Киклевич, Чаплин, Кальвин, Оганесян, Рыба, Гулыга, Усик, Нагель.

### **16. Прокомментируйте и исправьте грамматические (морфологические и синтаксические) ошибки в предложениях.**

1. Уполномоченные мэром органы самостоятельно не только образуют, а также распоряжаются внебюджетными фондами.
2. Докладчица остановилась на социальном аспекте проблемы.
3. Подписывая договор, оплата гарантируется.
4. На Ижевском ТЭЦ-2 началась масштабная модернизация.
5. К соревнованиям не допускаются лица, не заявленные в официальном списке и которые не прошли медосмотр.
6. Главная бухгалтер Моисеева К. А. отказалась подписать акт.
7. Речь была встречена депутатами шумными аплодисментами.
8. Предприятию требуются слесаря-инструментальщики.
9. Столичные дороги – наиболее важнейший федеральный приоритет.
10. Пригласить на совещание следующих сотрудников: менеджер по продажам, а также инженеров Смирнова Н. И. и Авдеева П. А.
11. Эти жалобы, как оказалось после проверки, ни на чем не обоснованы.
12. Граждане, не застраивающие полученные участки в течение трех лет, лишаются права на их владение.

13. По результатам заседания ученого совета на должность заведующей кафедрой философии и культурологии была избрана Фадеева Д. Р.

14. Ознакомившись с положением дел на заводе, нормы и расценки директором были изменены.

15. Приведенные факты в докладе свидетельствуют о больших успехах медицинской науки.

16. Согласно правил претендовать на гранты смогут студенческие коллективы из государственных и коммерческих вузов.

17. Доход увеличился до четыре миллиона триста тысяч рублей в год.

18. Трамвайно-троллейбусному управлению требуются работники следующих специальностей: бухгалтеров, кассиров, а также разнорабочие.

19. Глава администрации распределяет и управляет имуществом и финансами.

20. Докладчик остановился на некоторых новейших оценках науки влияния на природу химического производства.

### **17. Исправьте орфографические и пунктуационные ошибки, допущенные в данных ниже текстах документов.**

#### **1. Уважаемые Господа**

Пожалуйста вышлите информацию о товарах производимых компанией Автомоторс. Особенно нас интересуют мотоциклетные шлемы и перчатки. Кроме того хотелось бы получить информацию о ценах на вашу продукцию условиях поставки и действующих скидках.

Если ассортимент и цены вашей компании нас устроят возможно мы закажем несколько комплектов для нашей молодежной команды мотоциклистов.

Жду вашей информации.

С уважением Писарев А. П.

Директор мотошколы Вымпел

2. Участник общества намеренный продать свою долю или часть доли в Уставном капитале общества третьему лицу обязан известить в письменной форме об этом остальных участников общества и само общество путем направления через общество за свой счет оферты адресованной этим лицам и содержащей указание цены и других условий продажи.

Оферта о продаже доли или части доли в Уставном капитале общества считается полученной всеми участниками общества в момент ее получения обществом.

При этом она может быть акцептована лицом являющимся участником общества на момент акцепта а так же обществом в случаях предусмотренных федеральным законом.

Оферта считается не полученной если срок не позднее дня ее получения обществом участнику общества поступило извещение о ее отзыве. Отзыв оферты о продаже доли или части доли после ее получения обществом допускается только с согласия всех участников общества.

## **18. Исправьте ошибки, допущенные при составлении и оформлении перечней.**

У нас можно заказать следующие виды работ:

1. реконструкцию, ремонт и перепланировку квартир и коммерческих помещений;
2. укладку тротуарной плитки;
3. облицовку кафелем;
4. настил полов: ламинат, паркет, паркетная доска и пр.;
5. заливка фундаментов;
6. изготовление и шлифовка бетонных полов;
7. выполнение работ по укладке мозаичного пола.

Руководителям практики обеспечить:

- соблюдение учащимися правил внутреннего трудового распорядка и дисциплины труда;
- безопасные условия проведения производственной практики;

- обеспечение учащихся технологической документацией для выполнения заданий, инструментами, приборами, сырьем и т. п.;
- своевременное оформление необходимых документов на оплату работы учащихся.

**19. Докажите, что данный текст относится к официально-деловому стилю (приведите не менее 10 доказательств).**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения в ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» (далее – УдГУ) Республиканской олимпиады школьников по русскому языку (далее – Олимпиада), ее методическое и финансовое обеспечение, а также порядок участия в Олимпиаде, определения победителей и призеров.

1.2. Основными целями и задачами Олимпиады являются:

- выявление одаренных учащихся;
- развитие творческой инициативы и интереса к образовательному процессу, научной деятельности и исследовательской работе;
- закрепление знаний в области русского языка, полученных в процессе изучения школьного курса;
- усиление мотивации к углубленному изучению русского языка;
- пропаганда научного знания;
- расширение путей взаимодействия средней и высшей школы;
- профессиональная ориентация учащихся.

1.3. Решение вопросов, связанных с организацией и проведением Олимпиады, осуществляется УдГУ по согласованию с Министерством образования и науки Удмуртской Республики. Общую координацию, методическое, организационное и информационное обеспечение проведения Олимпиады осуществляет кафедра русского языка, теоретической, прикладной лингвистики и русского языка как иностранного УдГУ.

1.4. К участию в Олимпиаде допускаются школьники 5–11-х классов средних общеобразовательных учебных учреждений Удмуртской Республики.

1.5. Рабочим языком проведения Олимпиады является государственный язык Российской Федерации – русский язык.

1.6. Информация о проведении, порядке участия и об итогах Олимпиады является открытой и размещается на сайте кафедры русского языка, теоретической, прикладной лингвистики и русского языка как иностранного УдГУ в соответствующем разделе.

1.7. Олимпиада проводится в соответствии с частью 2 статьи 77 Федерального закона № 273-ФЗ в целях выявления и поддержки лиц, проявивших выдающие способности. Участие в Олимпиаде является бесплатным.

## ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТЕКСТОВ ДОКУМЕНТОВ РАЗНЫХ ЖАНРОВ

*Заявление* – документ, адресованный организации или должностному лицу учреждения и содержащий просьбу (реже предложение или жалобу) какого-либо лица.

