

**Е.В. КОНДРАШЁВА**

# **ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК**

**Пособие по русскому языку для иностранных учащихся**

**ХАБАРОВСК ИЗД-ТВО ТОГУ  
2019**

Учебное пособие «Деловой русский язык» предназначено для иностранных студентов, владеющих русским языком на уровне ТРКИ-1.

Содержание пособия отвечает требованиям к формированию коммуникативно-речевой компетенции иностранных граждан на русском языке в сфере административно-правовой деятельности.

Пособие включает 5 разделов: «Введение», «Коммуникативная ситуация», «Письменная деловая речь», «Устная деловая речь», «Материалы для преподавателя».

Приложение содержит соответствующие ГОСТу образцы оформления деловых бумаг.

***Рецензенты:***

**Игнатова И.Б.**, заведующая кафедрой русского языка и межкультурной коммуникации Белгородского государственного университета, доктор педагогических наук, профессор, член-корреспондент Петровской академии наук и искусств;

**Герасименко И.Е.**, профессор Тульского государственного педагогического университета им. Л.Н. Толстого, доктор филологических наук.

## Предисловие

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми. Оно оказывает содействие адаптации личности и ее позиционированию в условиях расширения международных отношений в области науки, техники, образования и культуры.

Овладение навыками делового общения непосредственно связано с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле. Лингвистическая компетентность в сфере делового общения становится в современных условиях неременным компонентом общепрофессиональной подготовки специалистов широкого профиля во всех сферах делового взаимодействия – предпринимателей, студентов вузов, слушателей курсов русского языка – всех тех, кому по роду деятельности необходим русский язык для жизни, работы и учебы в России.

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

Настоящее пособие предназначено для иностранцев, владеющих русским языком на уровне ТРКИ-1 и продолжающих изучать язык с целью овладения навыками деловой коммуникации (бизнес, экономика, производство, торговля, политика, культура, наука и образование). Кроме того, пособие может быть использовано для подготовки иностранных студентов к прохождению ТРКИ-2 (субтесты Лексика-Грамматика, Письмо, Говорение).

Содержание пособия отвечает требованиям к формированию коммуникативно-речевой компетенции иностранных граждан на русском языке в сфере административно-правовой деятельности.

Цель пособия – формирование у учащихся лингвокоммуникативной компетенции в сфере официально-делового общения на русском языке, усовершенствование владения нормами устной и письменной речи в условиях административно-правового общения.

Пособие включает 5 разделов: «Введение», «Коммуникативная ситуация», «Письменная деловая речь», «Устная деловая речь», «Материалы для преподавателя».

Каждая тема содержит теоретический материал, который может быть предъявлен студентам в форме лекции либо самостоятельно прочитан ими, а также вопросы или задания к этому материалу.

Рекомендуется изучать одну тему в течение одного занятия (2 часа).

Курс рассчитан на цикл занятий в объеме 36 часов и обеспечивает владение русским языком в сфере делового общения на уровне ТРКИ-2.

Приложение содержит соответствующие ГОСТу образцы оформления деловых бумаг.

# Введение

## Деловое общение и культура речи

### Тема 1

#### Культура делового общения

#### План:

1. Деловой русский язык, деловая речь, деловое общение.
2. Специфические особенности делового общения.
3. Виды делового общения.
4. Особенности деловой речи.
5. Жанровые разновидности делового общения.

#### 1. Деловой русский язык, деловая речь, деловое общение

Деловой русский язык – дисциплина, изучающая нормы современного делового языка в области лексики, морфологии, синтаксиса и стилистики.

Деловая речь – это нормативная литературная речь, особенности ее проявления связаны с официально-деловым стилем.

Деловое общение – это самый массовый вид социального общения. Оно представляет собой сферу коммерческих и административно-правовых, экономико-правовых и дипломатических отношений.

Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. В коммерческие, деловые отношения вступают предприятия и частные лица. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле.

#### 2. Специфические особенности делового общения

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействия в той или иной сфере. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Другой специфической особенностью делового общения является его **регламентированность**, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися. Эти правила определяются национальными культурными традициями и общественными нормами поведения.

Они фиксируются, оформляются в виде **протокола** (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временных рамок общения.

### 3. Виды делового общения

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

- 1) *устное – письменное* (с точки зрения формы речи);
- 2) *диалогическое – монологическое* (с точки зрения однонаправленности / двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
- 3) *межличностное – публичное* (с точки зрения количества участников);
- 4) *непосредственное – опосредованное* (с точки зрения отсутствия / наличия опосредующего аппарата);
- 5) *контактное – дистантное* (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

### 4. Особенности деловой речи

Все перечисленные факторы делового общения формируют характерные особенности деловой речи.

В большей степени различаются устная и письменная деловая речь: обе формы речи представляют системно различающиеся разновидности русского литературного языка. Если деловая письменная речь представляет официально-деловой стиль речи, то устная деловая речь – различные формы гибридных стилевых образований.

Значительны языковые различия между диалогической и монологической деловой речью. Если монологическая речь в большей степени тяготеет к книжной речи, то диалогическая – к разговорной, что отражается в первую очередь на текстовой организации и синтаксических особенностях речи. Диалогическое общение – это по преимуществу межличностное общение, а публичная речь – это монологическая речь.

*Дистантное, всегда опосредованное* общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление, пейджинговая связь и т.п.) отличается от *контактного, непосредственного* повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестикულიции и предметов в качестве носителей информации.

### 5. Жанровые разновидности делового общения

Деловое общение представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей письменного и устного общения.

Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения – контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т.п.

Совещания, собрания представляют собой особый тип протокольного общения, в котором по большей части представлена монологическая деловая речь, не только имеющая письменную природу, но и существующая сразу в

двух формах – устной и письменной.

Сегодня рамки делового общения расширяются. Реклама, светское общение становятся неотъемлемой составляющей делового общения. Успех предприятия, дела сегодня во многом зависят от умения представить свои позиции в наиболее выгодном свете, заинтересовать потенциального партнера, создать благоприятное впечатление. Поэтому, помимо читаемой монологической речи, в практику делового общения все активнее входит подготовленная, но нечитаемая монологическая речь (презентационная речь, торжественная речь, вступительное слово на различных встречах), поздравительные письма и другие этикетные тексты.

### **Задания к тексту**

1. Дайте определения понятиям «деловой русский язык», «деловая речь», «деловое общение».
2. Аргументируйте утверждение: «Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле».
3. Перечислите специфические особенности делового общения.
4. Расскажите о видах делового общения.
5. Объясните, в чем заключается различие письменной и устной деловой речи.
6. Опишите различия между монологической и диалогической, межличностной и публичной деловой речью.
7. Приведите примеры дистантного и контактного делового общения; охарактеризуйте каждый из этих видов.
8. Перечислите основные жанры письменного делового общения.
9. Расскажите о жанрах устного делового общения.
10. Объясните, почему такие жанры делового общения, как собрания и совещания, существуют сразу в двух формах речи.

## **Тема 2**

### **Культура речи в деловом общении**

**План:**

- 1. Понятие культуры речи.**
- 2. Языковые нормы.**
- 3. Коммуникативный аспект культуры речи.**
- 4. Качества речи.**
- 5. Речевой этикет.**
- 6. Лингвистическая компетентность в деловом общении.**

#### **1. Понятие культуры речи.**

**Культура речи** человека – это совокупность его речевых знаний, навыков и умений. Понятие «речевая культура» включает три аспекта:

**ортологический, коммуникативный и этический.**

## **2. Языковые нормы.**

**Ортология** – наука о правильной речи, о языковых нормах и их изменении. **Нормой** называется образец, по которому строится слово, предложение, высказывание. Нормы **кодифицируются**, т.е. описываются в словарях, справочниках, учебниках.

**Нормы литературного языка** – это такие нормы, которым должны следовать все говорящие на этом языке. Понятие нормы во многом зависит от ситуации использования языка. Например, то, что нормативно для письменной речи (сложные синтаксические конструкции, причастные и деепричастные обороты и т.д.), не считается нормой для устной речи.

Правильность речи – это главное требование культуры речи. Человек с низким уровнем речевой культуры, не умеющий ясно излагать свои мысли, допускающий ошибки в своей речи, испытывает неудачи в общении, часто оказывается в неловком положении. Для делового общения особенно важно владеть нормами языка документов и устной деловой речи.

## **3. Коммуникативный аспект культуры речи.**

Конечно, знание норм в культуре речи – одна из важнейших частей, но не единственная. Можно, не нарушая норм русского литературного языка, произвести на собеседника неприятное впечатление. Можно написать деловой текст, правильный с точки зрения норм, но недостаточно понятный. Высокая речевая культура проявляется и в знании норм языка документов, и в умении выбрать из большого количества речевых средств деловой письменной речи те, которые необходимы для составления текста. Важно уметь правильно вести деловую беседу, убеждать собеседника в своей правоте.

Средства языка должны использоваться с учетом сферы, ситуации, задач и жанра речи. Они должны быть направлены на достижение коммуникативной цели, т.е. цели общения. Этими вопросами занимается коммуникативный аспект культуры речи.

## **4. Качества речи.**

Основа современной культуры речи (как лингвистической дисциплины) составляет известная ещё в античности наука **риторика**. Риторикой называлась наука об ораторском мастерстве, об "умении увлечь души словами", как писал Платон. Рассуждая о хорошей речи, античные учёные выделяли такие ее качества, как **точность, понятность, выразительность, логичность, чистота, уместность**. Все эти качества связаны между собой. **Точность речи** означает правильное употребление слов и хорошую организацию речи; точность речи обеспечивает и её **понятность**. **Логичность** речи тесно связана с точностью, но зависит не столько от правильности употребления слов, сколько от последовательности выражения мысли.

**Чистота** и **уместность** речи тоже тесно связаны друг с другом. Чистота речи означает отбор слов, зависящий от целей и условий общения.

Уместность речи предполагает знание стилей литературного языка. Например, в научной речи используется много терминов. Штампы и стандартные выражения часто встречаются в письменной деловой речи. Но всё это совершенно неуместно для разговорной речи.

Современная риторика, или **неориторика** – это наука об эффективной речи, об умении добиваться коммуникативной цели при помощи речи. Значит, здесь важны ещё психологический и этический аспекты общения.

## 5. Речевой этикет.

**Этический аспект речевой культуры** изучает специальная лингвистическая дисциплина – **речевой этикет**. Речевой этикет занимается специальными речевыми средствами регулирования социальных и межличностных отношений. Это речевые этикетные формулы, этикетные тексты и правила их использования, а также правила речевого поведения в тех или иных условиях.

Этикетные нормы поведения зависят от национальных традиций. Например, при встрече поинтересоваться здоровьем жены и близких – знак уважения в европейских странах, но в мусульманских странах это могут понять как оскорбление.

Для делового общения необходимо знать этикетные нормы поведения. Существуют даже специальные этикетные жанры делового общения: выражение соболезнования, благодарности, поздравления. Необходимо хорошо знать и адекватно использовать средства речевого этикета, так как от успешного использования этих средств во многом зависит результат делового общения.

## 6. Лингвистическая компетентность в деловом общении.

Показателем лингвистической компетентности в деловом общении является умение "переводить" информацию с одного типа речи на другой (например, с языка документов на язык устной неподготовленной речи). Важно также уметь «свертывать» и «развертывать» речь, т.е. выполнять операции номинации<sup>1</sup>, вербализации<sup>2</sup>, тезирования<sup>3</sup>, перефразирования<sup>4</sup>, резюмирования<sup>5</sup>.

С человеком высокой речевой культуры говорить легко и приятно. Такому человеку удаются различные контакты и переговоры, он может убеждать людей в своей правоте и влиять на собеседников. Человек, обладающий высокой речевой культурой, с наибольшей вероятностью достигает своей коммуникативной цели.

### Запомните лингвистические термины!

<sup>1</sup>**Номинация** – называние, ввод нового понятия в речь.

<sup>2</sup>**Вербализация** – перевод информации с языка схем, цифр, символов в слова.

<sup>3</sup>**Тезирование** – краткое изложение текста в виде тезисов – отдельных предложений, выражающих главные мысли.

<sup>4</sup>**Перефразирование** – передача чужих слов своими словами с целью пояснения и уточнения информации.

<sup>5</sup>**Резюмирование** – краткое изложение написанного, сказанного; краткий вывод, итог речи, доклада и т.п.

## Вопросы к тексту

1. Что называется речевой культурой, или культурой речи человека?
2. Что такое языковая норма?
3. Что такое кодификация норм?
4. В чем заключается коммуникативный аспект культуры речи?
5. Какими качествами, по мнению античных учёных, должна обладать хорошая речь?
6. В чём заключается точность и понятность речи?
7. От чего зависит логичность речи?
8. Что означают требования чистоты и уместности речи?
9. Что изучает речевой этикет?
10. От чего зависят этикетные формы поведения?

## Тема 3

### Типы речевой культуры в деловом общении

#### План:

1. Носители различных типов речевой культуры.
2. Элитарная речевая культура.
3. Среднелитературная речевая культура.
4. Литературно-разговорная и фамильярно-разговорная речевая культура.
5. Просторечие и профессионально-ограниченная речевая культура.

#### 1. Носители различных типов речевых культур.

В коммерческие и административно-правовые отношения вступают люди, различные по культурному, образовательному уровню и социальному статусу. Поэтому они являются носителями различных типов русских речевых культур.

#### 2. Элитарная речевая культура.

Самым высоким типом речевой культуры является *элитарный* тип. Речь представителя элитарной речевой культуры безукоризненна с точки зрения соблюдения языковых норм, отличается богатством, выразительностью, аргументированностью, логичностью, доступностью, ясностью изложения.

Представитель элитарной речевой культуры строго соблюдает все этические нормы общения: выполняет принцип вежливости и кооперации в процессе диалога, не допускает грубых, тем более нецензурных выражений, категоричности и повышенного тона общения, особенно с подчинёнными.

Представитель элитарной речевой культуры владеет всеми функциональными стилями русского литературного языка: официально-деловым, научным, публицистическим, разговорным. Это значит, что деловой человек, например, может с одинаковой лёгкостью написать научный доклад

или статью, выступить на пресс-конференции, дать интервью, написать презентационную речь, поздравление, документ, провести совещание, переговоры, деловую встречу.

Можно сказать, что элитарная речевая культура – это искусство пользоваться языком, всем богатством его возможностей (при строгой уместности этого использования).

Конечно, элитарной речевой культурой обладают немногие. Но к этому нужно стремиться. Именно этот тип речевой культуры составляет предмет обучения русской деловой речи.

### **3. Среднелитературная речевая культура.**

**Среднелитературная** речевая культура – это тоже высокий тип речевой культуры. В нём меньше соблюдаются речевые нормы, но нет серьёзных ошибок в устной и письменной речи. Среднелитературный тип речевой культуры является самым массовым в российской общественной жизни.

Носители среднелитературной речевой культуры обычно активно владеют одним или двумя стилями (например, деловым и разговорным), в остальных испытывают трудности.

Среднелитературная речевая культура характеризуется частым смешением норм устной и письменной речи: в устной речи используются книжные обороты, а в письменную речь (например, в язык документов) попадают разговорные конструкции и жаргонизмы.

Среднелитературная речевая культура характеризуется нестрогим выполнением этикетных требований: переходом на Ты-общение при каждом удобном случае, нечастым использованием этикетных формул и этикетных слов и их небольшим количеством ("*спасибо*", "*здравствуйте*", "*до свидания*", "*простите*").

### **4. Литературно-разговорная и фамильярно-разговорная речевая культура.**

**Литературно-разговорная** речь и **фамильярно-разговорная** речь могут использоваться представителями элитарной и среднелитературной речевой культуры в неофициальной обстановке, в общении с родными или друзьями. Эти типы речевой культуры допускают использование жаргонизмов, просторечных выражений, иногда бранных слов при соблюдении языковых норм.

Но эти типы речевой культуры могут быть единственными для носителя языка, если он не учитывает фактор официальности общения, употребляя, например, в условиях официальности слова прощания: *пока*, *будь* вместо *до свидания*, *всего доброго*, *всего наилучшего*.

### **5. Просторечие и профессионально-ограниченная речевая культура.**

**Просторечие** – показатель низкого образовательного и культурного уровня. Этот тип речевой культуры отличают бедность словаря, синтаксическая монотонность (неумение строить сложные предложения, высказывания), большое количество экспрессивных средств, ругательств, слов-паразитов,

междометий, десемантизированных речевых фрагментов (*на вроде того, ну так вообще, ну там, знаешь, типа того* и т.п.).

Понимая ущербность своей речевой культуры, носители просторечия часто включают в свою речь иностранные и книжные слова без учёта их лексического значения: *без консенсуса не договоримся; мы без вашего контингента обойдемся; конкретно сделали* и т.п.

Обычно носители просторечной культуры не пользуются словарями и справочниками, которые могли бы помочь им правильно использовать лексику, грамотно строить словосочетания и предложения.

Ошибки в речи представителей низких типов речевых культур присутствуют постоянно. В устной речи это акцентологические и лексические ошибки, а в письменной – грамматические, орфографические и пунктуационные.

В деловом общении просторечие встречается редко, а **профессионально-ограниченная** речевая культура – часто. Представитель профессионально-ограниченной речевой культуры постоянно совершает нормативные ошибки, не различает ситуации Ты-общения и Вы-общения, плохо владеет монологической речью, не умеет правильно использовать речевые средства. В таком случае говорят о лингвистической ограниченности и ущербности речевого сознания.