Заявление следует составлять, руководствуясь следующим планом:

– в правом верхнем углу указать должности, фамилии и инициалы адресата заявления (в дательном падеже) и его составителя (в родительном падеже);

– в центре документа указать его жанр документа (заявление), слово заявление пишется с заглавной буквы, точка после него не ставится;

– далее с красной строки оформляется текст заявления, начинающийся, как правило, со слов «Прошу + инфинитив смыслового глагола (разрешить, предоставить, рассмотреть и т. д.)» или с типовых конструкций, указывающих на аргументацию (ввиду, в связи с, на основании и т. д.);

– внизу слева указывается дата подачи заявления;

– внизу справа ставится подпись составителя.

*Пример заявления*

Директору ИЯЛ  
Петровой А. Д.  
студента гр. ОБ-25  
Соловьевой С. А.

Заявление

Прошу разрешить мне досрочно сдать экзамены за 2 семестр 2021–2022 учебного года, так как во время экзаменационной сессии мне предстоит работать в качестве вожатого в оздоровительном лагере.

02.05.2022

*Подпись*

*Объяснительная записка* – документ, содержащий указание и объяснение причин, которые привели к каким-либо нарушениям в производственном или учебном процессе. Требования к оформлению этого документа аналогичны требованиям, предъявляемым к оформлению заявления.

*Пример объяснительной записки*

Директору ООО «Луч»  
Евсееву И. В.  
начальника отдела продаж  
Перезовова С. Н.

Объяснительная записка

15.07.2022 я отсутствовал на рабочем месте в связи с тем, что по дороге на работу попал в ДТП, в ходе которого мой автомобиль получил серьезные повреждения. Ожидание сотрудников ГИБДД и оформление документов заняло больше часа. Также пришлось вызвать эвакуатор, чтобы отвезти машину в автосервис.

Копию справки о ДТП прилагаю.

15.07.2022

*Подпись*

*Служебная записка* – документ, используемый для ведения внутренней переписки о выполнении какой-либо работы (как правило, по вопросам материально-технического, информационного, организационного, хозяйственного обеспечения и др.).

Информация излагается от первого лица единственного числа, а сам текст, как правило, состоит из двух частей – обоснования обращения и собственно обращения (могут быть представлены и в обратном порядке).

В первой части необходимо сослаться на факты или события, послужившие поводом для составления служебной записки. Во второй части документа излагаются предложения, просьбы, заявки, предлагаются конкретные действия, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять.

При необходимости текст записки дополняется третьей частью, в которой может формулироваться ожидаемый результат, констатироваться отклонение предложения, просьбы и т. п.

Требования к оформлению этого документа аналогичны требованиям, предъявляемым к оформлению заявления и объяснительной записки.

*Пример служебной записки*

Проректору по безопасности и режиму  
Тусову Р. Н.  
зав. каф. русского языка  
Прокопьевой А. А.

Служебная записка

Прошу разрешить доступ во 2 корпус УдГУ с 24.05.2021 по 28.05.2021 школьникам и учителям для участия в мероприятиях Недели славянской письменности и культуры.

21.05.2021

*Подпись*

*Резюме* – самохарактеристика специалиста, нанимающегося на работу, заключающего трудовой договор и т. п.

*Структура резюме*

1. Личные данные. ФИО в именительном падеже, адрес, дата рождения, семейное положение, наличие детей, их возраст, контактная информация (номер телефона, e-mail).

2. Желаемая должность. В этой графе должна быть представлена конкретная информация. Размытые понятия вроде «менеджер» или «рядовой сотрудник» ни о чем не говорят, поэтому таких формулировок лучше избегать.

3. Образование. Указывается основное образование (где, когда и какое учебное заведение вы окончили, какая квалификация была присвоена) и дополнительное (курсы, семинары). Сначала указывается последнее образовательное учреждение, которое вы окончили или в котором сейчас обучаетесь, затем перечисляются

в обратном хронологическом порядке другие учебные заведения (колледж, техникум и т. д.).

4. Опыт работы. Рекомендуется указывать не больше 3–5 мест работы, при этом начинать перечисление стоит с последнего места работы. В каждом случае должна быть указана должность, также следует кратко, но информативно охарактеризовать круг своих обязанностей.

5. Профессиональные навыки. Здесь необходимо подробно описывать только реальные заслуги, избегая штампов наподобие «большой опыт работы», «умение работать в команде», «хорошие организаторские способности» и т. п. Иногда этот блок объединяют с предыдущим.

6. Дополнительная информация. Здесь указываются любые сведения, которые могут быть интересны работодателю (например, владение иностранными языками и компьютером, наличие водительских прав, информация о готовности выезжать в командировки, некоторые личностные качества).

## **20. Определите, какие правила составления заявления нарушены в приведенных документах. Отредактируйте тексты.**

Директору института заявление

Будьте так добры, предоставьте мне академический отпуск в связи с имеющейся справкой от врача, где он подтверждает о том, что все это время я болел.

Студент Евдокимов П. П.

Заявление

Директору ООО «Летос»  
Владимирову И. А.

Мне очень нужно завтра в поликлинику к зубному за талоном, и на работу я вовремя никак не успею.

Уважаемый Иван Андреевич, можно я опоздаю? Я лучше вечером подольше задержусь. Что Вы об этом думаете?

Инженер по качеству Семенов

**21. Определите характерные признаки заявления, которые обыгрываются в пародии из книги В. Шефнера «Человек с пятью “не”, или Исповедь простодушного».**

Гражданину Петру Прохоровичу  
Гражданке Марии Владимировне

Заява

Настоящим заявляю и удостоверяю своё почтение почтенным родителям и имею намерение сообщить, что благополучно намерен поступить старшим лаборантом-энергетиком в Научный Институт Физиологии и Филологии, где намерен круто продвигаться по научной лестнице и где с моим участием будет крупно протекать и повертываться научная работа.

Во второй части своей заявы хочу заявить, что гибридизация и синхронизация в условиях урбанизации и полимеризации требуют аморализации и мелиорации, в связи с чем прошу срочно откликнуться переводом в 50 (пятьдесят) рублей на 86-е почт. отд. до востреб.

Ваш одарённый сын Виктор

**22. В приведенном ниже тексте найдите ошибки, допущенные составителем объяснительной записки. Отредактируйте текст.**

Декану Е. А. Латыниной  
Студентки 3 курса Сергеевой А. С.