### Вопросы к тексту

1. От чего зависит речевая культура человека?
2. Как называется речевая культура самого высокого типа?
3. Соблюдение каких этических норм характерно для представителя элитарной речевой культуры?
4. Какими функциональными стилями русского языка свободно владеет человек с элитарным уровнем речевой культуры?
5. Почему элитарный тип речевой культуры составляет предмет обучения русской деловой речи?
6. Чем среднелитературная речевая культура отличается от элитарной?
7. Что такое смешение норм устной и письменной речи?
8. Каким образом могут нарушаться этикетные требования в среднелитературном типе речевой культуры?
9. В каких ситуациях общения уместно использовать литературно-разговорную и фамильярно-разговорную речь?
10. Какого человека можно назвать представителем фамильярно-разговорного типа речевой культуры?
11. Что такое просторечие и какие ошибки в деловой речи встречаются у представителей этого типа речевой культуры?
12. Как проявляется в деловой речи профессионально-ограниченная речевая культура?

## Коммуникативная ситуация

### Тема 4

#### Принципы речевого поведения в деловом общении

Термин "речевое поведение" обозначает всю совокупность речевых действий и их форм, рассматриваемых в социально-коммуникативном аспекте. В деловом общении это речевые действия, по необходимости совершаемые человеком в профессиональном деловом общении. Речевое поведение – это визитная карточка человека в обществе. Можно сказать, что с точки зрения общения слово является действием в определенных условиях по отношению к определенному адресату.

В наибольшей степени действенность речи проявляется именно в деловом общении: в письменной форме оно представляет собой язык документов, которые руководят действиями людей, в устной – диалоги, в процессе которых сталкиваются мнения и интересы групп людей, вырабатываются общие принципы взаимодействия и конкретные планы сотрудничества, находятся выходы из конфликтных ситуаций.

Каждая из социальных ролей требует особого типа речевого поведения. В современной России типы речевого поведения изменились. Еще десять лет назад было принято руководить только **директивными методами** (правда, и тогда подобный метод был малоэффективен). Сегодня это невозможно в принципе. **Директивные** речевые акты остались в деловом общении только в жанрах организационно-распорядительной документации: приказах, постановлениях, распоряжениях. В остальном деловое общение строится на принципах **кооперации, учета взаимных интересов, паритета и равенства** в иерархических отношениях. Не администрирование, а открытость для контакта и стимулирование подчиненных, не противопоставление интересов "покупателя" и "продавца", "клиента" и "заказчика", а стремление найти общие интересы и решение, которое устраивает обе стороны, – вот основа речевого поведения в современном деловом общении.

Центральным принципом речевого поведения в деловом общении, таким образом, является **принцип кооперации**, реализующийся в семи максимах, или принципах поведения:

- максима такта (следует соблюдать границы личной сферы собеседника);
- максима великодушия (нужно избегать доминирования в ходе речевого акта);
- максима релевантности высказывания (не следует отклоняться от темы);
- максима полноты информации (высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется; высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется);
- максима симпатии (собеседники должны быть благожелательны по отношению друг к другу);
- максима согласия (вместо углубления противоречия, возникшего в ходе общения, необходим поиск согласия, для того чтобы акт общения получил

продуктивное завершение);

максима скромности (одно из условий успешности развертывания речевого акта – реалистическая самооценка, неприятие излишних похвал в собственный адрес).

Не все эти максимы могут быть реализованы в одном речевом акте: не всегда необходимо соглашаться с собеседником, выказывать ему симпатию, но быть тактичным, корректным, уважать право собеседника на получение точной и полной информации и на выражение ее со своей стороны должен каждый человек.

Основной принцип современного делового общения заключается в том, что изначально общение строится исходя из определения собеседника как партнера, равноправного участника диалога, вне зависимости от его социальной позиции и от его коммуникативной позиции. Не *"Принесите мне документы"*, а *"Будьте добры захватить папку с документами"* – так скажет цивилизованный руководитель, обращаясь к подчиненному.

Формулирование распоряжений и просьб в вопросительной форме предоставляет формально право выбора подчиненному и снимает акцент администрирования с иерархических отношений. Готовность признать свою ошибку, извиниться, оказать услугу, уладить незначительные недоразумения так же естественно для воспитанного человека в деловом общении, как и в обиходно-бытовом.

Замена прямых речевых актов косвенными (не *"Вам необходимо решить проблему с оплатой наших услуг до 13-го ноября"*, а *"До 13-го ноября мы хотели бы получить от Вас сведения о погашении задолженности"*) является знаком высокой речевой культуры, признаком цивилизованного общения.

Соблюдение основного принципа кооперации является важнейшим постулатом речевого поведения делового человека и обуславливает выбор речевых средств в зависимости от ситуации общения.

### Вопросы к тексту

1. Что такое речевое поведение?
2. Каким образом действенность речи проявляется в деловом общении?
3. Как вы понимаете термин «социальная роль»? Приведите примеры социальных ролей человека.
4. Что такое, по-вашему, директивные методы в руководстве?
5. На каких принципах должно строиться деловое общение в современном обществе?
6. Каков центральный принцип речевого поведения современного человека?
7. Объясните на примерах, как, по-вашему, реализуются в общении максимы, или принципы поведения:
  - а) максима такта;
  - б) максима великодушия;
  - в) максима релевантности высказывания;
  - г) максима полноты информации;

- д) максима симпатии;
- е) максима согласия;
- ж) максима скромности.

8. В каких случаях не все максимы (принципы поведения) могут реализоваться в речевом акте?

*Задание 1. Сравните два варианта возражения. Какой из этих способов выражения несогласия вежливее? Объясните почему. Прочитайте подходящим тоном оба варианта.*

Это не так. — Это не совсем так.

Я с вами не согласен. — Не могу с вами согласиться.

Не разделяю ваших убеждений. — Вы часто бываете правы, но в данном случае я не разделяю ваших убеждений.

Это невозможно. — На мой взгляд, ваше предложение осуществить будет очень трудно.

Это абсурд. — Извините, но, мне кажется, вы не называете всех обстоятельств дела.

Ваши условия принять нельзя. — Позвольте поразмышлять над вашими условиями. Не повторите ли вы ваше основное условие?

*Задание 2. Подберите и запишите средства выражения согласия и несогласия.*

<b>Согласие</b>	<b>Несогласие (возражения)</b>
Да	Не так
Я согласен с вами	
С вами нельзя не согласиться	
Я тоже так считаю	Я не разделяю вашей точки зрения
Вы правы	Не могу принять сказанное вами; ваши аргументы неубедительны
Я принимаю ваше предложение: план составлен профессионально	Интонация (тональность) резкого возражения
Прямой (направленный на партнера) понимающий взгляд	
Утвердительный кивок головой	

*Задание 3. Прочитайте «Правила речевого поведения вежливых партнеров». Какие два пункта вы бы выделили в качестве главных? Согласны ли вы с таким расположением правил?*

## Правила речевого поведения вежливых партнеров

Для слушающего	Для говорящего
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Показывайте взглядом, позой свою доброжелательность, интерес, внимание.</li><li>2. Старайтесь не перебивать собеседника. Но, извиняясь, переспрашивайте, просите что-нибудь уточнить, объяснить, привести пример и т.д. При этом лучше это делать, когда собеседник закончит свою реплику.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Говорите заинтересованно, спокойно, смотрите доброжелательно.</li><li>2. Чаще обращайтесь к собеседнику; называйте его по имени, по имени-отчеству. Спрашивайте, все ли ясно, понятно, не нужно ли что-либо разъяснить и т. д.</li><li>3. Не исправляйте во время разговора замеченных речевых ошибок. Не делайте замечаний партнеру о его речевом поведении.</li><li>4. Цитируйте, передавайте своими словами, развивайте мысль, высказанную партнером, то, что показалось важным, или то, что является общим в ваших исходных позициях, особенно в спорных случаях.</li></ol>

### Тема 5

#### Речевая ситуация и ее составляющие

Особенности речи и речевого поведения человека зависят от многих причин и факторов. Совокупность этих факторов называется **речевой ситуацией**. Основные компоненты речевой ситуации – это внешние и внутренние условия общения, участники общения, их отношения. Кроме того, на качества деловой речи влияют степень знакомства, степень удаленности собеседников друг от друга, присутствие или отсутствие других людей и т.д.

**Официальная обстановка** общения предполагает особую юридическую значимость делового общения. Официальное общение протекает в служебном помещении – офисе, приемной, конференц-зале и т.д. Официальная обстановка требует соблюдения соответствующих этикетных норм речевого поведения:

- обязательного двустороннего Вы-общения по отношению к собеседнику любой возрастной группы и любого социального положения;
- строгого соблюдения этикетной рамки общения (слов приветствия и прощания);
- использования этикетных стандартных формул вежливости ("*будьте добры*", "*будьте любезны*", "*разрешите мне ...*" и т.п.).

Официальная обстановка предъявляет требования к лексическому составу речи, в который не должны входить бранные, жаргонные, просторечные слова и диалектизмы.

Официальная обстановка обуславливает выбор литературного типа произношения (не [здрас'т'е], а [здрас'туйт'е], не [када], а [кагда]).

Определяющим фактором в **неофициальной обстановке** является степень знакомства. Беседа с незнакомым или малознакомым человеком накладывает те же требования этикетного характера, что и официальное общение. Даже присутствие "постороннего" человека (посетителя, клиента) требует от людей, находящихся с ним в одной комнате, переключиться на правила официального общения.

Фактор **адресата** в деловом общении не менее важен, чем условия общения. **Адресат** — человек, к которому обращена (адресована) речь. От того, в какие ролевые и коммуникативные отношения вступает с ним говорящий или пишущий (адресант), будет зависеть коммуникативная тактика и выбор этикетных средств. При выборе обращения, например, важнейшим критерием является социальный статус адресата. Обозначение социального статуса адресата может быть вербальным (словесным) и невербальным (обозначаемым при помощи интонации).

Индексами социального статуса являются служебное положение, общественное положение, материальное положение, заслуги. Согласно русской традиции в деловом общении половые различия не акцентируются, т.е. женщина обладает при равном социальном статусе теми же преимуществами, что и мужчина.

Социальная роль во многом определяет характер коммуникативных ожиданий собеседника, который нельзя не учитывать. Например, если вы начальник, подчиненный во время общения с вами ожидает от вас корректности, вежливости, заботливости, иногда покровительства и всегда уважения. Агрессия, желание отнести просчеты и ошибки на счет подчиненного являются нарушением нормы речевого поведения.

Коммуникативные роли, в отличие от социальных, переменчивы. Одно и то же лицо в процессе диалога (полилога) выступает в качестве адресанта, адресата и наблюдателя.

**Адресант** – инициатор диалога, активный коммуникант (говорящий или пишущий). Это, безусловно, тактически выигрышная роль. Адресант задает тон, темп и тематическую программу общения. Недаром во всем мире ценится речевая активность, умение направлять беседу и регулировать ее временные рамки.

Позиция **наблюдателя** – это тоже позиция активного участника общения. Даже не участвуя в диалоге, наблюдатель влияет на его ход. Так, наличие в кабинете посетителя предполагает, что рабочие внутрикорпоративные вопросы решаются быстро, без излишней детализации.

Таким образом, пассивных участников коммуникативного процесса в деловом общении не существует.

Фактор **цели** связывает позиции говорящего и слушающего в едином коммуникативном процессе.

Поддержание деловых контактов, информирование и воздействие на адресата с целью принятия какого-то конкретного решения – вот основные

виды целей, преследуемых адресантами в сфере официально-деловых отношений.

**Поддерживать деловые контакты**, т.е. конструктивные деловые отношения, можно только на основе положительных взаимных эмоций – доверия, сочувствия, доброжелательности, уважения и т.д. С этой целью рассылаются поздравления, соболезнования, приглашения на торжества, благодарственные письма и т.п.

Информативные письма, звонки, факсовые отправления, отсылка каталогов, прайс-листов, образцов товара, отчетов реализуют второй тип целей – **информировать** адресата о положении дел, о возможностях и условиях сделки и т.д.

Инструкции, правила, приказы, распоряжения, требования, рекламации, просьбы как в письменной, так и в устной форме реализуют цель **воздействия** на адресата и побуждения его к совершению того или иного поступка.

Особенности речевых ситуаций в сфере деловых отношений закрепляются за жанрами устной речи (деловые переговоры, рабочее совещание, телефонные сообщения и т.п.) и письменной речи (контракт, деловое письмо, лицензия, правила и т.п.). В каждом из жанров использование языка имеет свои особенности, но основные различия связаны со сменой формы языкового выражения, поэтому информацию письменной деловой речи нужно "переводить" на устную речь.

### Вопросы к тексту

1. Совокупность каких факторов называется речевой ситуацией?
2. Соблюдения каких этикетных норм речевого поведения требует официальная обстановка общения?
3. Какие факторы влияют на речевое поведение в неофициальной обстановке общения?
4. Кто называется адресатом речи? Какие факторы определяют коммуникативную тактику говорящего и выбор этикетных средств (например, при выборе обращения)?
5. Как определяется социальный статус человека?
6. Всегда ли совпадают социальный статус человека и его социальная роль?
7. Что такое коммуникативная роль? Какие коммуникативные роли может исполнять человек в процессе диалога? В процессе монолога?
8. Кто называется адресантом речи? Почему позиция адресанта считается тактически выигрышной?
9. Приведите примеры участия наблюдателя в деловом общении.
10. Перечислите основные цели общения в официально-деловой сфере.
11. Каким образом в деловом общении достигается цель поддержания деловых контактов?
12. Как достигается цель информирования?
13. Как реализуется цель воздействия на адресата?

14. Почему информацию письменной деловой речи нужно "переводить" на устную речь?

*Задание. Прочитайте отрывки из романа М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита». В них описываются ситуации общения, в которых говорящим не удалось достигнуть поставленных ими целей. Ответьте на вопросы.*

1) Каковы были эти цели в каждом из примеров?

2) Какие компоненты ситуации общения не были учтены говорящими?

3) Как следовало бы им построить свою речь для того, чтобы добиться успеха?

1. *[Поэт Иван Бездомный пытается рассказать врачу-психиатру о событиях, связанных с трагической гибелью своего знакомого литератора Берлиоза]:*

— Ага, — сказал врач, — а почему вы так спешили? Какое-нибудь деловое свидание?

— Консультанта я ловлю, — ответил Иван Николаевич и тревожно оглянулся.

— Какого консультанта?

— Вы Берлиоза знаете? — спросил Иван многозначительно.

— Это... композитор?

Иван расстроился.

— Какой там композитор? Ах да, да нет! Композитор — это однофамилец Миши Берлиоза!

2. *[Иван Бездомный звонит из психиатрической клиники в милицию]:*

— Милиция? — закричал Иван в трубку, — милиция? Товарищ дежурный, распорядитесь сейчас же, чтобы выслали пять мотоциклов с пулеметами для поимки иностранного консультанта. Что? Заезжайте за мною, я сам с вами поеду... Говорит поэт Бездомный из сумасшедшего дома... Как ваш адрес? — шепотом спросил Бездомный у доктора, прикрывая трубку ладонью, а потом закричал в трубку: — Вы слушаете? Алло!.. Безобразие! — вдруг завопил Иван и швырнул трубку в стену.

3. *[К Маргарите, которая одиноко сидит на скамейке в саду, подсаживается незнакомый мужчина и пытается начать разговор]:*

— А я вас не знаю, — сухо сказала Маргарита.

— Откуда ж вам меня знать! А между тем я к вам послан по дельцу. <...>

— Ничего не понимаю, какое дело?

Рыжий оглянулся и сказал таинственно:

— Меня прислали, чтобы вас сегодня вечером пригласить в гости.

— Что вы бредите, какие гости?

— К одному очень знатному иностранцу, — значительно сказал рыжий, прищурив глаза.

Маргарита очень разгневалась:

— Новая порода появилась: уличный сводник, — поднимаясь, чтобы уходить, сказала она.

— Вот спасибо за такие поручения! — обидевшись, воскликнул рыжий и проворчал в спину уходящей Маргарите: — Дура!

## Тема 6

### Структура речевого акта и речевая стратегия

В отличие от общения со знакомым или близким человеком, деловое общение начинается задолго до встречи с собеседником. Первым этапом речевого акта в деловой сфере общения является **формирование замысла** этого общения. Замысел формируется как ответ на ситуацию, которая побуждает инициатора общения принять решение начать общение.

Вторым этапом речевого акта в деловом общении является **подготовительный этап**. Он включает **анализ ситуации, выработку собственной позиции**, стратегии, идеи и **составление плана** переговоров (для устного общения) или текста (для письменного общения).

Третьим этапом речевого акта является само **общение**. Оно состоит из следующих компонентов.

1. Приветствия, обращения собеседников друг к другу.
2. Постановка вопроса, проблемы, просьбы, высказывание предложений одной стороной.
3. Активное слушание (чтение) и обмен информацией.
4. Выдвижение идей, версий, решение проблем.
5. Нахождение оптимального способа решения проблемы, вопроса.
6. Принятие решения.
7. Заключительные слова и прощание.

Четвёртым этапом является **анализ** проведенных переговоров (или деловой переписки). Анализ включает не только ответ на вопросы: "что получилось?" и "что не получилось?" из задуманного, но и "почему не получилось?".

Пятым, заключительным, этапом является **выработка стратегии, перспективы сотрудничества**.

Как видно из проанализированной структуры речевого акта, деловая речь начинается задолго до самой ситуации общения и заканчивается уже после завершения общения.

**Речевая стратегия** есть способ реализации замысла инициатора делового общения, она предполагает отбор фактов и их подачу в определенном освещении с целью воздействия на интеллектуальную, волевую и эмоциональную сферу адресата. Речевая стратегия определяется особенностями речевой ситуации, личностными и индивидуальными особенностями коммуникантов, особенностями речевых традиций социальной группы, страны и т.д. Различные национальные характеры оказываются восприимчивыми к различным приемам и установкам речевого поведения. В каждой культуре складываются особые и вполне определенные представления о том, **как должно происходить речевое общение**. Люди, приобщаясь к культуре,

получают как одну из её составных частей некий общий образец – **идеал речевого поведения**, которому нужно следовать, и представления о том, как должно выглядеть "хорошее" речевое произведение – устная речь или письменный текст. Этот идеальный образец речевого поведения и речевого произведения соответствует в своих основных чертах общим представлениям о прекрасном – общеэстетическому и этическому (нравственному) идеалам, сложившимся исторически в данной культуре.