Объяснительная

О причинах неявки на экзамен

Я, Сергеева Анна Семеновна, не была на экзамене по инженерной графике не потому, что не выучила предмет и боялась завалить, а потому, что накануне упала и сильно ушибла правую руку, а без правой руки на экзамене по инженерной графике делать нечего. Поэтому я решила, что мне будет лучше сдать его, когда рука перестанет болеть.

С уважением,

15.01.2020 г.

студентка 3 курса Сергеева А. С.

**23. Составьте объяснительную записку от лица студента вуза на имя директора института с объяснением причин отсутствия на занятиях в течение месяца.**

**24. Определите, какие правила составления служебной записки нарушены в текстах документов. Отредактируйте тексты.**

Уважаемый Сергей Леонидович! Хочу сказать, что я заметил, что мы теряем очень много времени на том, что печатаем сами документы, которые создаем. Нам бы принять кого-нибудь на работу секретарем, чтобы сэкономить наше рабочее время.

С уважением, начальник отдела С. Б. Стрелков

Директору ОАО «Антилопа»

Лопатину Е. Д.

от начальника отдела рекламы

Самсонова К. З.

Служебная записка

Довожу до вас, что вчера, 16.04.2019, в 10.30 была сорвана встреча с клиентами в кабинете №2 из-за неподготовленного демонстрационного оборудования. Проектор не был настроен и не был подключен к компьютеру, экран не был повешен. Обращаю ваше внимание на то, что заявка на обеспечение встречи была мной отправлена в технический отдел еще 7.04.2019. При попытке решить вопрос оперативно, было выяснено, что специалистов техотдела не было на рабочем месте, а начальник этого отдела, находясь на рабочем месте, смотрел видео, используя свой рабочий компьютер.

К. З. Самсонов.

**25. Определите, к какому жанру деловой документации относится данный текст. Сформулируйте требования, нарушенные его составителем. Отредактируйте текст.**

Самому главному  
милиционеру в Тропарёво

Важное сообщение

Пишу Вам, выражая мнение разгневанной и возмущённой общественности. Это просто безобразие, что такое творится! Собаки везде ходят, лают и вообще! Так же нельзя! Это просто бесит меня и всех остальных! Из крана на кухне течёт жёлтая вода, пить её я боюсь. Она же не должна быть жёлтой. Почему она такая? А ещё эти собаки пугают детей. И соседи ночью громкую музыку включают. Примите меры! Срочно!!!

Потапов В. С.

**26. Проанализируйте ситуации, определите, каким жанрам официально-делового стиля они соответствуют. Составьте тексты документов.**

1. Вы – начальник отдела на предприятии. Сотрудник вашего отдела получил травму на спартакиаде и временно не может работать. Необходимо выделить средства из фонда материальной помощи, чтобы сотрудник мог поехать в санаторий.

2. Вы – студент, потеряли студенческий билет и хотите получить дубликат.

3. Вы работаете менеджером в туристической фирме. С наступлением лета стало больше клиентов, поэтому необходимо принять на работу сотрудников.

4. Вы – студент очной формы обучения и просите директора института перевести вас на заочную форму.

5. Вы опоздали на важное мероприятие фирмы, потому что вашему отцу внезапно стало плохо.

6. Вам тяжело работать из-за проблем со здоровьем, попросите перевести Вас на другую работу.

7. Вы – заведующий компьютерным кабинетом. Сейчас в кабинете есть только старые компьютеры, попросите руководство приобрести 10 новых компьютеров.

8. Ваша семья испытывает финансовые трудности, вы не можете оплачивать обучение и хотите получить академический отпуск.

**27. Отредактируйте предложения, которые могут быть использованы при составлении резюме. Укажите, в каком из пунктов резюме может быть представлена данная информация.**

1. Водительский стаж 4 года, права категории В, личный пробег 150 тыс. км.

2. На меня можно положиться, и я веселый.

3. Word, Excel, свободная ориентация в Internet пространстве.

4. Два и более высш. образований. Государственный Аграрный Университет (очная форма обучения).

5. Ведение переговоров, выписка счетов, завод приходных расходных накладных в базу данных; простановка печатей на документы.

6. Легко уживаюсь в любом коллективе. Люблю трудиться. Помехоустойчив.

**28. Составьте собственное резюме, резюме известной личности или персонажа художественного произведения. Оформите текст документа в соответствии с требованиями.**

## ОСОБЕННОСТИ ЯЗЫКА И СТИЛЯ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

*Деловое письмо* – это краткий (как правило, не более 1–2 страниц) документ, касающийся одного вопроса или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями) и их структурными подразделениями.

*Виды деловых писем по функции:* письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, благодарственное письмо, письмо-поздравление, письмо-извинение, письмо-подтверждение, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-требование, письмо-отказ, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, информационное письмо.

Официальные письма оформляются на фирменном бланке. Их содержание напрямую зависит от цели обращения. Адресатом могут являться организация, ее структурное подразделение или физическое лицо. Деловое письмо на фирменном бланке – это тоже документ, поэтому в его начале должна быть указана дата, а в конце – стоять подпись ответственного лица.

*Электронное деловое письмо* – жанр демократичный, его основной особенностью является сочетание компонентов устного и письменного этикета. Важно оценить ожидания адресата письма и выбрать верный тон общения (подчеркнуто деловой или менее формальный).

<i>Подчеркнуто деловой тон</i>	<i>Менее формальный тон</i>
Убедительная просьба предоставить материалы в вышеуказанные сроки.	Пожалуйста, пришлите документы до четверга.
Обращаем Ваше внимание на необходимость обеспечения мер противопожарной безопасности в части обучения и информирования преподавательского состава о порядке...	Пожалуйста, проведите инструктаж с преподавателями о поведении в случае пожара. Преподаватели должны знать, как включить сигнализацию...

Довожу до Вашего сведения, что задание было мною получено и отправлено другим учащимся.	Задание получила. Информацию группе передала.
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

### *Структура*

1. Имя отправителя (реже – название компании).
2. Тема письма (см. ниже).
3. Приветствие (обычно отдельной строкой с восклицательным знаком).
4. Суть сообщения (должна быть изложена кратко, нужно сформулировать конкретный вопрос или призыв).
5. Подпись (имя и должность, в более формальных письмах можно сделать приписку «с уважением»).
6. Контактная информация (указать дополнительный канал связи кроме электронной почты).