Избирательность речевой стратегии по большей части связана с **целевыми установками** участников диалога:

- заключить взаимовыгодную сделку;
- урегулировать конфликтную ситуацию;
- обсудить детали или ход выполнения соглашения, договора;
- обсудить важные организационные или финансовые проблемы.

**Частные стратегии** направлены на достижение цели, осознаваемой переговаривающимися сторонами в качестве основной.

**Стратегия взаимных уступок и разумных компромиссов** используется для решения конфликтных вопросов. Такая стратегия успешнее всего реализуется в форме совместного анализа ситуации:

- *Давайте рассмотрим эту проблему с другой стороны...*
- *Проанализируем график и отчет о выполненных работах...*
- *Наши позиции во многом не совпадают, однако...*

**Стратегия сближения позиций на почве объединения интересов** используется при заключении какого-либо договора и при обсуждении хода его выполнения. При этом важно точно определить интересы, отделив их от позиций. Позиция чаще всего конкретна и ясна; интересы, стоящие за ней, могут быть плохо выражены, малоуловимы и, возможно, непоследовательны. Однако успешная стратегия – это всегда ориентация на сближение позиций или изменение позиций на почве объединения интересов. Вот фразы, которые делают более успешными любые переговоры:

- *В наших с Вами интересах...*
- *Это существенно для Вас и для нас в равной степени.*
- *Наши интересы совпадают в решении этой проблемы.*
- *Надеюсь, мы с Вами вместе заинтересованы в том, чтобы найти выход из этой конфликтной ситуации.*

Непредпочтительными являются **стратегия "жесткого прессинга"**, которая предполагает нацеленность на победу любой ценой, и **стратегия затяжных переговоров и нечестных игр**, когда каждая из сторон стремится выиграть время, найти самое уязвимое место и не теряет надежду на ошибку своего партнера. Такие стратегии, как правило, заводят в тупик либо дают преимущество лишь одной из сторон, хотя оптимальной задачей любого переговорного процесса является удовлетворение запросов обеих сторон.

## Вопросы к тексту

1. Из каких этапов состоит речевой акт в деловом общении?

2. Из каких компонентов складывается этап общения?
3. Что такое речевая стратегия?
4. От чего зависит представление человека об идеале речевого поведения?
5. Каких целей могут добиваться участники делового общения?
6. Какие частные речевые стратегии в деловом общении считаются предпочтительными?
7. Какие частные стратегии считаются неpreferable? Почему?

*Задание. Рассмотрите деловые переговоры по следующей ситуации.*

Припаркованная машина Николая К., одного из сотрудников большого торгового центра, была полностью разбита грузовиком для сбора мусора. Автомобиль был застрахован, но точную сумму, которую Николай должен был получить по страховке, предстояло обсудить с представителем страховой компании.

*Представитель компании:* Мы изучили ваш случай и решили, что он соответствует условиям нашего контракта. Это означает, что вам причитается 330 000 рублей.

*Николай:* Понимаю. А как вы получили эту цифру?

*Представитель компании:* Мы решили, что машина этого стоит.

*Николай:* Я понимаю, но какой критерий вы использовали для определения этой суммы? Не знаете, где я могу купить подобную машину за эту сумму?

*Представитель компании:* А вы сколько хотите?

*Николай:* Я хочу только то, что мне причитается в соответствии с вашей политикой. Я нашел подержанную машину наподобие моей за 385 тысяч рублей. Прибавьте торговые услуги и налог и получится около 400 тысяч.

*Представитель компании:* 400 тысяч! Это слишком много!

*Николай:* Я не прошу 400 тысяч, или 300 тысяч, или 500 тысяч рублей, я просто хочу справедливой компенсации. Не кажется ли вам, что будет справедливо, если я получу достаточно денег для покупки машины?

*Представитель компании:* Хорошо. Я предлагаю вам 350 тысяч рублей. Это самое большее, на что я могу пойти. Такова политика страховой компании.

*Николай:* А как компания это определяет?

*Представитель компании:* Послушайте, 350 тысяч рублей – это всё, что вы можете получить. Соглашайтесь или нет, как хотите.

*Николай:* Может, 350 тысяч и справедливо, я не знаю. Я, безусловно, понимаю вашу позицию, если вы связаны политикой компании. Но если вы не

можете объективно определить, почему именно эта сумма мне причитается, я думаю, мне лучше обратиться в суд. Почему бы нам не разобраться в этом заново и не поговорить ещё раз? В среду в одиннадцать часов вам подойдёт?

*Представитель компании:* Хорошо, Николай Алексеевич, у меня есть сегодняшняя газета с объявлением о продаже автомобиля той же марки, что и Ваш, за 340 тысяч рублей.

*Николай:* Да? А сколько, там говорится, он прошёл километров?

*Представитель компании:* 75 тысяч, а что?

*Николай:* Дело в том, что моя машина прошла только 40 тысяч километров. Насколько это увеличивает цену согласно вашей бухгалтерии?

*Представитель компании:* Дайте подумать... на 15 тысяч рублей.

*Николай:* Взяв 340 тысяч за основу, получаем 355 тысяч. А говорится в объявлении что-нибудь о магнитоле?

*Представитель компании:* Нет.

*Николай:* А сколько это добавляет по вашим расчётам?

*Представитель компании:* 12500.

*Николай:* А за кондиционер?

\*\*\*

Полчаса спустя Николай выходит из офиса страховой компании с договором на получение 412 тысяч рублей.

*Определите, какие речевые стратегии использовали собеседники. Какие из этих стратегий оказались успешными, а какие проигрышными? Почему?*

## Письменная деловая речь

### Тема 7

#### Документы

Словосочетание *письменная деловая речь* нередко употребляется как синоним термина *официально-деловой стиль* применительно к языку документов.

**Документы** – это письменные тексты, имеющие юридическую (правовую) значимость: **закон, приказ, характеристика и др.**

Слово *документ* происходит от латинского *documentum* – «свидетельство, доказательство». Оно вошло в русский язык в эпоху Петра Первого и в современном русском языке имеет несколько значений:

1. Деловая бумага, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо.

2. Письменное удостоверение, подтверждающее личность предъявителя.

3. Письменный акт, грамота, рисунок, какое-либо произведение, имеющие значение исторического свидетельства.

Язык служебных документов имеет некоторые особенности:

1. Включает готовые языковые формулы, клише, например:

*В связи с (чем?) началом...*

*Согласно (чему?) вашему распоряжению...*

*В порядке (чего?) оказания помощи...*

*В подтверждение (чего?) договоренности...*

*В соответствии с (чем?) приказом...*

2. Не допускает использования просторечных и диалектных слов, эмоционально-оценочных слов.

3. Может включать:

- распространенные предложения с последовательным подчинением однотипных форм (обычно родительного падежа), например: *избрание на должность доцента кафедры русского языка Тульского государственного университета;*

- предложения с однородными членами.

Служебные документы обладают следующими обязательными качествами:

- достоверностью и объективностью,

- точностью, исключающей двоякое понимание текста,

- максимальной краткостью, лаконизмом формулировок,

- безупречностью в юридическом отношении,

- стандартностью языка при изложении типовых ситуаций делового общения,

- нейтральным тоном изложения,

- соответствием нормам официального этикета, которое проявляется в выборе устойчивых форм обращения и соответствующих жанру слов и словосочетаний, в построении фразы всего текста.

*Задание 1. Объясните, в каком значении слово **документ** употребляется в словосочетании **служебные документы**?*

*Задание 2. Подчеркните слова, принадлежащие письменной деловой речи.*

Десять, тождественный, подлежит изъятию, чуть-чуть, домовладелец, тетрадь, истец, мешанина, инвентаризация, местожительство, жульничать, текущий период, нынешний, безотлагательно, уведомление, в самом деле, нижеизложенный, немножко, бюрократ.

*Задание 3. Объясните значение слов, называющих различные виды служебных документов. При необходимости обращайтесь к толковому словарю. Запомните написание этих слов.*



2. Для чего нужны в тексте повторяющиеся слова **каковой** и **таковой**?
3. Помогают ли они точно выразить мысль, сделать текст более ясным или у них другая роль?
4. Можно ли считать этот текст принадлежащим официально-деловому стилю?

## Тема 8 Виды документов

Ядро письменной деловой речи составляют документы. Как уже говорилось, документ – это текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической значимостью.

Наиболее распространенные виды деловых документов:

- 1) организационно-распорядительные;
- 2) информационно-справочные;
- 3) частные деловые бумаги.

<i>Организационно-распорядительные документы</i>	<i>Информационно-справочные документы</i>	<i>Частные деловые бумаги</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>— закон</li> <li>— постановление</li> <li>— приказ</li> <li>— положение</li> <li>— устав</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— план</li> <li>— акт</li> <li>— отчет</li> <li>— протокол</li> <li>— справка</li> <li>— деловое письмо</li> <li>— докладная записка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— автобиография</li> <li>— заявление</li> <li>— доверенность</li> <li>— расписка</li> <li>— счет</li> <li>— характеристика</li> </ul>

Документы должны составляться и оформляться на основе правил, изложенных в Единой государственной системе делопроизводства (ЕГСД). Вид документа должен соответствовать конкретной ситуации и компетенции учреждения.

Форма документов разных видов **унифицирована**.

Многие документы состоят из отдельных элементов — **реквизитов**, набор которых определяется видом и назначением документа.

<i>Перечень реквизитов</i>	<i>Комментарий</i>
Адресант Адресат	<p>Наименование отправителя документа</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Наименование учреждения в форме именительного падежа (что?)</li> <li>— Указание должности лица в форме дательного падежа (кому?)</li> <li>— Фамилия, имя, отчество лица в форме дательного падежа (кому?)</li> </ul>

Дата	Записывается арабскими цифрами из 6 знаков: число, месяц, год (например: 03.05.10 г.)
Наименование документа	Пишется посередине строки с прописной буквы на любом виде документа, кроме служебного письма, без точки
Подпись	

В тексте документа обычно выделяются две смысловые части: в одной излагаются причины, основания и цели составления документа, в другой — выводы, предложения, просьбы, рекомендации, распоряжения. Для облегчения восприятия информации рекомендуется начинать документ с изложения существа вопроса: просьбы, предложения и т. п., а затем подкреплять их обоснованиями.

**Документы неоднородны по степени унификации и стандартизации.** Одну группу составляют документы, в которых единообразной является не только форма, но и типовое содержание, например паспорт, дипломы и аттестаты об окончании учебных заведений, бухгалтерские счета и под. Эти документы важны по содержанию и назначению, имеют массовое распространение и длительное действие.

В другую группу входят документы более частного характера, с ограниченной областью применения и кратковременным действием. Эти документы имеют унифицированную форму, но вариативное содержание, т.е. могут значительно различаться по имеющейся в них информации.

*Задание 1. Прочитайте документы. Какие из необходимых реквизитов пропущены авторами? Проанализируйте тексты с точки зрения их соответствия нормам литературного языка, при необходимости отредактируйте.*

Бухгалтерия Уральского  
государственного университета

Доверенность

Я, Смирнов Игорь Александрович (паспорт У-АИ № 546078, выдан Кировским ОВД г. Свердловска 10 ноября 1977 г.), доверяю получить мою зарплату за декабрь месяц моей жене Смирновой Нине Сергеевне (паспорт Х-АИ № 809764, выдан 3 о.м. г. Москвы 30 июля 1980 г.).

20 декабря 2009 г.

Докладная записка

24 ноября 2010 г. в 14 час. 45 мин. бухгалтер А.И. Миронова во время обеденного перерыва, выходя из столовой, поскользнулась и сломала ногу. Ее увезли на лечение в больницу, где она пробудет два месяца, а то и больше.

24.11.10 г.

Главный бухгалтер Свиридова Л. Г.

Расписка

Мною получено для проведения практических занятий у зав. лабораторией 5 (пять) микроскопов. Обязуюсь вернуть через неделю.

Лаборант Ф. Семенов

*Задание 2. Напишите с соблюдением всех необходимых реквизитов:*

- а) докладную записку о выполнении какого-либо задания;
- б) доверенность на получение посылки, денежного перевода в почтовом отделении;
- в) расписку в получении книг в библиотеке кафедры русского языка.

### **Заявление**

При обозначении автора заявления допустимы две формы: родительного падежа без предлога или родительного падежа с предлогом *от*. При употреблении родительного падежа без предлога подчеркивается принадлежность документа (*чье* заявление), форма родительного падежа с предлогом *от* указывает на адресующий характер документа (*от кого* направлен документ):

	Начальнику лаборатории Логинову И.Т. <i>от Николаевой В.Н.</i> <b><u>ИЛИ</u></b> Начальнику лаборатории Логинову И.Т. <i>Николаевой В.Н.</i>
--	--

*Задание 3. Напишите заявление о выделении вам материальной помощи; о предоставлении вам трехдневного освобождения от занятий. Обоснуйте вашу просьбу, используя нужные союзы или предлоги: для, в связи, из-за, в целях, с целью, по причине, вследствие того что, ввиду того что.*

## **Тема 9**

### **Служебные письма**

**Служебное (официальное, деловое) письмо** — это обобщенное наименование различных по содержанию документов, являющихся средством общения между учреждениями или официальными лицами.

#### **Виды служебных писем**

<b>инициативные</b>		<b>ответные</b>
письмо-запрос	письмо-рекомендация	ответ на запрос
письмо-предложение	гарантийное письмо	письмо-извещение
письмо-приглашение	благодарственное	письмо-подтверждение
письмо-рекламация	письмо	письмо-отказ
письмо-напоминание	сопроводительное письмо	

*Задание 1. Прочитайте фрагменты деловых писем. Определите вид каждого письма.*

а) Уважаемый г. Игнатьев!

Мне представилась возможность поблагодарить Вас за согласие помочь нам в проведении ежегодной кампании по сбору средств в пользу организации «Мир вашему дому». Думаю, что Вы получите удовлетворение от того, что Ваши усилия пойдут на пользу вышеназванной организации.

Надеюсь вскоре увидеть Вас на одном из наших собраний.

б) Уважаемый г. Павлов!

Мы будем рады обслужить Вас и Ваших гостей во время ужина в нашем ресторане «Харбин» 30.12.09 г. Мы приложим все усилия, чтобы кухня и сервис оказались сверх Ваших ожиданий.

Благодарим за возможность обслуживать Вас.

в) Уважаемый г. Матвеев!

К сожалению, мы вынуждены сообщить Вам, что не сможем сделать пожертвования Вашему фонду. Наша компания делает пожертвования только в крупные многоцелевые кампании, как, например, Ассоциация национальных музеев.

Жертвуя средства этим организациям, мы содействуем не одному, а ряду полезных дел, не оказывая никому предпочтения. Надеемся, что Вы поймете нашу позицию.

Тем не менее мы поддерживаем Ваши цели и изложенный замысел. Желаем Вам успеха в Вашей кампании.

г) Просим выслать необходимую нам документацию по эксплуатации машин последней модели, закупленных у вас во втором квартале 2009 г.

д) Высылаем запрошенную Вами дополнительную документацию по эксплуатации машин модели УКШ-17. Получение просим подтвердить. Приложение: Документация на 15 стр. в 1 экз.

е) Подтверждаем получение запрошенной нами документации. Благодарим за быстрое выполнение заказа.

В деловых письмах разных видов употребляются закрепленные **речевые клише** – стереотипные формулы.

*Задание 2. Прочитайте стереотипные формулы (клише), используемые в деловой переписке. Сгруппируйте их в соответствии с видами писем (см. таблицу), в которых они используются.*

Просим сделать...  
Мы рады (что делать?)...  
(Кто?) имеет честь сообщить...  
(Кто?) с сожалением должен сообщить...  
Сообщаем (извещаем, информируем, уведомляем), что...  
Мы вынуждены сообщить...  
Направляем Вам рекламацию...  
Мы готовы (согласны) представить...  
Мы предъявляем Вам...  
Мы официально заявляем Вам...  
Высылаем (направляем, посылаем) Вам...  
Мы обращаемся к Вам с просьбой...  
Мы будем (весьма) признательны (благодарны), если...  
Приглашаем Вас...  
Позвольте (нам) пригласить Вас...  
Мы не можем согласиться...  
Выражаем благодарность за (удовлетворение по поводу)...

Подтверждаем получение...  
С благодарностью подтверждаем...  
Мы получили Ваше...  
Соглашаясь с Вашим предложением, сообщаем...  
В связи с Вашей просьбой направляем Вам...  
Благодарим за Ваше...  
Доводим до Вашего сведения...  
Напоминаем Вам, что...  
Поздравляем...  
Одобрям Вашу инициативу...  
Ставим Вас в известность...  
Гарантируем...  
Платёж будет произведен немедленно после...  
Просим принять участие...  
Мы предлагаем Вам...  
Мы можем рекомендовать Вам...  
(Кто?) гарантирует...

Деловое письмо должно быть **убедительным**. Убедительность складывается из доказательности, точности и бесспорности приводимых фактов, учёта интересов адресата и психологии восприятия им письма.

*Задание 3. Сравните два варианта служебного письма, написанного вице-президентом крупной страховой компании для распространения среди сотрудников. Почему автор решил изменить текст письма?*

1-й вариант.

Мне стало известно, что прошлой ночью из стола Петровой М.И. была украдена «мышь». Очевидно, что совершивший это имел ключ и доступ на этаж, а следовательно, является одним из наших сотрудников. Я еще раз хотел бы напомнить всем, что столы на ночь необходимо запирают и не хранить там ценные вещи. Уличенные в воровстве будут немедленно уволены.

2-й вариант.

Сегодня утром стало известно, что из стола Петровой М.И. пропала «мышь». Это часть ценного оборудования, которое мы не хотим терять. Начато расследование этого происшествия. Если кто-нибудь располагает информацией о случившемся, прошу связаться со мной. До выяснения картины случившегося хочу напомнить, что столы и двери офиса необходимо оставлять закрытыми. Прошу соблюдать правила внутреннего распорядка и обеспечивать безопасное хранение документов и оборудования после окончания рабочего дня.