### *Рекомендации по составлению*

#### 1. Тема

Необходимо обязательно указать тему письма. Она должна быть краткой, но информативной. Прочитав тему, получатель должен захотеть письмо открыть и до открытия в общих чертах понять, о чем вы ему пишете и насколько это срочно. Письмо с удачно сформулированной темой проще отыскать в почтовом ящике.

#### Примеры:

- Отчет о посещаемости за III квартал 2018 г. (если к письму приложен файл).
- Согласовать список гостей конференции (если в письме задача для коллеги).
- Сверстать новую страницу до понедельника (21 мая) (если задача срочная).

<i>Неточная формулировка</i>	<i>Точная формулировка</i>
Сотрудничество	Создание сайта Химпрома
Отпуск	Отпуск Сарычевой 10–22 марта
Доделал!	Полный текст диссертации

## 2. Основной текст

1 письмо – 1 дело. Сложную информацию рекомендуется дополнительно обрабатывать, разбивая текст на абзацы и пункты. Просьба всегда излагается в отдельном абзаце.

Можно убрать: 1) уведомление о конфиденциальности, 2) «хвост» из пересылаемых сообщений, 3) сообщение о проверке антивирусом, 4) адрес офиса в подписи, 5) указание на модель вашего телефона.

## 3. Ссылки

К любой ссылке должен быть дан краткий комментарий, содержащий информацию о том, зачем и в каком случае адресату нужно ее открывать.

Для сравнения:

<i>Ссылки с комментарием</i>	<i>Ссылки без комментария</i>
Добрый день! Я обработал съемку для «Альфы». Архив для печати (2,1 Гб) <a href="http://disk.yandex.ru/...">http://disk.yandex.ru/...</a> Архив для веба (250 Мб) <a href="http://disk.yandex.ru/...">http://disk.yandex.ru/...</a> Лучшие кадры для соцсетей (25 Мб) <a href="http://disk.yandex.ru/...">http://disk.yandex.ru/...</a>	Вот ссылки на съемки. Раз: <a href="http://disk.yandex.ru/...">http://disk.yandex.ru/...</a> Два: <a href="http://disk.yandex.ru/...">http://disk.yandex.ru/...</a> Три: <a href="http://disk.yandex.ru/...">http://disk.yandex.ru/...</a>

## 4. Вложения

Прикреплённые файлы также нуждаются в комментариях. Самую важную информацию лучше включить в текст письма, чтобы не было необходимости открывать документ.

*Дополнительные рекомендации*

1. Будьте внимательны к имени адресата, особенно в следующих случаях:

- фамилия адресата образована от имени (например, Сергей Борисов);
- имя адресата похоже на какое-то другое имя (например, имя Марина созвучно имени Мария);
- у адресата редкое имя.

2. Не допускайте небрежности. О небрежном отношении к тексту свидетельствуют, например, опечатки, пунктуационные ошибки, отсутствие деления или неоправданное деление текста на абзацы, применение разных шрифтов в одном сообщении, бездумное использование клавиши Caps Lock.

3. Используйте удобный адрес почты. В идеале он должен содержать имя и фамилию. Например: alexey.pavlov@alfa-corp.com.

4. Будьте осторожны с канцелярскими и другими штампами. Употребление таких выражений, *как доброго времени суток, пожалуйста прощу прощения, заранее благодарю, с надеждой на скорый ответ* и проч. далеко не всегда является оправданным.

5. Соблюдайте личные границы.

6. Уважайте время собеседника.

7. Оценивайте работу, а не человека.

8. Не пишите ничего, что нельзя пересылать.

9. Не пишите на эмоциях.

10. В действительно экстренных ситуациях не пишите, а звоните.

## **29. Прочитайте фрагменты деловых писем, в каждом случае определите тип письма по его функции.**

1. Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в его презентации 16.05.2020.

2. Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам сплит-системы Electrolux Atrium EACS/I-07HAT/N3 22 м<sup>2</sup> в количестве 10 штук.

3. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет принять Вас на должность старшего научного сотрудника.

4. Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме №01-05.326 от 11.03.2020.

5. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором № 68/94 от 20.04.2020 Вы должны завершить разработку проекта до 20.06.2020.

6. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Просим подтвердить получение.

7. Благодарим Вас за предложение от 25 октября о поставке водоочистителей «Аквафор Кристалл». Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих водоочистителей, но хотели бы получить более подробную информацию о ценах на все подобные товары, имеющиеся в наличии. В связи с этим просим выслать прайс-лист на продукцию.

8. Институт педагогики и психологии проводит 05.10.2019 обучающий семинар «Современные технологии в преподавании гуманитарных дисциплин». В семинаре могут принять участие преподаватели средних специальных и высших учебных заведений.

**30. Проанализируйте текст письма-просьбы до правки и после. Определите, с чем связаны изменения, оцените проведенную правку. При необходимости внесите исправления. Составьте письмо-отказ на данное письмо-просьбу.**

1. Любезно просим Вас, И. И. Иванов, организовать встречу абитуриентов с главным менеджером Вашей компании. Будем признательны за оказанное содействие.

С уважением и благодарностью,  
Директор центра занятости  
П. П. Петров

2. Уважаемый Иван Иванович!

Ваша компания уже не первый год участвует в Программе профориентации абитуриентов, помогая им определиться с выбором профессии.

Вы как менеджер по кадрам заинтересованы в подготовке профессионалов, а мы готовы помочь из школьников начать готовить мастеров своего дела. На сегодняшний день профессия менеджера одна из наиболее распространенных, но многие абитуриенты не имеют четкого представления о ее смысле.

В связи с этим просим Вас организовать встречу главного менеджера с абитуриентами 23 марта в 15.00 на базе Вашей компании.

Рассказав ребятам о секретах профессии сегодня, Вы закладываете фундамент для подготовки настоящих профессионалов завтра. Возможно, через несколько лет именно кто-то из них выведет Вашу компанию на новый уровень развития.

С уважением и благодарностью,  
Директор центра занятости  
П. П. Петров

**31. Определите вид делового письма в каждом случае. Отредактируйте тексты.**

Дорогой Иван Семенович!

Спешим сообщить, что господин Нагнибеда Е. А. прибывает в Москву 15 марта, просим Вас организовать встречу господина Нагнибеда Е. А. и зарезервировать ему номер в гостинице на 2 суток. Господин Нагнибеда прилетит на самолете рейс 1583. Так же было бы хорошо, если бы Вы организовали в течении его визита встречу с Вашими клиентами.

С уважением,  
Генеральный директор ООО «Мобайл»  
С. Ю. Головкин

Уважаемый господин Смирнов!

Наш директор благодарит сердечно за любезное приглашение на торжественный вечер посвященный 10-летию вашей фирмы. Он очень хотел бы прийти, однако в это время он будет в Германии.

Не смотря на это, он шлет свои поздравления, самые лучшие пожелания и извинения, что не сможет поучаствовать и надеется, что в ближайшем времени, когда у него не будет ни каких других важных дел, он придет в офис вашей компании для персонального выражения своего дружеского к вам отношения.

**32. Проанализируйте тексты электронных деловых писем. Какие ошибки вы обнаружили? Исправьте эти ошибки. К каждому письму составьте письмо-ответ.**

Кому: Елена

Тема: Оценка конкурсной работы

Елена!

Мы с коллегами проверили вашу работу на конкурс. К сожалению, она совершенно не соответствует заданным критериям. Сразу видно, что вы дилетант в этом деле.

Решение, которое вы предлагаете с распашными дверцами, – нежизнеспособно. Такое предлагают очень слабые или начинающие специалисты. Вот, посмотрите видео, как это делают последние два года настоящие профессионалы: <https://youtube.com...>

Поставить деревянную столешницу на эти фасады может только человек с дурным вкусом.

Елена, при вашем уровне вам пока очень рано начинать заниматься проектированием и дизайном кухни профессионально. Рекомендую подписаться на соответствующие каналы на ютубе, посетить выставки и почитать журналы.

Всего наилучшего, Ирина

Кому: Сергей

Тема: Участие в выставке. ПОВТОРНО!!!

Здравствуйте, Сергей!

Я уже писала вам два дня назад, но так и не получила ответа.

Меня зовут Эльвира, я организовываю выставку для мебельных фабрик. На ней будут представлены новейшие материалы, рассказано о последних технических новинках в производстве, показаны самые технологичные инструменты для работы с мебелью в этом году.

Вы сможете познакомиться с поставщиками и производителями, что положительно скажется на развитии Вашего бизнеса.

Я слежу за работами на Вашем сайте, они очень качественные и сильные. Поэтому буду рада видеть Вас на нашей выставке. Участие платное. Жду скорейшего ответа.

Желаю успехов!

Эльвира Алексеева

Кому: Валерия

Тема: Жалоба на изменения в меню

Здравствуйте, Валерия!

Нам тут всем, конечно, безумно жаль, что вы так огорчились из-за супа. Крем Дюбари – непопулярное блюдо. К сожалению, в политике нашего заведения не предусмотрен индивидуальный подход – готовить то, что нравится единственному клиенту. Поэтому мы вывели крем Дюбари из меню в пользу новых супов. Извините!

С наилучшими пожеланиями,

Ольга, администратор ресторана

### **33. Составьте деловые электронные письма предложенного содержания.**

1. Вы – директор школы и хотите организовать экскурсию на мебельную фабрику для учеников старших классов в рамках программы по профориентации, для этого обращаетесь к руководству фабрики.

2. Вы стали участником крупного презентационного мероприятия, подготовленного фирмой-партнером. Подготовьте письмо-благодарность за оказанное гостеприимство.

3. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Информационные и коммуникационные технологии в туризме».

4. ОАО «Стрела» направило письмо в адрес учебного центра «Новое время», в котором обратилось с просьбой организовать стажировку для работников центра. Составьте письмо-отказ на данное письмо-просьбу.

5. Ваша организация проводит благотворительную акцию, обратитесь к спонсорам с просьбой о помощи (вид помощи определите сами).

## ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ КАК ВИД ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

В зависимости от цели выделяют несколько *видов* публичных выступлений: информационное, протокольно-этикетное, убеждающее, агитационное, презентационное и др. *Формы* публичного выступления: доклад, сообщение, выступление, лекция, беседа.

С точки зрения *композиции* речь состоит из следующих частей:

1) вступление, его задачи – пробудить интерес к теме, установить контакт, подготовить слушателей к восприятию выступления, обосновать постановку вопроса;

2) основная часть, ее задачи – последовательно разъяснить выдвинутые положения, доказать их правильность, подвести слушателей к необходимым выводам;

3) заключение, его задачи – суммировать сказанное, повысить интерес к предмету речи, подчеркнуть значение сказанного, поставить задачи, призвать к непосредственным действиям.

### *Приемы привлечения внимания во вступлении*

– Обращение к событию, времени, месту (Мы собрались сегодня в аудитории, в которой... Сегодня утром стало известно, что...)

– Риторический вопрос (Нужна ли нам рыночная экономика? Должно ли образование быть бесплатным?)

– Цитирование (Известный философ Платон говорил...)

– Обращение к историческому эпизоду (В XVIII веке при французском дворе был обычай...)

– Апелляция к интересам слушателей (Сегодня мы поговорим о том, как правильно составить резюме...)

– Изложение цели выступления (Мы сегодня собрались, чтобы обсудить...)

*Приемы привлечения внимания в основной части выступления*

- Вопросы к аудитории (Хотелось бы узнать ваше мнение по этому вопросу... Что вы об этом думаете?)
- Организация дискуссии (Давайте обсудим создавшуюся ситуацию...)
- Обращение к отдельным слушателям (Вы не согласны? Вы, я вижу, придерживаетесь другого мнения?)
- Авансирование (Но об этом несколько позже... Об этом подробнее я расскажу потом)
- Развлекательные элементы (Есть известный анекдот...)
- Апелляция к интересам слушателей (Вам, безусловно, будет интересно узнать, что...)
- Апелляция к речи предыдущего оратора (Как верно заметил... Об этом сегодня уже говорил...)

*Приемы привлечения внимания в заключении*

- Использование цитаты, крылатого изречения, поговорки и т. д. (Русская поговорка гласит: терпение и труд все перетрут. Таким образом, все зависит от нас)
- Обобщающий вывод (Итак, мы с вами обсудили создавшееся положение...)
- Обращение к слушателям (Желаю вам хорошего отдыха)
- Иллюстрация (Хочу привести пример... Мы можем провести аналогию...)
- Кульминация (И история яркими буквами напишет имя этого человека над именами всех тех, кто пытался ему помешать!)
- Compliment аудитории (Вы прекрасные слушатели!)
- Благодарность за внимание (В завершение я хотел бы поблагодарить вас за внимание, за то, что вы так внимательно меня слушали и задавали интересные вопросы)
- Юмористическая концовка (Однажды со мной произошел один забавный случай...)