*Задание 4. Напишите официальное письмо – ответ на запрос рекрутингового агентства об учреждении (банке, фирме, университете и т.п.) от имени представителя администрации этого учреждения. Помните, что в письме следует указать точное название учреждения, время его создания и официальный адрес, особенности его структуры, количество сотрудников и их квалификацию, условия приема на работу, льготы для сотрудников. Объем письма: 50 -70 слов.*

## **Тема 10**

### **Автобиография**

**Автобиография** – жизнеописание какого-либо человека, которое составлено им самим. Она может быть написана как служебный документ и как литературное произведение. В первом случае в ней сообщаются сугубо официальные сведения: год и место рождения, образование, место работы, местожительство, семейное положение. Во втором случае в автобиографию автор может включить любые сведения о своей жизни.

Все сведения в автобиографии указываются в хронологическом порядке. Следует отметить, что способов соблюдения такого порядка несколько.

1. Две даты, обозначающие период времени, ставятся вначале строки через дефис: *«2004—2009. Работа на предприятии «Олимп» в должности инженера-конструктора»* или *«2004—2009 — работал на предприятии «Олимп» в должности инженера-конструктора»*.

2. Промежуток времени указывается с помощью предлогов: *«С 2004 по 2009 год работал на предприятии «Олимп» инженером-конструктором»*.

3. Промежуток времени указывается после события в скобках: *«Поступил в аспирантуру Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (1994 год). После окончания аспирантуры (1998 год) работал преподавателем трудового права в Свердловском юридическом институте (до 2003 года)»*.

Основные сведения в автобиографии можно разбить на блоки:

1. **Фамилия, имя, отчество; дата и место рождения.** Данную информацию можно написать по-разному: *«Я, Иванов Иван Иванович, родился 11 сентября 1984 года в городе Мариуполь Пензенской области»* или *«Иванов Иван Иванович. Дата рождения: 11 сентября 1984 года. Место рождения: город Мариуполь Пензенской области»*.

2. **Сведения о родителях** указываются сразу после фамилии, имени, отчества, дате и месте своего рождения, например: *«Родился в семье металлургов. Отец, Иван Петрович Иванов, — сталелитейщик; мать, Зоя Фёдоровна Иванова, — формовщик»*. Этот блок не является обязательным.

3. **Образование.** Здесь указываются образовательные учреждения, периоды (средний, высший, аспирантура и т.д.), результаты. Обычно пишут так: *«Среднюю школу № 3 города Астрахани закончил в 2001 году»*.

**4. Трудовая деятельность.** В данном блоке указываются информация о том, на каком предприятии, в учреждении или организации работал / работает автор, в каком подразделении, в какой должности или по какой специальности. Например: «В сентябре 2006 года по распределению поступил на работу на завод «Орбита» на должность техника».

В автобиографии указываются и другие важные события жизни человека, например, изменение семейного положения (женился, развелся, овдовел, родились дети и т.п.).

В конце автобиографии указываются паспортные данные, домашний адрес и телефон, дата составления автобиографии, а также проставляется подпись составителя.

Автобиография необходима при поступлении в учебное заведение, трудоустройстве и т.д. Кадровые службы различных организаций предъявляют свои требования к содержательной части автобиографии, связанные в первую очередь со степенью подробности изложения сведений об авторе и его ближайшем окружении.

#### Автобиография

Я, Потемкин Анатолий Петрович, родился 7 июня 1984 года в Москве.

С 1992 по 1999 г. учился в общеобразовательной школе № 53.

С 1999 по 2002 г. учился в ремесленном училище № 72, где получил профессию монтажника. С 2002 года по настоящее время работаю в Московском строительном управлении (СМУ) № 6 в качестве монтажника-строителя.

С 2004 по 2006 г. учился в Архитектурно-строительном техникуме.

С 2008 года по настоящее время учусь в Университете культуры на вечернем отделении.

Женат. Детей не имею.

(дата)

(подпись)

*Задание 1. Прочитайте автобиографию М.А. Булгакова. Какие ее фрагменты не соответствуют жанру служебной автобиографии?*

Родился в г. Киеве в 1891 году. Учился в Киеве и в 1916 году окончил университет по медицинскому факультету, получив звание лекаря с отличием.

Судьба сложилась так, что ни званием, ни отличием не пришлось пользоваться долго. Как-то ночью в 1919 году, глухой осенью, еду в расхлябанном поезде, при свете свечечки, вставленной в бутылку из-под керосина, написал первый маленький рассказ. В городе, в который затащил меня поезд, отнес рассказ в редакцию газеты. Там его напечатали. Потом напечатали несколько фельетонов. В начале 20-го года я бросил звание с отличием и писал. Жил в далекой провинции и поставил на местной сцене три

пьесы. Впоследствии в Москве в 1923 году, перечитав их, торопливо уничтожил. Надеюсь, что нигде ни одного экземпляра их не осталось.

В конце 21-го года приехал без денег, без вещей в Москву, чтобы остаться в ней навсегда. В Москве долго мучился; чтобы поддерживать существование, служил репортером и фельетонистом в газетах и возненавидел эти звания, лишённые отличий. Заодно возненавидел редакторов, ненавижу их сейчас и буду ненавидеть до конца жизни.

В берлинской газете "Накануне" в течение двух лет писал большие сатирические и юмористические фельетоны.

Не при свете свечи, а при тусклой электрической лампе сочинил книгу "Записки на манжетах". Эту книгу у меня купило берлинское издательство "Накануне", обещав выпустить в мае 1923 года. И не выпустило вовсе. Вначале меня это очень волновало, а потом я стал равнодушен.

Напечатал ряд рассказов в журналах в Москве и Ленинграде. Год писал роман "Белая гвардия". Роман этот я люблю больше всех других моих вещей.

Москва, октябрь 1924 г.

*Задание 2. а) Проанализируйте автобиографию С.А. Есенина. Докажите, что она относится к жанру литературной автобиографии.*

Я родился в 1895 году 21 сент⟨ября⟩ в селе Константинове Кузьминской волости, Рязанской губ⟨ернии⟩ и Ряз⟨анского⟩ уезд⟨а⟩. Отец мой — крестьянин Александр Никитич Есенин, мать — Татьяна Федоровна.

Детство провел у деда и бабки по матери, в другой части села, которое наз⟨ывается⟩ Матово.

Первые мои воспоминания относятся к тому времени, когда мне было три-четыре года.

Помню: лес, большая канавистая дорога. Бабушка идет в Радовецкий монастырь, который от нас верстах в 40. Я, ухватившись за ее палку, еле волочу от усталости ноги, а бабушка все приговаривает: «Иди, иди, ягодка, Бог счастье даст».

Часто собирались у нас дома слепцы, странствующие по селам, пели духовные стихи о прекрасном рае, о Лазаре, о Миколке и о Женихе, светлом госте из града неведомого.

Нянька, старуха-приживальщица, которая ухаживала за мной, рассказывала мне сказки, все те сказки, которые слушают и знают все крестьянские дети.

Дедушка пел мне песни, старые, такие тягучие, заунывные. По субботам и воскресным дням он рассказывал мне Библию и священную историю.

Уличная же моя жизнь была не похожа на домашнюю. Сверстники мои были ребята озорные. С ними я лазил вместе по чужим огородам. Убегал дня на 2—3 в луга и питался вместе с пастухами рыбой, которую мы ловили в маленьких озерах, сначала замутив воду, руками, или выводками утят.

После, когда я возвращался, мне частенько влетало.

В семье у нас был припадочный дядя, кроме бабки, деда и моей няньки. Он меня очень любил, и мы часто ездили с ним на Оку поить лошадей. Ночью луна при тихой погоде стоит стоймя в воде. Когда лошади пили, мне казалось, что они вот-вот выпьют луну, и радовался, когда она вместе с кругами отплывала от их ртов.

Когда мне сравнялось 12 лет, меня отдали учиться из сельской земской школы в учительскую школу. Родные хотели, чтоб из меня вышел сельский учитель. Надежды их простирались до института, к счастью моему, в который я не попал.

Стихи писать начал лет с 9, читать выучили в 5. Влияние на мое творчество в самом начале имели деревенские частушки. Период учебы не оставил на мне никаких следов, кроме крепкого знания церковнославянского языка. Это все, что я вынес.

Остальным занимался сам под руководством некоего Клеменова. Он знакомил меня с новой литературой и объяснял, почему нужно кое в чем бояться классиков. Из поэтов мне больше всего нравился Лермонтов и Кольцов. Позднее я перешел к Пушкину.

1913 г. я поступил вольнослушателем в Университет Шанявского. Пробыв там 1 ½ года, должен был уехать обратно, по материальным обстоятельствам, в деревню.

В это время у меня была написана книга стихов «Радуница». Я послал из них некоторые в петербургские журналы и, не получая ответа, поехал туда сам. Приехал, отыскал Городецкого. Он встретил меня весьма радушно. Тогда на его квартире собирались почти все поэты. Обо мне заговорили, и меня начали печатать чуть ли не нарасхват.

Печатался я: «Русская мысль», «Жизнь для всех», «Ежемесячный журнал» Миролюбова, «Северные записки» и т. д. Это было весной 1915 г. А осенью этого же года Клюев мне прислал телеграмму в деревню и просил меня приехать к нему.

Он отыскал мне издателя М. В. Аверьянова, и через несколько месяцев вышла моя первая книга «Радуница». Вышла она в ноябре 1915 г. с пометкой 1916 г.

В первую пору моего пребывания в Петербурге мне часто приходилось встречаться в Блоком и Ивановым-Разумником, позднее с Андреем Белым.

Первый период революции встретил сочувственно, но больше стихийно, чем сознательно.

1917 году произошла моя первая женитьба на З. Н. Райх.

1918 году я с ней расстался, и после этого началась моя скитальческая жизнь, как и всех россиян за период 1918—21. За эти годы я был в Туркестане, на Кавказе, в Персии, в Крыму, в Бессарабии, в оренбургских степях, на мурманском побережье, в Архангельске и Соловках.

1921 г. я женился на А. Дункан и уехал в Америку, предварительно исколесив всю Европу, кроме Испании.

После заграницы я смотрю на страну свою и события по-другому. Наше едва остывшее кочевье мне не нравится. Мне нравится цивилизация, но я очень

не люблю Америки. Америка — это тот смрад, где пропадает не только искусство, но и вообще лучшие порывы человечества.

Если сегодня держат курс на Америку, то я готов тогда предпочесть наше серое небо и наш пейзаж: изба немного вросла в землю, прясло, из прясла торчит огромная жердь, вдалеке машет хвостом на ветру тощая лошаденка. Это не то что небоскребы, которые дали пока что только Рокфеллера и Маккормика, но зато это то самое, что растило у нас Толстого, Достоевского, Пушкина, Лермонтова и др.

Прежде всего я люблю выявление органического. Искусство для меня не затейливость узоров, а самое необходимое слово того языка, которым я хочу себя выразить. Поэтому основанное в 1919 году течение имажинизм, с одной стороны, мной, а с другой — Шершеневичем, хоть и повернуло формально русскую поэзию по другому руслу восприятия, но зато не дало никому еще права претендовать на талант. Сейчас я отрицаю всякие школы. Считаю, что поэт и не может держаться определенной какой-нибудь школы. Это его связывает по рукам и ногам. Только свободный художник может принести свободное слово.

Вот все то короткое, схематичное, что касается моей биографии. Здесь не все сказано, но, я думаю, мне пока еще рано подводить какие-либо итоги себе. Жизнь моя и мое творчество еще впереди.

20 июня 1924

*б) Выберите из текста информацию, которая необходима для служебной автобиографии, и выразите ее средствами официально-делового стиля.*

*Задание 3. Составьте служебные автобиографии.*

## **Тема 11**

### **Резюме**

В деловой речи термин «резюме» употребляется в значении «краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу, должность».

Типовое резюме включает следующие разделы.

**1) Заголовок резюме (персональные данные соискателя).** Фамилия, имя и отчество размещаются посередине листа. Фамилию рекомендуют писать (печатать) заглавными буквами, чтобы она хорошо читалась. Ниже, у левой границы листа, указывается домашний адрес, телефон, электронный адрес. У правой границы листа располагается адрес организации (учебного заведения), где претендент в данный момент работает (учится), и служебный телефон. Можно указать время, удобное для связи.

**2) Наименование вакансии** должно в точности совпадать с приведенным в источнике (объявлении).

**3) Основной текст (сведения об образовании и имеющемся опыте работы)** включает в себя перечень мест работы и/или учебы (при этом следует придерживаться, как правило, обратной хронологической последовательности или руководствоваться принципом значимости) с указанием полного официального наименования организаций, периода времени пребывания в них, наименование занимаемой должности (учебной специальности). Информация может быть представлена в виде перечня или таблицы.

**4) Дополнительная информация.** Указываются обзорные сведения об опыте внештатной работы, общественной деятельности, а также об основных мероприятиях по профессиональной переподготовке. Например: *По окончании третьего курса был направлен в Федеративную Республику Германию в качестве переводчика с немецкого языка.*

**5) Прочая информация.** Указываются конкретные сведения об имеющихся сопутствующих знаниях и навыках (владение иностранными языками, наличие опыта заграничных поездок, владение компьютером, навыки вождения автомобиля). Например: *Свободно пишу и говорю по-английски, бегло читаю по-английски и по-французски. Владею компьютером на уровне опытного пользователя, свободно работаю с программами MS-Office, Page Marker 6.0. Имею водительские права на управление автотранспортным средством категории С.*

**6) Отличия и награды, ученые степени.**

**7) Интересы, склонности,** имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя (содержание – на усмотрение соискателя).

**8) Иная вспомогательная информация.** Содержание раздела зависит от характера и условий работы. Так, если по роду предполагаемой деятельности человеку придется работать ненормированный рабочий день или часто ездить в командировки, то можно указать, что соискатель не состоит в браке (не имеет детей дошкольного возраста). Физические данные в резюме обычно не указываются, однако они имеют существенное значение, например, для работы артиста; в этом случае в резюме следует упомянуть о них.

**9) Рекомендации (сведения о рекомендациях).** При наличии письменных рекомендаций последние могут быть приложены к резюме. В другом варианте можно написать: *Рекомендации имеются и при необходимости могут быть предоставлены.*

**10) Дата и подпись** оформляются так же, как и в других документах.

Разделы 1 – 3 и 10 являются обязательными; наличие разделов 4 – 9 зависит от требований работодателя и желания соискателя вакансии.

СИДОРОВ ИВАН ПЕТРОВИЧ

Домашний телефон: 99-99-99 (звонить с 19:00 до 23:00)

Рабочий телефон: 88-88-88 (звонить с 8:30 до 18:00)

Цель: Должность главного бухгалтера предприятия

**Образование:**

2000г. - 2005г. Уральский государственный университет, экономический факультет. Получен диплом о высшем образовании. Присвоена квалификация – экономист.

**Опыт работы:**

2009г. - по наст. время Акционерный коммерческий банк. Заместитель главного бухгалтера.

**Основные обязанности:**

анализ финансово-хозяйственной деятельности;  
операции с ценными бумагами;  
управление активами банка.

Приобрел опыт организации руководства финансово-экономической деятельностью банка.

2005г. - 2009г. Муниципальное предприятие. Начальник финансового отдела. Основная обязанность – руководство отделом. За время работы разработал и внедрил принципиально новую модель учета и контроля финансовых потоков предприятия.

**Дополнительная информация:**

Свободно владею персональным компьютером как пользователь.

Иностранный язык - английский (хорошо).

Имею водительские права кат. «В», личный автомобиль, стаж вождения - 8 лет.

**Личные качества:**

Аналитический склад ума, работоспособность, способность к прогнозированию, настойчивость.

Зарботная плата на время испытательного срока - от \$1500

(дата)

(подпись)

*Задание 1. Прочитайте резюме. Объясните, какие ошибки допустил его автор*

Прошу Вас рассмотреть мое резюме; и если оно Вас заинтересует, прошу сообщить по тел. 8 (029) 500-17-00.

Я, Воронова Виктория Викторовна, родилась 15 мая 1982 года в г. Минске. Имею Минскую прописку. Закончила школу № 125 г. Минска, паспорт серия МР № 1235980, выдан Ленинским РОВД г.Минска 25.12.1998 года. Проживаю во Фрунзенском р-не (ст.м.Кунцевщина). Разведена, имею сына 5 лет. Ребенок малобольной.

В 1997 году закончила «Высшее профессиональное училище электроники», специальность секретарь со знанием современной оргтехники, иностранной машинописи, ПК и бухгалтерского учета. Диплом № 0000501 от 20.06.1997 года.

Работала в некоторых коммерческих структурах\*; с различной оргтехникой.

Затем ушла в декретный отпуск.

После декретного отпуска работа на фирме УП «Ладья» – бухгалтером (продажа продукции из стекла), но, к сожалению, вскоре фирма распалась.

В данное время работаю бухгалтером в ОДО «Белерма» с 05 мая 2006 года (оптовая торговля запчастями к автомобилям); в мои должностные обязанности входит приход и расход, клиент банк, с/ф, спецификации, доверенности, заключение договоров, российские ТТН, С/Ф; выписка ТТН, ТН; 1 С: Предприятия (7:7), работа Word, Excel, Интернет, Outlook Express-электронная почта.

Пожелания: достойная оплата труда; время работы: с 8 до 17; молодой неконфликтный коллектив; возможность карьерного роста.

Хобби: фигурное катание, вязание, кулинарные рецепты, стихи, кошки.

Заранее благодарна за Ваше время.

\* 1. ООО «Неман» – заведующая делопроизводством переводом; ушла в ООО «Кулинарторг».

2. ООО «Кулинарторг» (розничная торговля продуктами питания) – принята на должность секретаря-делопроизводителя; в процессе переведена на должность бухгалтера.

3. ОДО «Пламя» (грузоподъемное оборудование) – прием; увольнение; заключение договоров, делопроизводство; п/п; п/тр; с/ф.

4. Банк «Городской кредит» – принята на должность секретаря-менеджера; в процессе переведена на должность бухгалтера-кассира.

*Задание 2. Прочитайте объявления о вакансиях. Какие качества хотели бы видеть работодатели в своих работниках? Какие требования они предъявляют? Как вы думаете, чем объясняются такие требования?*

**а) Менеджер по туризму**

*Обязанности:*

Консультация клиентов, оформление документов

Работа на входящих звонках

Продажа туристических путевок

*Требования:*

Опыт работы в туризме или в продажах как преимущество

Уверенное владение ПК (Word, Excel, Outlook)

Коммуникабельность, приветливость, ответственность

Готовность работать и обучаться

*Условия:*

График работы с 9:00 до 15:00, с 15:00 до 21:00 (в графике)

Возможность профессионального и карьерного роста

Бесплатное обучение успешных кандидатов

Офис – ст. м. «Павелецкая» (5-7 мин. пешком).

**б) Представитель компании**

Требуется представитель компании для продвижения продукта (детское питание) в медицинских учреждениях.

*В обязанности входит*

ежедневное посещение медицинских учреждений для вручения врачам сувенирно-информационного пакета и презентации продукта.

*Требования к кандидатам:*

ответственность и обязательность  
коммуникабельность  
грамотная речь  
стрессоустойчивость  
мобильность  
умение общаться и располагать к себе людей  
медицинское образование не требуется.

*Условия:*

существует возможность карьерного роста внутри компании, а также возможность увеличения заработной платы.

**в) Курьер**

*Условия работы:*

- График работы с 10.00 до 18.00, 5/2;
- Оклад 15.000 рублей
- Оплата проезда;
- Офис м. Новослободская

*Должностные обязанности:*

Развоз документов и рекламных образцов по Москве и ближ. Подмосковию

*Требования к квалификации:*

- Мужчина от 20 до 25 лет;
- Гражданство РФ;
- Прописка Москва или Московская область;
- Знание города;
- Умение ориентироваться по карте.

*Тип занятости:*

Полная занятость, полный день.

**г) Консультант по косметике**

*Обязанности:*

Проведение консультаций по линии косметики (уход за телом)  
Стимулирование продаж  
Заполнение ежедневной отчетности

*Требования:*

Девушки в возрасте от 18 до 27 лет  
Рост от 160 см  
Размер одежды 42 - 48  
Приятная внешность, чистая кожа, аккуратный маникюр  
Коммуникабельность, активность, улыбчивость

*Условия:*

Работа в лучших парфюмерно-косметических магазинах Москвы

График работы с четверга по воскресенье  
Четверг, пятница 16:00 - 21:00, суббота, воскресенье 13:00 - 19:00  
Оклад от 13 000 руб./мес. + бонусная программа.

**д) Модель**

Модельное агентство ГРИЗАЙЛЬ приглашает девушек модельной внешности

*Обязанности:*

работа на выставках, презентациях,  
участие в рекламных фото- и видеосъемках, в показах, вручениях наград и в рекламных кампаниях.

*Требования:*

возраст до 23 лет,  
рост от 170 см,  
приятная внешность,  
желание работать в сфере модельного бизнеса.

*Тип занятости:*

Проектная работа, гибкий график.

*Задание 3. Составьте резюме для получения работы, предлагаемой в задании 2.*

## **Тема 12** **Характеристика**

**Характеристика** – это официальный документ с отзывом о служебной и общественной деятельности определенного человека. Характеристика представляет собой краткое описание трудового пути работника, его деловых и нравственных качеств, его трудовой и общественной деятельности.

Характеристика составляется представителем администрации и подписывается руководителем предприятия, заверяется печатью. Лицо, подписавшее характеристику, несет ответственность за ее достоверность.

Характеристика работника в основном состоит из следующих сведений:

- 1) имя, отчество и фамилия сотрудника, дата рождения;
- 2) образование, полученное сотрудником;
- 3) место работы, откуда предоставляется характеристика, с указанием должностей, которые занимал сотрудник за время работы в данной организации, и обязанности, которые он должен был выполнять на этих должностях;
- 4) качества работника (деловые и личные); сведения о наградах и поощрениях;
- 5) курсы повышения квалификации, которые проходил сотрудник, а также участие его в проектах компании;
- 6) для каких целей и для какой организации дается характеристика.

В зависимости от цели составления и использования, характеристика работника подразделяется на внутреннюю характеристику работника,

предназначенную для использования внутри организации, и внешнюю характеристику работника, составляемую по запросам сторонних организаций.

**Внутренняя характеристика** работника составляется (преимущественно) в следующих случаях: при решении вопросов о переводах на вакантные должности; о применении мер поощрения или дисциплинарного воздействия; об определении соответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе (в ходе аттестации); о поручении работнику новых обязанностей (например, руководства новым проектом); о направлении в длительную и ответственную служебную командировку и т.д.

**Внешняя характеристика** работника составляется по просьбе самого работника (для представления по месту запроса) или требованию государственных и иных органов, сторонних организаций. Внешняя характеристика составляется в следующих случаях: 1) решение бытовых вопросов (поступление работника в учебное заведение, получение кредита и т.д.); 2) решение вопросов, связанных с принятием в отношении работника государственным или муниципальным органом властного решения – о выдаче различных разрешений, применении в отношении работника мер государственного воздействия (награждения или наказания) и прочее.

#### *Положительная характеристика*

### Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

Петрова Петра Петровича

Петров Пётр Петрович, 1965 года рождения, работает в ОАО "Купюра" с 12 апреля 2002 года. Образование высшее. В 1989 году окончил Московский университет профсоюзов по специальности "Товаровед", в 1999 году – Санкт-Петербургскую экономическую академию по специальности "Бухучёт и аудит".

Петров П.П. принят на работу бухгалтером, с февраля 2005 года по настоящее время работает в должности главного бухгалтера организации.

За время работы в организации Петров П.П. зарекомендовал себя грамотным и ответственным специалистом, профессионалом своего дела и отличным организатором. Всегда аккуратно и в срок делает порученную ему работу. Участвует в мероприятиях по повышению квалификации. Не допускает нарушения трудовой дисциплины. В коллективе пользуется большим авторитетом. Отличается высокими требованиями к себе и к окружающим.

Петров П.П. несёт полезную общественную нагрузку, являясь наставником молодых специалистов Сыктывкарского государственного университета во время прохождения ими производственной и преддипломной практик в ОАО "Купюра". Является экономическим советником депутата городской Думы Валенкова В.В.

За 9 лет работы в организации, взысканий не имел. Дважды награждён почётными грамотами, четырежды – денежными премиями, и один раз – ценным подарком. В 2008 году награждён Грамотой Главы Республики Коми.

Генеральный директор ОАО "Купюра"

Головин Г.Г.

*Отрицательная характеристика*

**Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А**

электросварщика

Общества с ограниченной ответственностью «ОдинДваТри»

Иванова Виталия Александровича, 1984 г.р.

За период работы в ООО «ОдинДваТри» в должности электросварщика с 02 октября 2006 г. по 18 июня 2007 г. Иванов В.А. зарекомендовал себя с отрицательной стороны.

С коллегами по работе был груб, авторитетов не признавал. По отношению к работе ленив, часто имел дисциплинарные замечания по поводу опозданий на работу, прогулов, были случаи появления на работе в нетрезвом состоянии.

По характеру общителен, но уважением в коллективе не пользовался.

Характеристика дана для предоставления по месту требования.

Начальник отдела

Переверзев С.С.

*Задание 1. Приведите примеры деловых и личных качеств, которые могут быть указаны в положительной и отрицательной характеристике:*

- а) студента;*
- б) переводчика;*
- в) журналиста;*
- г) работника сферы услуг.*

*Задание 2. Подготовьте сочинение о вашем любимом литературном герое. По образцу постарайтесь составить служебную характеристику этого героя. Как различаются по стилю и содержанию ваше сочинение и характеристика? Какой круг тем можно отразить и в характеристике, и в сочинении?*

### **Тема 13**

#### **Рекомендательное письмо**

**Рекомендательное письмо** представляет собой краткую характеристику профессиональных навыков, достижений, успехов во время учебы или работы, личных качеств соискателя. Соискатель, имеющий при себе рекомендательное письмо, будет выглядеть более привлекательным для работодателя как профессионал по сравнению с другими равноценными кандидатами, не имеющими рекомендации.

В рекомендации должны излагаться поддающиеся проверке факты, а не заключения, основанные на интуиции. Например, “предложил новую эффективную систему структурирования данных по клиентам”, а не “считаю,

что данный сотрудник способен на оптимизацию структурирования информации по базам данных на клиентов”.

Рекомендательное письмо, как правило, должно занимать не более одной страницы. Желательно разместить его на фирменном бланке, а также заверить подписью директора компании или руководителя кадровой службы и печатью.

#### *Схема рекомендательного письма*

1. Введение. В этой части следует указать имя лица, которому дается рекомендация, его должность в компании, в каком отношении находится лицо, дающее рекомендацию, к данному сотруднику; с какого времени данный сотрудник работает в данной компании; как выглядело его карьерное продвижение в ней.

2. В основной части рекомендательного письма описывается, как сотрудник выполнял работу и каков его потенциал; какие факты рабочей биографии наиболее четко характеризуют данного сотрудника как успешного работника.

3. После того, как перечислены все достоинства работника для организации, следует описать, каков этот человек под управлением: как относится к поручениям, критике, дисциплинарным требованиям, наказаниям и поощрениям, насколько он кооперативен в процессе выполнения задания с руководителем и коллегами.

4. Если человек хорошо взаимодействует с коллективом, является эмоционально стабильной личностью, источником положительных эмоций в компании, стоит об этом сообщить будущему нанимателю.

5. В заключение дается общая оценка и сравнение данного специалиста с другими сотрудниками, занимающими аналогичную позицию.

6. Дата, фамилия, имя, отчество и подпись рекомендателя.

К рекомендациям необходимо подходить со всей ответственностью, предоставлять лишь достоверную информацию, поскольку часто данные проверяются: новый работодатель связывается по указанным координатам с рекомендателем и уточняет детали.

#### ***Рекомендательное письмо***

Инна Петровна Иванова работала в ООО «Средиземье» с (число) (месяц) ... года по (число) (месяц) ... года в должности ....

За время работы в компании показала себя с положительной стороны.

С начала работы в организации Инна Петровна зарекомендовала себя грамотным специалистом. Проявила способность к быстрой адаптации и обучению (далее примерный карьерный рост). С начала работы в организации И.П. Иванова занималась (указать участок, обязанности; описать, как сотрудница справлялась с работой). Далее ей был поручен участок (.....), затем участок (.....). В результате успешной работы Инны Петровны на перечисленных участках ей были доверены участки (.....). Параллельно с основными обязанностями она занималась (.....).

Кроме того, Инна Петровна Иванова (*дополнительные достижения: какое-либо руководство, активная помощь и т.п.*). Также ею была обучена новая сотрудница при перераспределении должностных обязанностей (*каких*).

Инна Петровна добросовестный, исполнительный сотрудник, умеющий проявлять инициативу и работать в команде. Очень коммуникабельный, отзывчивый и всегда готовый помочь в трудной рабочей ситуации человек.

Мы благодарны Инне Петровне Ивановой за успешное сотрудничество. Было очень приятно с ней работать.

С удовольствием рекомендую И.П. Иванову на должность, соответствующую ее богатому профессиональному опыту.

Если информация в рекомендательном письме не показалась вам исчерпывающей, буду рад(а) ответить на ваши вопросы по телефону

.....

Дата

Подпись руководителя

*Задание 1. Познакомьтесь с ситуацией, описанной на сайте [www.rabotka.ru](http://www.rabotka.ru).*

Директор IT-отдела расположенной в Москве западной компании был снят с занимаемой должности за некачественное исполнение своих должностных обязанностей. Он проработал в компании четыре года, и за последний год его интерес к работе резко снизился, а результаты значительно уступали показателям, достигнутым директорами других отделов, которые приложили максимум усилий и повысили производительность.

По мнению коллег и руководства, директор IT-отдела всегда выполнял свои обязанности удовлетворительно. Его не увольняли потому, что он был веселым дружелюбным человеком, временами неплохо справлялся с работой, однако гораздо чаще приходилось слышать в его адрес жалобы со стороны сотрудников и директоров других отделов.

*Как, по-вашему, должно быть составлено рекомендательное письмо в отношении бывшего директора IT-отдела?*

*Задание 2. Представьте, что вы начальник. Один из ваших бывших сотрудников попросил предоставить ему рекомендацию для получения новой работы. Составьте ее, продумав необходимые факты: личные и профессиональные качества сотрудника, причину его увольнения и т.д.*

*Задание 3. Представьте, что вы – потенциальный работодатель. Человек, который устраивается к вам на работу, имеет рекомендацию с прошлого места работы, однако вам она кажется неполной. Вы звоните его прежнему начальнику. Какие вопросы вы зададите?*

## Жалоба

**Жалоба** – это обращение в государственный либо общественный орган или к должностному лицу по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов гражданина, общественной организации, предприятия и т. п.

Закон требует, чтобы при разрешении жалобы были приняты все необходимые меры для ее рассмотрения, собраны документы и другие материалы, вынесено обоснованное решение и обеспечено своевременное и правильное его исполнение. О принятом решении сообщается заявителю. В случае отклонения жалобы ему сообщаются мотивы отказа.

Сроки рассмотрения жалобы установлены в пределах до 1 месяца. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться в суд.

### *Основные правила оформления жалобы*

В правом верхнем углу указываются **реквизиты** организации (адрес и название) или должностного лица (должность, фамилия, имя, отчество), которым подается жалоба. Ниже указывается, **от кого** следует жалоба (фамилия, имя, отчество и адрес).

Слово **ЖАЛОБА** размещается в середине строки. Ниже кратко излагается суть жалобы.

**Текст жалобы** состоит из двух частей.

В первой части излагаются **факты**, связанные с обжалуемыми нарушениями прав и охраняемых законом интересов гражданина, общественной организации или предприятия. Здесь следует описать конкретные факты, подтверждающие нарушения прав или неправомерные действия (с перечислением конкретных лиц, организаций, дат происшедших событий), отметить нарушения конкретных требований законов, постановлений, других нормативных актов (с указанием наименования и даты вступления документа в силу), сообщить мотивы, по которым заявитель считает действия организаций или должностных лиц неправомерными, ущемляющими его интересы.

Во второй части излагается **список предъявляемых требований**.

Если жалоба сопровождается документами, то они указываются в **приложении**.

Заканчивается текст жалобы **датой** и **подписью**.

191011, Санкт-Петербург, пл. Островского, д. 11 Председателю Комитета по содержанию жилищного фонда А.А. Смирнову от Петрова Владимира Ивановича, проживающего по адресу: 199970, Санкт-Петербург, пр. Лермонтова, д. 2, кв. 1
---

## ЖАЛОБА

на неправомерное бездействие должностных лиц УЖКХ Центрального района

На протяжении длительного времени в моей квартире не устраняются следующие недостатки, возникшие по вине эксплуатирующей организации:

1. Отваливающаяся штукатурка.
2. Трещины на потолке.
3. Повышенная влажность в комнатах.
4. Течь отопительной батареи в кухне.
5. Постоянный слабый напор холодной воды.
6. ....

Я неоднократно обращался (*указать даты обращений*) в ЖЭУ №55 с требованием произвести необходимые работы по устранению нарушений в техническом состоянии моей квартиры, но это не дало никаких результатов.

Ненадлежащая техническая эксплуатация дома и бездействие должностных лиц УЖКХ Центрального района нарушают "Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда", утвержденные приказом Государственного комитета РФ по жилищной и строительной политике № 17-139 от 26.12.97 г., а также нарушают мои права потребителя коммунальных услуг, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 26.09.94 г. № 1099, и создают повышенную угрозу для моего здоровья и здоровья членов моей семьи.

В связи с этим я требую:

1. Выявить лиц, виновных в непроведении необходимых работ по устранению технических нарушений в состоянии моей квартиры, связанных как с ненадлежащей эксплуатацией всего дома в целом, так и его отдельных конструктивных элементов.
2. Проконтролировать действия работников УЖКХ Центрального района по проведению необходимых работ.
3. Проконтролировать качество проведения общих и частичных осмотров и ознакомить меня с актами указанных осмотров на предмет наличия в них вышеперечисленных недостатков.

**Приложение:** копии обращений (жалоб, заявок и т. п.) в ЖЭУ №55  
26 января 2010 г.

Петров

*Задание 1. По данным претензиям составьте текст жалоб.*

а) На протяжении длительного времени подвал дома содержится недопустимым образом:

1. в нем весь год блохи, комары, крысы, тараканы;
2. в подвал постоянно проходят посторонние лица, не являющиеся жильцами дома;
3. из подвала идет неприятный запах в подъезд.

б) На протяжении длительного времени придомовая территория дома содержится недопустимым образом:

1. нет мусорных урн;
2. не организованы (засорены) стоки на проезжей части около дома;
3. отсутствуют скамейки около подъезда.

*Задание 2. Составьте жалобу по любой беспокоящей вас ситуации (плохое состояние жилья, незаконно взятый штраф, отказ в предоставлении услуг и т.д.)*

## Устная деловая речь

### Тема 15 Деловая беседа

**Деловая беседа** – это вид делового общения, устный контакт между партнёрами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для разрешения конкретных проблем.

Основные **функции** деловой беседы:

- 1) начало перспективных мероприятий и процессов;
- 2) контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов;
- 3) обмен информацией;
- 4) взаимное общение работников из одной сферы деятельности;
- 5) поддержание деловых контактов;
- 6) поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- 7) стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

Деловая беседа строится на основании следующих **принципов**:

- 1) учёт уровня подготовки слушателей (собеседников);
- 2) простота, чёткость, образность речи;
- 3) краткость в изложении информации по обсуждаемому вопросу.