*Виды вступлений:*

- 1) прямое – когда оратор сразу приступает к раскрытию темы выступления;
- 2) косвенное – когда оратор решает дополнительно подготовить слушателей к восприятию основной части выступления;
- 3) внезапное – когда оратор, взволнованный каким-либо событием, начинает речь неожиданно, сразу переходя к сути дела.

*Виды заключений:*

- 1) суммирующее – предполагает подведение итогов, обобщение основных мыслей, повтор главного тезиса, часто используется в конце учебных занятий;
- 2) типологизирующее – основано на описании гипотетического развития существующего положения дел, создает фон для лучшего понимания предмета речи путем сопоставления его с подобными или противоположными явлениями (процессами, событиями) действительности, используется в докладах и статьях;
- 3) апеллирующее – предполагает обращение к чувствам слушателей, использование эмоциональных высказываний, лозунгов, призывов и т. п., основная задача такого заключения – вдохновить слушателей, побудить к какому-либо действию.

Обычно рассуждение строится по следующей схеме: *тезис (положение, которое надо доказать) – аргументы (доказательства) – микровывод.*

Аргументация обязательно завершается выводом, который напрямую связан с тезисом, но если тезис – это лишь возможно справедливая мысль, которую ещё предстоит доказать, то вывод – это мысль доказанная, в справедливости которой теперь трудно сомневаться. Вывод – обычно не полное повторение тезиса, а перефразированный тезис. Между тезисом и аргументами, а также между отдельными аргументами должна быть установлена логическая и грамматическая связь.

**34. Прочитайте приведенный ниже фрагмент текста, представляющий собой начало выступления. Как вы думаете, кто мог выступить с такой речью и где?**

Уважаемые коллеги, студенты, аспиранты и магистранты! От имени ректората и от себя лично поздравляю вас с началом нового учебного года!

Первый день осени у каждого ассоциируется с начинаниями, открытиями и планами на ближайшее будущее.

Дорогие первокурсники, для вас этот день особенный вдвойне. Вы стали частью большой семьи нашего университета. Сегодня вы получите свои студенческие билеты и откроете дорогу в мир науки, творчества, спорта. Каждый из вас сможет стать участником региональных, всероссийских и международных конференций и олимпиад. Вы обретете первые профессиональные компетенции и проявите первые практические навыки. Мы верим в вас и в ваши будущие успехи.

**35. Прочитайте приведенные ниже тексты. К какой части выступления относится каждый фрагмент? Какие способы привлечения внимания используются в данных фрагментах?**

1. Со времени окончания «первой холодной войны» прошла уже четверть века. Для истории не так много, но по меркам отдельных людей и даже поколений это все-таки срок заметный. И достаточный, чтобы мы могли все вместе оценить наши победы и поражения, определить цели на будущее и, конечно, избежать повторения ошибок.

Мюнхенская конференция отличается острыми и откровенными дискуссиями. Я здесь в первый раз. И мне хотелось бы сегодня рассказать о том, как мы в России понимаем современное состояние европейской безопасности, ведь именно ради этого мы собрались, и какие пути решения стоящих перед нами проблем мы видим с учетом того, что они осложнены явным ухудшением отношений России и Запада (*из выступления Д. Медведева на панельной дискуссии Мюнхенской конференции по вопросам политики безопасности 13 февраля 2016 года*).

2. Я хотел бы вспомнить А. С. Пушкина, который умел смотреть сквозь века: «Припомнится друзья нам та пора, когда наш круг судьбы соединили, чему мы все свидетелями были». Хотелось бы, чтобы мы все стали не только свидетелями, но и активными действующими лицами объединения нашего круга творческой судьбы *(из выступления доктора философских наук М. К. Горшкова на собрании научного коллектива объединенного Института социологии РАН 10 февраля 2006 года)*.

3. Мы явно затянули вопрос реализации концессионного соглашения по «умным останковкам». Мы погрязли в дискуссии с общественниками. Все понимают, что это надо делать. Давайте делать. Александр Николаевич (Люлька), не позднее первого квартала нужно выйти на заключение концессии на установку, как и было заявлено, 250 современных павильонов. При этом я еще раз хочу подчеркнуть – мы не пойдем по пути установки антенн, мачтовых антенн для сотовых операторов на наших столбах освещения. Запросы такие есть, но мы не пойдем этим путем. Это уродует город, вносит диссонанс в инфраструктуру города. У нас есть опыт реализации другим путем, в том числе решение проблем через «Умные останковки» *(из выступления мэра Новосибирска Анатолия Локтя на расширенном аппаратном совещании 17 января 2020 года)*.

**36. Определите особенности вступительной части речи, представленной ниже, укажите все приемы привлечения внимания.**

Уважаемые коллеги! Привет из Рима всем вам, во всем мире! Я рад видеть так много энергичных и мотивированных коллег на этом третьем «сборе большой семьи».

Мы живем в трудные времена, и я хочу начать с того, чтобы выразить всем вам признательность за то, что вы продолжаете работать с максимальной отдачей, невзирая на обстоятельства, с которыми мы сталкиваемся. Вы доказали свою преданность нашему мандату и сотням миллионов фермеров, рыбаков, скотоводов и потребителей по всему миру! Многие из вас работали на передовых

рубежах в условиях серьезных кризисов, от нашествия пустынной саранчи до ураганов, от конфликтов до наводнений – и все это в разгар пандемии.

Я восхищаюсь вашей исключительной приверженностью делу служения наиболее уязвимым группам населения (*вступительное слово Генерального директора д-ра Цюй Дунъюя на общем собрании коллектива ФАО 11 мая 2021 года*).

**37. Выбрав одну из предложенных тем, составьте три варианта вступления к речи (прямое, косвенное и внезапное) с использованием разных риторических приемов. Во всех случаях объем вступления – 2–3 предложения. Дайте характеристику аудитории, для которой предназначено каждое вступление.**

*Темы*

1. Чтобы добиться успеха в бизнесе, нужно уметь общаться с людьми.
2. Деловой человек должен уметь работать в команде.
3. Соблюдение норм литературного языка – важнейшее требование делового общения.
4. Знание и соблюдение правил делового этикета – неотъемлемая составляющая имиджа делового человека.
5. Опоздания мешают работе и свидетельствуют о том, что на сотрудника нельзя положиться.