Деловой разговор – двустороннее общение, а не монолог, поэтому необходимо вести беседу с помощью вопросов, которые прямо или косвенно приглашают собеседника высказывать своё отношение к изложенной информации. Вопросы направляют беседу в нужное русло, активизируют собеседника. Умение задавать вопросы является главным инструментом для быстрого и эффективного получения информации.

В процессе беседы используются различные виды **вопросов**.

По степени вариативности ответа вопросы делятся на закрытые и открытые. **Закрытые вопросы** – это вопросы, на которые нет вариантов ответа. Например: «Сколько Вам лет, где проживаете, какую школу закончили?» Вопросы с частицей «ли» предполагают краткие ответы: да – нет. Например: «Нравится ли Вам ваша работа?»

**Открытые вопросы** – это структурированные вопросы, которые предполагают большую свободу в выборе ответа. Они начинаются со слов «что», «как», «зачем», «почему». Например: «Что Вы чувствуете при виде этого

человека? Каковы Ваши цели? По каким причинам Вы хотите уйти из организации?» Такие вопросы используются либо для прояснения сложной ситуации, либо для того, чтобы понять отношение человека к предмету беседы.

Вопросы могут основываться на реальных фактах или на мнениях. **Информационные вопросы** – вопросы о фактах, о том, что уже реально осуществилось. Например: «Что является предметом вашего исследования?» Или: «Как возникла идея проведения этой конференции?». Ответы на **вопросы о мнениях, желаниях, установках** получить сложнее, т.к. отношение, оценка, желание человека могут быть ясными и чётко оформленными, а могут быть смутными и расплывчатыми, могут быть однозначными или нет, поскольку мнение по любому вопросу может быть неоднозначным. Например, работа может нравиться из-за престижа, но не нравиться из-за низкой зарплаты. Поэтому, отвечая на подобные вопросы, люди более осторожны в формулировках.

Принято классифицировать вопросы и по функциям.

1. **Функционально-психологические вопросы.** Их используют для снятия напряжения, для контроля за направлением беседы, для перехода от одной темы к другой.

2. **Контрольные вопросы.** Они служат для проверки достоверности фактов. Например, сначала был задан вопрос, доволен ли собеседник работой. Через некоторое время, после нескольких вопросов можно задать контрольный вопрос: «Хотели бы Вы перейти на другую работу?» И ещё через несколько вопросов: «Если бы Вы не имели сейчас работы, вернулись бы Вы на прежнее место?» Сопоставление ответов на эти вопросы даёт информацию об искренности собеседника.

3. **Уточняющие вопросы.** Их задают сразу после основного вопроса, уточняя ответ на него: «Объясните, что это значит. Приведите, пожалуйста, пример».

4. **Зондирующие вопросы.** Их цель – получение информации о собеседнике. Они используются, когда участнику разговора самому не очень ясны причины собственного поведения или он не хочет об этом говорить. Например: «И часто это происходит?» Или: «А как это связано с Вами?»

5. **Зеркальные вопросы.** Они построены на полном повторении ответа собеседника (или только ключевых слов его ответа). Например: «Я правильно понял, что Вы... (далее повторение того, что сказал собеседник)». Или: «Вы сказали, что... (повторение); почему Вы так решили?» Эти вопросы помогают установлению контакта: собеседник может удостовериться, что его слышат, а значит, и понимают. К тому же, слыша свои слова со стороны, человек критически их оценивает, уточняет свои мысли.

6. **Косвенные вопросы.** Их используют, если есть опасение, что собеседник уйдёт от прямого ответа. Можно спросить не о его мнении, а о том, что думают об этом его коллеги: «Как ваши коллеги оценивают переход на 12-летнее школьное образование?» Формулируя чужое мнение, человек или соглашается с ним, или нет, тем самым выражая своё мнение.

7. **Эстафетные вопросы.** Они задаются для поддержания диалога, чтобы переход от одной темы к другой был логичным. Стоятся они так: последние слова предложения становятся началом нового вопроса.

8. **Закрепляющие вопросы.** Они важны в психологическом плане, т.к. выражают уважительное отношение к собеседнику: в них ещё раз уточняется содержание достигнутых договорённостей. Например: «Смог ли я убедить Вас в том, что...» Или: «Сможете ли Вы сделать это в среду?»

*Задание 1. Подготовьтесь к деловой беседе по ситуации «Прием на работу»: в акционерном обществе «Торговый дом “Лира”» из четырех кандидатов нужно на основании приведенных данных выбрать коммерческого директора.*

#### Инструкции

1. Изучите представленные ниже *оценки* кандидатов на должность коммерческого директора их подчиненными, коллегами и руководителями. Не забывайте, что эти оценки могут иметь субъективный характер.

2. Ознакомьтесь с *анкетными данными* кандидатов.

3. На основании приведенных данных определите наиболее пригодного кандидата на должность коммерческого директора.

4. Примите участие в деловой беседе:

а) выступите в качестве участника собрания акционеров «Торгового дома “Лира”», укажите положительные и слабые стороны выбранного вами кандидата и объясните, почему из четырех вариантов вы выбрали именно его;

б) выслушайте выступления других участников беседы, задайте уточняющие вопросы, оцените выступления;

в) примите общее решение по предложенной ситуации.

#### Оценки

##### **1) Тарасов В.К.**

*Мнение руководителей:* Обладает очень высокой профессиональной подготовкой. Много работает над изучением и внедрением передового опыта. Возникающие в процессе работы вопросы решает быстро и оперативно. Решения любит принимать самостоятельно, часто игнорируя при этом мнение вышестоящих руководителей. Работоспособен, однако не любит оставаться на работе после окончания рабочего дня. Эмоционально сдержанный человек, не любит вступать в публичные споры. Общественные работы выполняет неохотно.

*Мнение подчиненных:* Хороший специалист. Выполняет в отделе большую работу. Не любит решать вопросы, которые не носят производственного характера. Не пропускает и не прощает нарушений на работе.

*Мнение коллег:* Скучный человек. Занимается только работой, жизнью коллектива не интересуется. Не имеет близких друзей. Излишне сдержан и замкнут.

##### **2) Климов Л.И.**

*Мнение руководителей:* Хороший общественник, умеет строить отношения с людьми, часто выступает арбитром во всякого рода конфликтах.

Дисциплинирован. При выполнении важной работы не считается со своими личными интересами. Правильно воспринимает критику в свой адрес.

Пользуется известностью и уважением в законодательных и исполнительных органах. Не совсем хорошо профессионально подготовлен. Часто ставит общественную работу выше непосредственных обязанностей.

*Мнение подчиненных:* Очень отзывчивый человек. Не попрекает по пустякам, но всегда требует выполнения своих заданий. С производственными вопросами к нему лучше всего не обращаться. Торгово-технологических проблем почти не знает.

*Мнение коллег:* Недостаточно компетентен в производственных вопросах, но отличный организатор. Умеет за счет правильного подбора персонала хорошо руководить работой, даже если недостаточно компетентен в ней. Хороший товарищ, хотя временами бывает излишне эмоционален.

### **3) Зубова И.П.**

*Мнение руководителей:* Очень опытный и знающий работник. Все распоряжения выполняет тщательно и беспрекословно. Ради работы не считается ни со своим личным временем, ни со временем подчиненных. Все свои решения обязательно согласовывает с вышестоящими руководителями. Критику в свой адрес воспринимает правильно. Незаменимый работник. В ее отсутствие бухгалтерия работает плохо. Имеет недостаток – большая текучесть кадров среди ее подчиненных.

*Мнение подчиненных:* Очень много работает сама и требует того же самого и от других. Самостоятельно работать не дает, отвлекает по мелочам. Хорошие специалисты не срабатываются с ней, ибо без своего согласия ничего делать не позволяет. Если она станет коммерческим директором, то среди подчиненных достойной замены на должность главного бухгалтера не найти.

*Мнение коллег:* Во всем любит оглядываться на вышестоящих руководителей. Не терпит ничего нового в работе. Держится за свое место. Очень суровый человек, друзей и подруг почти нет. Всегда выполняет обещания. Практически во всех случаях может добиться вынесения нужного ей решения.

### **4) Макаров С.Ф.**

*Мнение руководителей:* Знающий свое дело специалист. Всегда имеет собственное мнение, но не отстаивает его, если не прав. Общественные поручения выполняет охотно и оперативно. Эмоционален, но умеет сдерживать свои чувства в любой ситуации. Всегда поддерживает хорошие отношения с нужными людьми.

*Мнение подчиненных:* Работу свою знает отлично. Любит все делать самостоятельно, других привлекает лишь в том случае, если объем работ для него слишком велик. Очень несдержан. Часто дает противоречивые указания. Наказывает за самые незначительные проступки.

*Мнение коллег:* Хороший юрист, но не всегда разбирается в практике торговли. Несдержан, но когда ему это необходимо, спокойно воспринимает любые замечания в свой адрес. Излишне часто любит подчеркивать наличие у него влиятельных знакомых.

*Анкетные данные*

<b>Ф.И.О., возраст</b>	<b>Тарасов В.К., 43</b>	<b>Климов Л.И., 49</b>	<b>Зубова И.П., 39</b>	<b>Макаров С.Ф., 33</b>
<b>Занимаемая должность</b>	Начальник торгового отдела	Зам. директора по кадрам	Главный бухгалтер	Начальник юридического отдела
<b>Образование, специальность</b>	Высшее, организация торговли	Высшее, педагог	Высшее, бухгалтерский учет в торговле	Высшее, юрист
<b>Общий стаж работы</b>	21	22	20	16
<b>Выполняемая работа с начала трудовой деятельности</b>	Товаровед, ст. товаровед, начальник торгового отдела	Учитель общественного образования, инспектор, зам. директора по кадрам	Продавец, бухгалтер, зам. гл. бухгалтера, главный бухгалтер	Делопроизводитель, младший юрист-консультант, юрисконсульт, начальник юридического отдела
<b>Участие в работе общественных и руководящих выборных органов</b>	Не участвует	Член профкома, депутат городской думы	Член правления АО	Член правления АО
<b>Поощрения</b>	Неоднократно поощрялся за хорошую организацию работы с поставщиками	Неоднократно поощрялся за активное участие в работе городского общества помощи беженцам	Неоднократно поощрялась за хорошую организацию бухгалтерского учета	Поощрялся за активную общественную работу
<b>Взыскания</b>	Выговор за превышение служебных полномочий	Нет	Нет	Нет
<b>Семейное положение</b>	Женат, 1 ребенок (5 лет)	Женат, детей нет	Замужем, детей нет	Женат, 2 детей (9 и 15 лет)
<b>Состояние здоровья</b>	Удовлетворительное	Находится на лечении в связи с сердечно-сосудистыми заболеваниями	Удовлетворительное	Хорошее

## Тема 16

### Деловая беседа по телефону

Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Благодаря телефону многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение или даже город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. У телефонного разговора по сравнению с письменным общением есть одно важное преимущество: он обеспечивает двусторонний непрерывный обмен информацией независимо от расстояния. Статистические данные таковы: от 25% до 75% рабочего времени современный администратор тратит на телефонные разговоры. Но плохая подготовка к деловому телефонному разговору, неумение лаконично, ёмко и грамотно излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20-30%).

Искусство ведения телефонных переговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фирме, например, не будут долго держать менеджера, который не может решить деловой вопрос по телефону за три минуты.

Существуют **правила успешного проведения телефонного разговора**, в основе которых присутствуют:

- компетентность;
- доброжелательность;
- владение приемами ведения беседы;
- стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

Вопросы, которые могут быть решены по телефону:

- быстрое сообщение или получение определённых сведений;
- выяснение мнения должностного лица по интересующему вас вопросу;
- подтверждение прежней договоренности о встрече с кем-то;
- сообщение партнеру об изменении ситуации.

Выражения, которых следует избегать в телефонном разговоре:

- *Я не знаю.* Такой ответ подрывает доверие к говорящему. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию (*“Разрешите, я уточню это для вас”*).
- *Мы не сможем этого сделать.* С помощью такой фразы можно потерять клиента или партнера. Нужно постараться найти возможное решение проблемы собеседника, думая о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя.
- *Подождите секундочку, я скоро вернусь.* Когда приходится прерывать разговор, лучше говорить более точно (*“Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню”*).

• *Нет.* “Нет” в ходе разговора не способствует конструктивному решению проблемы. Не следует использовать это слово; также не следует позволять клиенту или партнёру ответить “нет” (“*Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?*”).

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна “молчать”: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа “*Да-да*”, “*Хорошо*”, “*Понятно*”, “*Так-так*” сопровождают сообщение.

При обычном внутригородском общении регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность информативной беседы примерно 1 минутой, а беседы, целью которой является решение проблемы, – 3 минутами.

В деловой беседе по телефону выделяются следующие **композиционные части**.

а) В информативной беседе:

- взаимное представление ~20 секунд;
- введение собеседника в курс дела ~40 секунд;
- заключительные слова и слова прощания ~20 секунд.

б) В деловых переговорах с целью принятия решения:

- взаимное представление ~20 секунд;
- введение собеседника в курс дела ~40 секунд;
- обсуждение ситуации ~100 секунд;
- заключительные слова и слова прощания ~20 секунд.

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

– *Фирма “Информцентр”, здравствуйте.*

– *Добрый день.*

– *Отдел связей с общественностью, Петрова. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки нашей организации.*

При переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

*Мне нужно (необходимо) проинформировать вас... (поставить в известность..., обсудить с вами...)*

*Я должен (должна) сообщить вам... (объяснить вам...)*

*Вы не могли бы меня проконсультировать...?*

*Я звоню вам вот по какому делу...*

*У меня вот какой вопрос...*

*Я вам звоню по просьбе... (по рекомендации...)*

*Меня просили с вами связаться по вопросу...*

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

### **Перифразирование:**

- *Как я вас понял...*
- *Как я понимаю, вы утверждаете...*
- *Другими словами, вы считаете...*
- *Если я вас правильно понял, вы говорите...*

### **Авторизация:**

- *По моим предположениям...*
- *По нашим сведениям...*
- *По имеющимся у нас данным...*
- *Как нам стало известно...*

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является результирующий этап. Здесь используются заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта.

### **Принимающий**

- *Мы обо всем договорились?*
- *Больше никаких уточнений и дополнений не будет?*
- *По этому вопросу, кажется, все?*
- *Еще что-нибудь?*
- *Вы что-то еще хотите сказать?*

### **Вызывающий**

- *Кажется, все обсудили (обговорили).*
- *Вот, пожалуй, и все.*
- *Вот и все.*
- *Кажется, ничего.*

В конце разговора благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- *Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.*
- *Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.*
- *Очень признателен вам за помощь.*
- *Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.*

Звонивший может извиниться за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- *Прошу прощения за то, что побеспокоил вас в выходной день...*
- *Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...*
- *Извините за затянувшийся разговор...*

В конце разговора уместно выразить надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

- *Думаю, мы нашли общий язык.*
- *Уверен, что наши контакты будут продуктивны.*
- *Рад был вас услышать, надеюсь, мы продолжим разговор при встрече.*

### **Этикет телефонного разговора**

#### **а) Если вы отвечаете на звонок:**

1. При ответе на звонок вы обязаны поздороваться в любой дружественной форме, а затем назвать свою фирму и фамилию. Не сообщить эти сведения – одно из грубейших нарушений делового этикета.

2. Скорость вашей речи должна быть удобной для собеседника (для говорящих на русском языке оптимальный темп речи – 120 слов в минуту).

3. Ваша деловая беседа по телефону не может сопровождаться прихлёбыванием чая или жеванием резинки.

4. Если телефон звонит в то время, когда вы говорите по другому телефону, то следует снять трубку, вежливо сообщить собеседнику, что вы заняты, и выяснить у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или вы перезвоните ему через некоторое время.

5. Если разговор затягивается, то необходимо периодически спрашивать у собеседника: "Есть ли у вас время для продолжения разговора?".

6. Крайне важно вежливо закончить разговор. Можно воспользоваться следующими фразами: "Простите, что вас прерываю, но я боюсь опоздать на заседание", "Очень приятно с вами беседовать, но я обязан позвонить в другую организацию. Могу ли я позвонить вам позже?"

7. Если беседа с деловым партнёром прошла конструктивно, то её необходимо завершить соглашением о дальнейшем сотрудничестве.

8. Если вы беседуете с посетителем и в это время раздаётся телефонный звонок, не следует прерывать беседу телефонными разговорами. Необходимо сначала извиниться перед посетителем, снять трубку, поздороваться, сообщить название организации, свою фамилию, извинившись, указать, что ведете беседу с посетителем, и договориться о переносе разговора.

#### б) Если вы звоните:

1. Вы звоните в удобное для вас время, поэтому не следует обижаться, когда вы слышите после обычных приветствий фразу "Я сейчас крайне занят, прошу перезвонить через определенный промежуток времени".

2. Если вы звоните человеку, режим работы которого вам неизвестен, следует поинтересоваться, есть ли у него время для разговора с вами.

3. Если лица, которому вы звоните, нет на месте, необходимо попросить передать, что вы звонили, и указать, по какому телефону и в какое время вас можно легко найти.

4. Если предстоят длительные телефонные переговоры, желательно назначать их на такое время, которое будет удобно для вашего собеседника.

5. Если вы договорились о звонке партнеру, то обещание необходимо выполнить. Перезвоните при первой возможности и не позднее, чем в течение суток, иначе вы грубо нарушите правила делового этикета.

*Задание 1. Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным клиентам. Разыграйте ситуации в парах.*

*Задание 2. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:*

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнёра? Разыграйте ситуации в парах.