**38. Определите приемы привлечения внимания в заключительной части данного ниже текста.**

Уважаемые коллеги!

В этих проблемных блоках работы нам предстоит искать очень непростые компромиссы в условиях интенсивных ограничений бюджетного финансирования. Тем не менее, мы, безусловно, должны решать поставленные государством задачи и исполнить ту миссию, которую нам поручили наши налогоплательщики – граждане Российской Федерации.

Хотел бы поблагодарить всех сотрудников агентства, большого количества подведомственных предприятий, бюджетных учреждений, мы видим, что в режиме видео-конференции с нами участвует целый ряд городов, регионов Российской Федерации, поблагодарить всех за большую проделанную работу, поздравить с тем, что работа у вас очень интересная, проекты очень амбициозные. Это большое счастье, когда такая работа есть, когда такие проекты в нашей стране реализуются.

Спасибо вам и успехов в очередном отчетном периоде! *(из выступления Министра связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Николая Никифорова на Расширенном совещании подведомственного органа министерства – Федерального агентства связи 12 мая 2016 года).*

**39. Составьте заключения всех трех типов (суммирующее, типологизирующее и апеллирующее) к одной из известных сказок. Сказку выберите самостоятельно.**

**40. Определите свое отношение к следующему тезису: «Преуспевающим бизнесменом становится тот, кто обладает развитым абстрактным мышлением, способностями к обучению». Приведите 3 аргумента в защиту своей позиции.**

**41. Составьте этикетную речь на 2–3 минуты (деловую ситуацию выберите самостоятельно). Выступите с этой речью перед аудиторией. Проведите анализ выступлений сокурсников, выбрав одну из ролей.**

*Предлагаемые роли:*

- 1) специалист по культуре речи (оценивает правильность речи, коммуникативную целесообразность, этичность высказываний),
- 2) логик (оценивает логичность изложения, композиционное построение речи),

3) психолог (оценивает особенности восприятия материала слушателями),

4) эстет (оценивает внешний вид выступающего, его манеру держаться),

5) специалист по невербальной коммуникации (оценивает жесты и мимику).

## ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ, ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ

*Деловая беседа* – это ситуация, целью которой является передача информации или обмен мнениями по определенным вопросам или проблемам. Как правило, деловые беседы планируются заранее. В процессе подготовки определяется предмет беседы, а также круг вопросов, который целесообразно обсудить; основные намерения, которые необходимо осуществить.

Деловая беседа обычно состоит из пяти *фаз*:

- 1) начало беседы;
- 2) передача информации;
- 3) аргументирование;
- 4) опровержение доводов собеседника;
- 5) принятие решений.

*Деловое совещание* – это организованное целенаправленное общение руководителей и специалистов по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления.

В проведении делового совещания также выделяют три *этапа*: открытие, ведение и закрытие совещания.

В ходе совещания председательствующий должен:

- кратко обозначить цель и задачи;
- при необходимости представить тех, кто впервые принимает участие в совещании;
- уточнить временной регламент;
- задать позитивный и конструктивный настрой;
- не допускать отклонения от повестки дня;
- не допускать личных выпадов, которые могут перерасти в конфликт;
- следить за соблюдением временного регламента и закончить совещание в намеченное время;
- подвести итоги.

Также необходимо назначить человека, который будет вести протокол совещания, фиксировать принятые решения, фамилии ответственных за их выполнение и сроки.

*Переговоры* по сравнению с деловой беседой и совещанием имеют более официальный, более конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т. д.).

Основные *этапы подготовки* к переговорам следующие:

- 1) определение предмета переговоров;
- 2) поиск партнеров для решения поставленных задач;
- 3) определение собственных интересов и интересов партнеров;
- 4) разработка программы переговоров;
- 5) подбор специалистов для участия в делегации;
- 6) решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов (документов, таблиц, диаграмм, образцов изданий и т. д.).

#### **42. Подберите высказывания, соответствующие следующим деловым ситуациям.**

*Обратитесь с просьбой:*

- к секретарю в приемной – узнать, когда начнется совещание,
- к преподавателю – договориться о досрочной сдаче экзамена,
- к работнику отдела кадров – выяснить, какие документы нужны для поступления на работу.

*Составьте варианты извинений:*

- за поздний звонок,
- за несвоевременно предоставленную информацию,
- за опоздание на деловую встречу.

*Ответьте отказом с извинением на просьбы:*

- остаться после заседания, чтобы поговорить,
- встретиться во вторник в четыре часа,
- передать письма,
- выполнить чужие обязанности,
- выступить с докладом на собрании.

*Поблагодарите:*

- научного руководителя за помощь в написании работы,
- коллегу за оказанную помощь.

*Пригласите на праздничный вечер:*

- преподавателей института,
- студентов.

**43. Определите, какие из приведенных фраз неуместны в деловой беседе. Ответ аргументируйте. Предложите свои варианты.**

1. Я осознаю, что мне не удалось объяснить все так, как следовало бы, но все же...
2. Как вы видите, изменить ничего нельзя.
3. Уточните, пожалуйста, Вашу точку зрения.
4. Я уже все сказал.
5. Я Вас не понял.
6. Со мной это тоже было.
7. Здесь Вы сделали ошибку.
8. Вам не кажется, что это неверный вариант?
9. Без труда не вытянешь и рыбку из пруда.
10. Это очень плохо.

**44. Установите соответствие между типом собеседника и его характеристикой.**

1. Позитивный человек	А. У этого человека по любому вопросу есть собственное мнение, и он всеми силами стремится выразить его. Стоит время от времени напоминать такому собеседнику, что другие тоже хотят высказаться, а также о том, что важно формулировать промежуточные итоги.
2. Вздорный человек	Б. Советуясь с этим человеком, легко решать деловые вопросы. В спорных случаях рекомендуется искать поддержку у собеседников данного типа.

3. Всезнайка	В. Этот собеседник бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, часто тратя время впустую.
4. Болтун	Г. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, не сдержан и возбужден. По отношению к нему следует вести себя следующим образом: обсудить с ним спорные моменты до начала беседы
5. Трусишка	Д. Тема беседы не интересует такого собеседника. Он бы с большей охотой «проспал» всю беседу.
6. Непрístupный собеседник	Е. Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы задавать вопросы, независимо от того, имеют они реальную основу или надуманны.
7. Незаинтересованный собеседник	Ж. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо. С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно: задавать ему несложные информативные вопросы.
8. Почемучка	З. Такой собеседник замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации беседы. Все это он считает недостойным его внимания и усилий.