## Материалы для преподавателя Проверочные работы

### Проверочная работа № 1 (Введение; Коммуникативная ситуация)

*Задание 1. Прочитайте сцены 1 и 3 из произведения А.П. Чехова «Предложение».*

А.П. Чехов

### ПРЕДЛОЖЕНИЕ ШУТКА В ОДНОМ ДЕЙСТВИИ

#### ДЕЙСТВУЮЩИЕ ЛИЦА

*Степан Степанович Чубуков, помещик.  
Наталья Степановна, его дочь, 25-ти лет.  
Иван Васильевич Ломов, сосед Чубукова.*

*Гостиная в доме Чубукова.*

#### I

*Чубуков и Ломов (входит во фраке и белых перчатках).*

*Чубуков (идя к нему навстречу). Голубушка, кого вижу! Иван Васильевич! Весьма рад! (Пожимает руку.) Вот именно сюрприз... Как поживаете?*

*Ломов. Благодарю вас. А вы как изволите поживать?*

*Чубуков. Живем помаленьку, ангел мой, вашими молитвами и прочее. Садитесь, покорнейше прошу... Голубушка, но что же вы это так официально? Во фраке, в перчатках и прочее. Разве куда едете, драгоценный мой?*

*Ломов. Нет, я только к вам, уважаемый Степан Степаныч.*

*Чубуков. Так зачем же во фраке?.. Точно на Новый год с визитом!*

*Ломов. Видите ли, в чем дело. (Берет его под руку.) Я приехал к вам, уважаемый Степан Степаныч, чтобы обеспокоить вас одною просьбою. Неоднократно я уже имел честь обращаться к вам за помощью... но я, простите, волнуюсь. Я выпью воды, уважаемый Степан Степаныч. (Пьет воду.)*

*Чубуков (в сторону).* Денег приехал просить! Не дам! (*Ему.*) В чем дело, красавец?

*Ломов.* Видите ли, Уважай Степаныч... виноват, Степан Уважаемыч... то есть, я ужасно волнуюсь, как изволите видеть... Одним словом, вы один только можете помочь мне, хотя, конечно, я ничем не заслужил и... и не имею права рассчитывать на вашу помощь...

*Чубуков.* Ах, да не размазывайте!.. Говорите сразу! Ну?

*Ломов.* Сейчас... Сию минуту. Дело в том, что я приехал просить руки у вашей дочери Натальи Степановны.

*Чубуков (радостно).* Иван Васильевич! Повторите еще раз — я не расслышал!

*Ломов.* Я имею честь просить...

*Чубуков (перебивая).* Голубушка моя... Я так рад и прочее... (*Обнимает и целует.*) Давно желал. Это было моим всегдашним желанием. (*Пускает слезу.*) И всегда я любил вас, ангел мой, как родного сына. Дай Бог вам обоим совет и любовь и прочее, а я весьма желал... Пойду позову Наташу!..

\*\*\*

### III

*Наталья Степановна и Ломов.*

*Наталья Степановна (входит).* Ну вот, ей-богу! Это вы, а папа говорит: поди, там купец за товаром пришел. Здравствуйте, Иван Васильевич!

*Ломов.* Здравствуйте, уважаемая Наталья Степановна!

*Наталья Степановна.* Курите... Вот спички... Погода великолепная, а вчера такой дождь был, что рабочие весь день ничего не делали. Вы сколько копен накопили? Я, представьте, сжадничала и скосила весь луг, а теперь сама не рада, боюсь, как бы мое сено не сгнило. Лучше было бы подождать. Но что это? Вы, кажется, во фраке! Вот новость! На бал едете, что ли? Между прочим, вы похорошели... Вправду, зачем вы таким франтом?

*Ломов (волнуясь).* Видите ли, уважаемая Наталья Степановна... Дело в том, что я решился просить вас выслушать меня... Конечно, вы удивитесь и даже рассердитесь, но я...

*Наталья Степановна.* В чем дело?

*Пауза.*

*Ломов.* Я постараюсь быть краток. Вам, уважаемая Наталья Степановна, известно, что я давно уже, с самого детства, имею честь знать ваше семейство. (...) Род Ломовых и род Чубуковых всегда находились в самых дружественных и, можно даже сказать, родственных отношениях. К тому же, как вы изволите знать, моя земля тесно соприкасается с вашей. Если вы изволите припомнить, мои Воловьи Лужки граничат с вашим березняком.

*Наталья Степановна.* Виновата, я вас перебыю. Вы говорите «мои Воловьи Лужки»... Да разве они ваши?

*Ломов.* Мои-с...

*Наталья Степановна.* Ну, вот еще! Воловьи Лужки наши, а не ваши!

*Ломов.* Нет-с, мои, уважаемая Наталья Степановна.

*Наталья Степановна.* Наши! Хоть вы два дня доказывайте, хоть наденьте пятнадцать фраков, а они наши, наши, наши!.. Вашего я не хочу и своего терять не желаю... Как вам угодно!

*Ломов.* Мне, Наталья Степановна, Лужков не надо, но я из принципа. Если угодно, то, извольте, я вам подарю их.

*Наталья Степановна.* Я сама могу подарить вам их, они мои!.. Всё это, по меньшей мере, странно, Иван Васильевич! До сих пор мы вас считали хорошим соседом, другом, (...) а вы поступаете с нами, как с цыганами. Дарите мне мою же землю. Извините, это не по-соседски! По-моему, это даже дерзость, если хотите...

*Ломов.* По-вашему выходит, значит, что я узурпатор? Сударыня, никогда я чужих земель не захватывал и обвинять меня в этом никому не позволю... *(Быстро идет к графину и пьет воду.)* Воловьи Лужки мои!

*Наталья Степановна.* Неправда, наши!

*Ломов (хватается за сердце).* Воловьи Лужки мои! Понимаете? Мои!

*Наталья Степановна.* Наши!

*Ломов.* Мои!

*Наталья Степановна.* Наши!

*Ломов.* Мои!

\*\*\*

*Наталья Степановна.* Воловьи Лужки наши, и я не уступлю, не уступлю, не уступлю!

*Ломов.* Это мы увидим! Я вам судом докажу, что они мои!

## **Задание 2. Ответьте на вопросы.**

1. Можно ли сказать, что общение, которое происходит между героями, является социальным? Почему вы так считаете?
2. Кем и с какой целью было инициировано общение?
3. Какое общение в данном случае происходит между героями: устное или письменное, диалогическое или монологическое, межличностное или публичное, непосредственное или опосредованное, контактное или дистантное?
4. Какие этикетные формулы использовали собеседники в ходе разговора?
5. Носителями какого типа речевой культуры являются собеседники? Почему вы так считаете?
6. Соблюдали ли собеседники в своем общении принцип кооперации? Какие из его максим были соблюдены, а какие нет? Приведите примеры.
7. Какой мы видим речевую ситуацию: в какой обстановке проходит общение, кем являются участники общения, каковы отношения и степень знакомства собеседников, их социальные роли?
8. Из каких компонентов (см. тему 6) состояло общение в сцене 1? Какие компоненты были пропущены? Почему?
9. Из каких компонентов состояло общение в сцене 3?
10. Была ли достигнута цель общения в первом диалоге? А во втором диалоге? Почему вы так считаете?

## Проверочная работа № 2 (Письменная деловая речь)

### Протокол

**Задание 1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме «Протокол».**

**Протокол** составляется на основании записей, произведенных во время совещания (заседания), представленных тезисов докладов и выступлений, справок, проектов решений и др.

Текст протокола, как правило, состоит из двух частей: вводной и основной.

Во вводной части оформляются следующие реквизиты:

- список присутствовавших;
- повестка дня;
- докладчики по каждому пункту повестки дня.

Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раздела строится по схеме:

- Слушали;
- (Выступили);
- Постановили.

Основное содержание докладов и выступлений помещается в тексте протокола (или прилагается к нему; в этом случае в тексте делается сноска "*Текст выступления прилагается*").

Постановление в тексте протокола печатается полностью; приводятся итоги голосования.

Протокол подписывается председательствующим на заседании и секретарем. Датой протокола является дата заседания.

Протоколы имеют следующие **реквизиты**:

- Наименование документа – слово **Протокол** (пишется по центру страницы).
- Вид заседания, совещания.
- Дата и номер протокола.
- Основная часть протокола. Каждый вопрос в этой части нумеруется, указываются фамилии должностных лиц, выступавших на заседании (совещании), и краткое содержание выступлений при рассмотрении соответствующего вопроса. Затем указывается принятое по этому вопросу решение.
- Подпись включает наименование должности лица, председательствовавшего на заседании (совещании), его личную подпись, расшифровку подписи (инициалы и фамилия).

*Образец протокола (фрагмент)*

**Протокол № 3**  
заседания кафедры русского языка  
от 25.11.09 г.

*Присутствовали:* все члены кафедры и аспиранты – 15 человек.

*Повестка дня*

1. Доклад Н.Н. Ивановой «О концептуальных основаниях модели преподавания риторики в вузе».
2. Обсуждение методического пособия Н.С. Петровой «Система контрольных заданий по морфологии».
3. Рекомендация к.филол.н. И.Н. Борисовой на должность доцента.
4. Разное.

⟨...⟩

По третьему вопросу

*Слушали:* Отчет И.Н. Борисовой о научной и учебно-методической работе в связи с представлением на должность доцента (отчет прилагается).

*Выступили:*

Доц. *И.Т. Воронина* положительно оценила преподавательскую деятельность И.Н. Борисовой; отметила высокий уровень лекций по основам культуры речи на факультете культурологии.

Проф. *Т.В. Матвеева* положительно оценила научную работу И.Н. Борисовой: теоретический доклад, прочитанный на заседании кафедры, выступления на научных конференциях, в том числе международных, содержание публикаций.

*Постановили:* рекомендовать И.Н. Борисову на должность доцента кафедры русского языка сроком на 5 лет.

⟨...⟩

Зав. кафедрой русского языка, проф. Н.А. Сергеева

Секретарь Ю.М. Кузнецова

***Задание 2. Прочитайте выдержки из научно-фантастической повести А. и Б. Стругацких «Жук в муравейнике». На основании литературного описания делового совещания составьте протокол этого совещания.***

*Действие происходит в далеком будущем, примерно в 2500-х или 3000-х годах. Человечество освоило космос; оказалось, что на других планетах существуют*

*разумные расы. Стало известно о существовании в древности (40 – 50 тысяч лет назад) сверхразвитой расы, уже тогда свободно путешествовавшей по космосу. Расу эту земные исследователи назвали «странниками».]*

... 21 декабря 37 года отряд следопытов под командой Бориса Фокина высадился на каменистом плато безымянной планетки в системе ЕН9173, имея задачей обследовать обнаруженные здесь еще в прошлом веке развалины каких-то сооружений, приписываемых странникам.

24 декабря интравизорная съемка зафиксировала под развалинами наличие обширного помещения в толще скальных пород на глубине более трех метров.

25 декабря Борис Фокин с первой же попытки и без всяких неожиданностей проник в это помещение. Оно было выполнено в форме полусферы радиусом в десять метров <...> и содержало весьма громоздкое устройство, которое с легкой руки одного из следопытов стали называть саркофагом. <...> Удалось определить возраст находки (40-45 тысяч лет), обнаружить, что саркофаг потребляет энергию, и даже установить несомненную связь между саркофагом и расположенными над ним развалинами.

<...> 29 декабря Борис Фокин <...> потребовал к себе лучшего специалиста-эмбриолога. <...> 30 декабря Марк Ван Блерком [*эмбриолог*] убыл в распоряжение Бориса Фокина и уже через несколько часов отправил <...> поразительное сообщение. В этом сообщении он утверждал, что так называемый саркофаг представляет собой на самом деле не что иное, как своего рода эмбриональный сейф совершенно фантастической конструкции. В сейфе содержится тринадцать оплодотворенных яйцеклеток вида хомо сапиенс <...>.

Геннадий Комов [*член Мирового Совета – органа управления планеты, – курирующий Комиссию по контактам с внеземными цивилизациями*] <...> немедленно собрал совещание тех руководителей Комкона [*Комиссии по контактам с внеземными цивилизациями*], которые являлись одновременно членами Мирового Совета. Среди них были такие корифеи, как Леонид Горбовский и Август-Иоганн Бадер, <...> осторожный, вечно сомневающийся Махино Синода, а также энергичный шестидесятидвухлетний Рудольф Сикорски.

Комов проинформировал собравшихся и поставил ребром: что теперь делать? Очевидно, можно было закрыть саркофаг и оставить все, как есть, ограничившись на будущее пассивным наблюдением. Можно было попытаться инициировать развитие яйцеклеток и посмотреть, что из этого получится. Наконец, можно было во избежание грядущих осложнений уничтожить находку.

<...> Все согласились, что саркофаг был найден совершенно случайно, а значит – преждевременно. Все согласились далее, что, прежде чем принимать какое бы то ни было решение, надобно попытаться понять <...> изначальный

замысел странников. Было высказано несколько более или менее экзотических гипотез.

Кирилл Александров <...> высказал предположение, что саркофаг есть хранилище генофонда странников. Все известные мне доказательства негуманоидности странников, заявил он, являются по сути своей косвенными. На самом же деле странники вполне могут оказаться генетическими двойниками человека. Такое предположение не противоречит ни одному из доступных фактов. Исходя из этого, Александров предлагал все исследования прекратить, вернуть находку в первоначальное состояние и покинуть систему ЕН9173.

По мнению Августа-Иоганна Бадера, саркофаг есть – да! – хранилище генофонда, но никаких не странников, а именно землян. Сорок пять тысяч лет тому назад странники, допуская теоретически возможность генетического вырождения немногочисленных тогда племен хомо сапиенс, пытались таким образом принять меры к восстановлению земного человечества в будущем.

<...> Геннадий Комов поставил вопрос значительно шире. По его мнению, любая цивилизация, достигшая определенного уровня развития, не может не стремиться к контакту с иным разумом. Однако контакт между гуманоидными и негуманоидными цивилизациями чрезвычайно затруднен, если только вообще возможен. Не имеем ли мы дела с попыткой применить принципиально новый метод контакта – создать существо-посредника, гуманоида, в генотипе которого закодированы некие существенные характеристики негуманоидной психологии? В этом смысле мы должны рассматривать находку как начало принципиально нового этапа и в истории землян, и в истории негуманоидных странников.

<...> Осторожнейший Махирос Синода, крупный специалист по странникам, задал вполне резонный вопрос: почему, собственно, уважаемый Геннадий, да и некоторые другие товарищи, так уверены в благорасположенности странников к землянам? Мы не имеем никаких свидетельств того, что странники вообще способны на благорасположенность к кому бы то ни было, в том числе и к гуманоидам. Напротив, факты (немногочисленные, правда) свидетельствуют скорее о том, что странники абсолютно равнодушны к чужому разуму <...>. Не кажется ли уважаемому Геннадию, что высказанную им гипотезу можно в равной степени развить в прямо противоположном направлении, а именно – предположить, что гипотетические существа-посредники должны по замыслу странников выполнять задачи, с нашей точки зрения скорее негативные. Почему бы, следуя логике уважаемого Геннадия, не предположить, что саркофаг есть, так сказать, идеологическая бомба замедленного действия, а существа-посредники – своего рода диверсанты, предназначенные для внедрения в нашу цивилизацию?..

В самый разгар совещания Геннадию Комову передали очередную шифровку от Фокина. Он прочитал ее, изменился в лице и надтреснутым голосом объявил: "Плохо дело – Фокин и Ван Блерком сообщают, что все тринадцать яйцеклеток совершили первое деление".

Это был скверный Новый год для всех посвященных. С раннего утра 1 января и до вечера 3 января нового, 38-го года шло практически непрерывное заседание спонтанно образовавшейся комиссии по инкубатору. Саркофаг теперь называли инкубатором, и обсуждался по сути дела всего один вопрос: как, учитывая все обстоятельства, организовать судьбу тринадцати будущих новых граждан планеты Земля.

Вопрос об уничтожении инкубатора больше не поднимался <...>.

Рудольф Сикорски в дискуссии участия не принимал. <...> Вечером 3 января на заключительном заседании <...> он потребовал слова и объявил примерно следующее.

Мы проделали здесь неплохую работу и подготовились более или менее к возможному развитию событий – насколько это возможно при нашем нынешнем уровне информированности и в той, прямо скажем, бездарной ситуации, в которой мы оказались помимо своей воли и по воле странников. Мы договорились не совершать необратимых поступков – в этом, собственно, суть всех наших решений! Но! Как руководитель <...> организации, ответственной за безопасность земной цивилизации в целом, я предлагаю вам ряд требований, которые вам надлежит неукоснительно выполнять в нашей деятельности впредь.

Первое. Все работы, хотя бы мало-мальски связанные с этой историей, должны быть объявлены закрытыми. Сведения о них не подлежат разглашению ни при каких обстоятельствах. <...>

Второе. Ни один из "подкидышей" не должен быть посвящен в обстоятельства своего появления на свет. <...>

Третье. "Подкидыши" немедленно по появлению на свет должны быть разделены, а в дальнейшем надлежит принять меры к тому, чтобы они не только ничего не знали друг о друге, но и не встречались бы друг с другом. <...>

Четвертое. Все они должны получить в дальнейшем внеземные специальности, с тем чтобы сами обстоятельства их жизни и работы естественным образом затрудняли бы им возвращение на Землю даже на короткие сроки.

<...> Все "четыре требования" были приняты большинством голосов, и Рудольфу Сикорски было тут же поручено разработать и провести в жизнь соответствующие мероприятия.

*(Стругацкий А., Стругацкий Б.  
Жук в муравейнике. Волны гасят  
ветер: Повести. Отягощенные злом,  
или Сорок лет спустя: Роман. – М.:  
«Текст», 1993. – 495 с.)*

**Приложение**  
**Шаблоны документов**  
**ЛИЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

**Заявление**

**Образец 1**

Директору Педагогической гимназии  
им. А.С. Макаренко  
И.С. Соколову  
учителя истории Н.А. Симоновой

заявление.

Прошу предоставить мне очередной отпуск за 2010-2011 учебный год с 25.06.2011 по 18.08.2011.