**45. Подготовьтесь к игре «Взаимодействие со сложным партнером в экстремальных условиях конфликта». Представьте, что вы – сотрудник фирмы, занимающейся разработкой сайтов, а ваш адресат – глава одного предприятия и «вздорный» человек. Продолжите диалог и выясните причины отказа, формулируя утверждения в форме вопросов:**

– Фирма, которую я представляю, имеет многолетний опыт создания сайтов для различных предприятий и организаций. Мы предлагаем вам наши услуги по рекордно низким ценам.

– Нет, мы не будем с вами сотрудничать. Никогда.

**46. Подготовьтесь к деловой игре «Собеседование при приеме на работу». Представьте ситуацию: вы – начальник отдела кадров, у вас есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с претендентами на это место. Они пришли по объявлению. Задайте вопросы, позволяющие получить информацию по каждому из пунктов:**

- причина поиска работы;
- мнение претендента о его сильных и слабых сторонах;
- представление претендента о необходимых качествах начальника;
- профессиональные качества претендента;
- планы претендента, связанные с его будущей работой, заработной платой и др.

**47. Укажите, что необходимо изменить в деловом телефонном разговоре.**

- Алло, это Ижевск?
- Здравствуйте, фирма «Байкал».
- Девушка, дайте мне Петрова, пожалуйста.
- Кто это говорит?
- Это из Воркуты, с завода звонят.
- Петрова нет, и сегодня не будет.
- А когда он будет? Меня к вам тут в командировку посылают.
- Подождите ... (*говорит по другому телефону*). Да? Нет, не знаю...
- Алло, алло, девушка! Вы меня слушаете?
- Подождите, говорю!
- Когда Петров будет на месте?
- Ну, может, послезавтра. Не знаю, звоните.

**48. Подготовьтесь к деловой игре «Совещание». Проведите эту игру.**

Из города уезжает молодежь в соседние, более развитые города. Новый мэр города собирает совещание руководителей образовательных организаций, чтобы обсудить создавшееся положение. Определите роли, которые каждый из участников игры будет исполнять, составьте программу совещания и проведите его.

**49. Подготовьтесь к деловой игре «Переговоры». Проведите эту игру.**

Разделитесь на две команды, представляющие разные фирмы, у каждой из которых есть собственный товар, при этом каждой компании требуется какой-либо другой товар. Например, одна компания производит промышленную продукцию, а другая – сельскохозяйственную. Главная задача – провести переговоры максимально эффективно, чтобы каждая из сторон могла на выгодных условиях осуществлять поставки товаров.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бортников В. И. Документная лингвистика: учеб.-метод. пособие / В. И. Бортников, Ю. Н. Михайлова. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА; Екатеринбург: Изд-во Урал. Ун-та, 2019. – 132 с.

2. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. – (Бакалавриат).

3. Голуб И. Б. Стилистика русского языка и культура речи : учебник для академического бакалавриата / И. Б. Голуб, С. Н. Стародубец. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 455 с. – (Бакалавр. Академический курс). Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/432021>.

4. Ильяхов М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. – М. : Альпина Паблишер, 2018. – 256 с.

5. Казакова О. А. Деловая коммуникация: учебное пособие / О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

6. Крылова С. Г. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие. ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет». Екатеринбург, 2014. – 105 с.

7. Кузнецов И. Н. Деловое письмо : учебно-справочное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и К, 2019. – 162 с. ЭБС IPR SMART. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85156.html>.

8. Культура деловой речи: нормативный аспект : рабочая тетрадь / М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет», Ин-т яз. и лит., Каф. рус. яз., теорет. И прикл. лингвистики ; сост.: Л. Ф. Килина, С. Р. Зайнуллина, Е. П. Дулесов. – Ижевск: Удмуртский университет, 2018. – 98 с.

9. Культура русской деловой речи и деловая риторика : учебное пособие / И. В. Родина, Л. В. Промах. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. – 200 с.

10. Культура устной и письменной речи делового человека : справ.-практикум / Н. С. Водина, А. Ю. Иванова, В. С. Клюев [и др.]. – 11-е изд. – М. : Флинта : Наука, 2005. – 313 с.

11. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. – 256 с.

12. Сологуб О. П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов : учеб. пособие / О. П. Сологуб. – 3-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2008. – 206 с.

13. Стернин И. А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях для тех, кто хочет научиться говорить. : учеб. пособие / И. А. Стернин. – изд.6, испр. и перераб. – Воронеж: «Истоки», 2011. – 169 с.

14. Стилистика деловой речи : учеб.-метод. пособие / М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет», ИЯЛ, Каф. рус. яз., теорет. и прикл. лингвистики; сост.: Л. Ф. Килина, Е. В. Туктангулова, С. Р. Зайнуллина [и др.]. – Ижевск : Удмурт. ун-т, 2016. – 81 с.

15. Чудинов А.П. Деловое общение: учеб. пособие / А.П. Чудинов, Е. А. Нахимова. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА : Наука, 2016. – 192 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	3
Официально-деловой стиль и его особенности.....	4
Языковые особенности текстов документов разных жанров.....	17
Особенности языка и стиля делового письма .....	25
Публичное выступление как вид деловой коммуникации .....	33
Особенности проведения деловой беседы, деловых совещаний и переговоров.....	41
Список литературы .....	47

Для заметок

Для заметок

*Учебное издание*

**Деловая коммуникация**

Учебно-методическое пособие

Составители:

*Килина* Лилия Фаатовна  
*Зайнуллина* Саида Радиковна  
*Русанова* Оксана Сергеевна

Авторская редакция  
Компьютерная верстка: Т.В. Опарина

Подписано в печать 28.10.2024. Формат 60x84 1/16.

Усл. печ. л. 2,9 Уч. изд. л. 2,4.

Тираж 53 экз. Заказ №'4257.

Издательский центр «Удмуртский университет»  
426034, г. Ижевск, ул. Ломоносова, 4Б, каб. 021  
Тел. : + 7 (3412) 916-364, E-mail: editorial@udsu.ru

Типография Издательского центра «Удмуртский университет»  
426034, г. Ижевск, ул. Университетская, 1, корп. 2.  
Тел. 68-57-18