Дата

(подпись)

**Образец 2**

Отдел ксерокопий  
Библиотеки Академии наук РФ  
от Н.И. Иванова,  
проживающего по адресу:  
Санкт-Петербург,  
ул. Замшина, д. 16, кв. 103

Заявление

Прошу сделать мне ксерокопию фрагмента книги Казарцевой О.М. "Письменная речь" - М., "Наука", 1998, с. 210 - 221, необходимую для научной работы.

Дата

(подпись)

## Доверенность

### Образец 1

## ДОВЕРЕННОСТЬ

\_\_\_\_\_ (место и дата выдачи доверенности прописью)

Я, гр. \_\_\_\_\_,  
проживающая(ий) по адресу: \_\_\_\_\_,  
доверяю гр. \_\_\_\_\_,  
проживающей(ему) по адресу: \_\_\_\_\_,  
получить в кассе \_\_\_\_\_, находящегося  
(наименование предприятия)  
по адресу: \_\_\_\_\_,  
причитающуюся мне заработную плату за \_\_\_\_\_,  
(период времени прописью)  
расписаться за меня и совершить все действия, связанные с выполнением этого  
поручения.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года настоящая доверенность удостоверена  
мною, \_\_\_\_\_ нотариусом

\_\_\_\_\_ (наименование нотариальной конторы, No., дата выдачи лицензии)

Доверенность подписана гр. \_\_\_\_\_ в  
моем присутствии. Личность доверителя установлена, дееспособность его  
проверена.

Зарегистрировано в реестре за No. \_\_\_\_\_  
Взыскано по тарифу: \_\_\_\_\_ руб.  
Нотариус: \_\_\_\_\_ (подпись)

## Образец 2

### ДОВЕРЕННОСТЬ

\_\_\_\_\_

*(место и дата выдачи доверенности прописью)*

Я, гр. \_\_\_\_\_,  
проживающая(ий) по адресу: \_\_\_\_\_,  
доверяю гр. \_\_\_\_\_,  
проживающей(ему) по адресу: \_\_\_\_\_,  
получать в отделении связи №. \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
причитающуюся мне пенсию с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.  
*(дата прописью) (дата прописью)*

В получении за меня расписаться и выполнить все действия, связанные с данным поручением.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года настоящая доверенность удостоверена мною, \_\_\_\_\_ нотариусом

\_\_\_\_\_  
*(наименование нотариальной конторы, №., дата выдачи лицензии)*

Доверенность подписана гр. \_\_\_\_\_ в моем присутствии. Личность доверителя установлена, дееспособность его проверена.

Зарегистрировано в реестре за №. \_\_\_\_\_  
Взыскано по тарифу: \_\_\_\_\_ руб.  
Нотариус: \_\_\_\_\_ *(подпись)*

### Автобиография

#### **Автобиография**

Я, Викторов Сергей Сергеевич, родился 7 июня 1956 года в пос. Бернгардовка Всеволожского района Ленинградской области.

С 1963 по 1973 г. учился в средней школе № 2 пос. Бернгардовка. Окончил 10 классов.

С 1974 по 1976 г. проходил службу в рядах Вооруженных Сил СССР на территории Ленинградского военного округа.

С 1977 по 1982 г. учился в Ленинградском кораблестроительном институте. Имею специальность инженера по радиоэлектронным системам.

С 1982 по 1990 г. работал в должности инженера, затем старшего инженера отдела электронных приборов НПО "Гранит" (г. Санкт-Петербург). С 1990 г.

перешел на преподавательскую работу в Государственную Морскую Академию им. адмирала С.О. Макарова (г. Санкт-Петербург). В 1994 г. защитил диссертацию на соискание ученой степени кандидата технических наук. В настоящее время работаю старшим преподавателем кафедры радиоэлектроники в Государственной Морской Академии им. адмирала С.О. Макарова.

Проживаю по адресу: г. Санкт-Петербург, 12 линия ВО, дом 43, кв.18.

Женат. В брак вступил в 1990 г. Жена Викторова (фамилия до замужества - Приходько) Елена Степановна, 1961 г. рождения.

Дети: сын Алексей, 1993 г. рождения, дочь Мария, 1996 г. рождения.

Дата

(подпись)

### **Жалоба**

\_\_\_\_\_ (название суда)

межмуниципальный районный народный суд г. \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Адрес: \_\_\_\_\_

Организация: \_\_\_\_\_

(название государственного органа

местного самоуправления,

учреждения, либо их объединений,

общественной организации,

объединения или

Ф.И.О. должностного лица, чьи действия

(решения) обжалуются)

Адрес: \_\_\_\_\_

### **ЖАЛОБА**

на действия (решения) государственного органа,

органа местного самоуправления, учреждения,

предприятия и их объединений, общественной

организации, объединения или должностного

лица

\_\_\_\_\_ (Указать какие действия (решения) обжалуются,

\_\_\_\_\_ какие конкретно права и свободы гражданина нарушены этими

\_\_\_\_\_ действиями (решениями),

---

*какие созданы препятствия осуществлению гражданином его прав*

---

*и свобод, какая-либо обязанность возложена на гражданина*

---

*незаконно или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности)*

---

*(Сведения о подаче аналогичной жалобы в вышестоящий в порядке*

---

*подчиненности орган или должностному лицу,*

---

*характер полученного ответа, если таковой имеется)*

В соответствии с \_\_\_\_\_,

Прошу:  
признать

---

*(обжалуемое действие (решение) незаконным,*

---

*обязать удовлетворить требования, в которых отказано,*

---

*либо отменить меры ответственности, примененные к заявителю)*

Приложение:

1. Копия ответа из вышестоящего в порядке подчиненности органа или от должностного лица (в случае, если заявитель обращался за защитой своих прав).
2. Другие доказательства, подтверждающие права и свободы гражданина, нарушенные неправомерными действиями (решениями) органов, объединений, должностных лиц (копия постановления о наложении административного взыскания).
3. Другие документы, подтверждающие факт незаконного возложения на гражданина какой-либо обязанности, либо незаконного привлечения к какой-либо ответственности.
4. Платежное поручение об уплате госпошлины.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

*(подпись)*

# АДМИНИСТРАТИВНО-ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## Договор, контракт

Государственный контракт № \_\_\_\_\_

на выполнение поисковых научно-исследовательских работ для государственных нужд

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_.

Федеральное агентство по образованию, именуемое в дальнейшем «Государственный заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании положения о Федеральном агентстве по образованию, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2004 г. №288 и приказа Федерального агентства по образованию от 24.07.2008 № 914 «О распределении обязанностей по руководству деятельностью Федерального агентства по образованию» с одной стороны и \_\_\_\_\_, (указать полное и сокращенное наименование организации и ее организационно-правовую форму или Ф.И.О. участника-физического лица (индивидуального предпринимателя) зарегистрированное(ый/ая) в \_\_\_\_\_, (указать наименование регистрирующего органа)

за основным государственным регистрационным номером \_\_\_\_\_ (Свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц или Свидетельство о внесении записи в единый реестр индивидуальных предпринимателей № \_\_\_\_\_, от \_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, (указать должность, Ф.И.О. руководителя организации - для юридических лиц) действующего на основании \_\_\_\_\_, (указать: Устава или Положения, а также доверенности, если Государственный контракт подписывается не руководителем организации)

с другой стороны, а вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», руководствуясь:

приказом Федерального агентства по образованию от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ о реализации проектов . \_\_\_\_\_»;

приказом Федерального агентства по образованию от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ о внесении изменений в приказ о реализации проектов (или в приказ о выделении ассигнований) \_\_\_\_\_»;

решением Единой комиссии (протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_) по конкурсу № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_», (указать наименование конкурса)

в рамках реализации « \_\_\_\_\_», (указать: номер и наименование задачи, мероприятия и Программы, кем и когда утверждена Программа)

по подстатье 226 «Прочие работы, услуги» классификации операций сектора государственного управления, по направлению расходов «НИОКР»;

заключили настоящий государственный контракт на выполнение поисковых научно-исследовательских работ для государственных нужд (далее – Государственный контракт) о нижеследующем:

### 1. Предмет Государственного контракта

1.1. Исполнитель по заданию Государственного заказчика обязуется **выполнить поисковые научно-исследовательские работы** (указать наименование проекта) (далее - НИР) и

передать полученные при выполнении НИР результаты в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Государственным контрактом.

1.2. Государственный заказчик обязуется обеспечить оплату надлежащим образом исполненных обязательств, предусмотренных п.1.1. в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Государственным контрактом.

1.3. Наименования, виды работ (этапов) по Государственному контракту, требования, предъявляемые к работам (этапам), включая параметры, определяющие качественные и количественные характеристики работ (этапов), сроки выполнения работ (этапов), требования к отчетной документации и другие условия исполнения Государственного контракта определяются в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

1.4. Сведения об особых условиях выполнения НИР, указаны в Детализированном предложении о качестве поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 2 к Государственному контракту).

1.5. Последовательность действий Исполнителя при выполнении работ (этапов), изложенная в хронологическом порядке по дате завершения каждого отдельного действия, установлена в Детализированном плане выполнения поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 3 к Государственному контракту).

1.6. Цена Государственного контракта (цена выполняемых работ (этапов)) указана в Приложении № 4 к Государственному контракту.

## **2. Общие положения Государственного контракта**

### **2.1. Основные определения, используемые в Государственном контракте:**

2.1.1. Отчетная документация – подготовленные и подписанные Исполнителем документы и материалы, подтверждающие надлежащее выполнение НИР по Государственному контракту (этапу Государственного контракта), передаваемые Государственному заказчику, включая все документы и материалы, предусмотренные требованиями к отчетной документации, установленными в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту). В состав Отчетной документации должны быть включены документы, необходимые для обеспечения государственного учета результатов научно-технической деятельности: Форма 1 по учету сведений о результатах научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ гражданского назначения, выполняемых за счет средств федерального бюджета, утвержденная Приказом Минобрнауки России от 22 декабря 2005 г. N 312, копии документов, подтверждающих приведенные в Форме 1 сведения.

### **2.2. Требования к НИР:**

2.2.1. НИР должны выполняться в соответствии с ГОСТом 15.101-98 «Система разработки и постановки продукции на производство. Порядок выполнения научно-исследовательских работ».

2.2.2. Перечень научной и иной документации, подлежащей оформлению и сдаче Исполнителем Государственному заказчику в составе Отчетной документации, определяется в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту). Разработка и оформление отчетной документации осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

2.2.3. НИР (результаты НИР) должны отвечать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), сертификации, лицензирования, если такие требования предъявляются настоящим Государственным контрактом и (или) действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.4. НИР должны быть выполнены в полном объеме и в сроки, предусмотренные настоящим Государственным контрактом.

2.2.5. Сроком начала выполнения НИР является дата вступления в силу настоящего Государственного контракта, если иное не установлено в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

2.2.6. НИР по Государственному контракту (этапу Государственного контракта) должны быть полностью выполнены Исполнителем и Отчетная документация в установленном порядке передана Государственному заказчику до соответствующей даты, указанной в Разделе 5 Задания на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

2.2.7. Датой окончания этапа (этапов) выполнения работ (этапов) по настоящему Государственному контракту является дата подписания Сторонами акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту либо по акту сдачи-приемки исполнения обязательств по этапу Государственного контракта. Дата окончания этапа (этапов) выполнения работ (этапов) по настоящему Государственному контракту не может быть позднее соответствующей даты, указанной в Разделе 2 Задания на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

2.2.8. Результаты НИР могут иметь маркировки, наклейки, копирайт и иные лицензионные или авторские знаки, определяемые действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.9. Если результат НИР подлежит упаковке, то требования к упаковке определяются в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

2.2.10. Риск случайной гибели или случайного повреждения результатов НИР до его передачи Заказчику лежит на Исполнителе.

Результат НИР передается Заказчику с необходимыми принадлежностями к результату НИР, если такое требование установлено законодательством Российской Федерации или в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

### **2.3. Требования к условиям и способам выполнения НИР:**

2.3.1. Место выполнения НИР может быть определено в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

### **2.4. Гарантии Исполнителя и гарантийные обязательства:**

2.4.1. При исполнении обязательств по настоящему Государственному контракту Исполнитель обязуется не нарушать имущественные и неимущественные права Государственного заказчика и других лиц. Использование объектов интеллектуальной собственности или средств индивидуализации (товарный знак, знак обслуживания и т.п.) должно осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Иные условия использования (правообладания) объектов интеллектуальной собственности могут быть определены в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

2.4.2. Исполнитель гарантирует, что результат НИР передается свободным от прав третьих лиц и не является предметом залога, ареста или иного обременения.

2.4.3. Исполнитель гарантирует, что при выполнении НИР по настоящему Государственному контракту не будут использованы сведения, составляющие государственную тайну.

2.4.4. Исполнитель гарантирует, что результаты, полученные при выполнении НИР, не будут подпадать под перечни сведений, подлежащих засекречиванию органов государственной власти и организаций, руководители которых наделены полномочиями по

отнесению сведений к государственной тайне в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации №151-РП от 16.04.2005 г. (с изменениями и дополнениями).

2.4.5. Срок гарантии качества на работы (этапы) по Государственному контракту устанавливается в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту). Течение гарантийного срока начинается с момента подписания Государственным заказчиком акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту.

2.4.6. Объем гарантии качества на результаты НИР по Государственному контракту устанавливается в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

### **3. Стоимость (цена) работ (этапов) и порядок оплаты**

3.1. Общая стоимость (цена) НИР по Государственному контракту составляет \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп.),  
(Сумма прописью)

НДС не облагается на основании п.п. 16 п. 3 ст. 149 Налогового кодекса Российской Федерации.

Указанная цена (стоимость) Государственного контракта является твердой и не может изменяться в процессе его исполнения, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 3.3. и 3.4. настоящего Государственного контракта.

3.2. Общая стоимость работ (этапов) включает в себя все затраты, издержки и иные расходы Исполнителя, связанные с исполнением настоящего Государственного контракта.

3.3. В случае изменения объема выполняемых работ (этапов), в соответствии с п. 5.1.7 настоящего Государственного контракта, Государственный заказчик по согласованию с Исполнителем вправе при выполнении дополнительного объема работ (этапов) изменить первоначальную цену (стоимость) Государственного контракта пропорционально объему таких дополнительных работ (этапов), но не более чем на 10 (десять) процентов такой цены настоящего Государственного контракта, а при внесении соответствующих изменений в настоящий Государственный контракт в связи с сокращением потребности в выполнении таких работ (этапов), Государственный заказчик обязан изменить цену настоящего Государственного контракта указанным образом. Соответствующие изменения положений Государственного контракта осуществляются путем подписания Сторонами Дополнения к настоящему Государственному контракту.

3.4. Цена Государственного контракта может быть снижена по соглашению сторон без изменения предусмотренного Государственным контрактом объема работ (этапов) и иных условий исполнения Государственного контракта. Соответствующие изменения положений Государственного контракта осуществляются путем подписания Сторонами Дополнения к настоящему Государственному контракту.

3.5. Оплата выполненных работ по настоящему Государственному контракту производится Государственным заказчиком по безналичному расчету перечислением денежных средств на счет Исполнителя платежными поручениями в следующем порядке:

3.5.1. Государственный заказчик производит авансовый платеж в размере тридцати процентов от общей стоимости работ, предусмотренной в п. 3.1. настоящего Государственного контракта, в течение 10 (десяти) банковских дней с момента регистрации Государственного контракта Государственным заказчиком и при условии поступления средств федерального бюджета на счет Государственного заказчика.

3.5.2. Расчеты с Исполнителем осуществляются с учетом произведенного авансового платежа и в пределах стоимости (цены) выполненных работ (этапов), предусмотренной Государственным контрактом, в период 10 (десяти) банковских дней с момента представления Исполнителем подписанного Сторонами акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (этапу Государственного контракта), по

установленным Государственным заказчиком формам и при условии поступления средств федерального бюджета на счет Государственного заказчика.

3.6. В случае уменьшения соответствующими государственными органами в установленном порядке бюджетных средств ранее доведенных лимитов бюджетных обязательств, приводящего к невозможности исполнения Государственным заказчиком обязательств по настоящему Государственному контракту, о чем Государственный заказчик уведомляет Исполнителя, Стороны согласовывают новые сроки, а если необходимо – иные условия настоящего Государственного контракта.

3.7. В случае применения к Исполнителю неустойки, расчеты с Исполнителем осуществляются после погашения Исполнителем неустойки.

#### **4. Порядок сдачи–приемки исполнения обязательств**

4.1. Передача отчетной документации осуществляется в сроки, предусмотренные в разделе 6 Задания на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение №1 к Государственному контракту).

4.1.1. Выполненные работы (этапы) принимаются Государственным заказчиком по акту сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту либо по акту сдачи-приемки исполнения обязательств по этапу Государственного контракта. При приемке, в том числе, проверяется соответствие объема и качества выполненных работ (этапов) требованиям настоящего Государственного контракта.

4.2. В течение 30 (тридцати) дней с момента предоставления подготовленной и подписанной Исполнителем отчетной документации, Приемочная комиссия Государственного заказчика осуществляет проверку результатов исполнения обязательств Исполнителем по настоящему Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) на предмет соответствия выполненных работ (этапов) и представленной отчетной документации требованиям и условиям настоящего Государственного контракта. Для проверки соответствия качества выполненных работ (этапов) требованиям, установленным Государственным контрактом, Государственный заказчик вправе привлечь независимых экспертов.

4.3. По результатам рассмотрения исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) Приемочная комиссия Государственного заказчика с учетом результатов экспертизы (если для проверки соответствия качества выполненных работ (этапов) требованиям, установленным Государственным контрактом, Государственный заказчик привлеч независимых экспертов), составляет мотивированное заключение о надлежащем исполнении или ненадлежащем исполнении Исполнителем обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта). По результатам заключения приемочной комиссии Государственный заказчик не позднее, чем через 30 дней с момента предоставления Исполнителем отчетной документации, передает Исполнителю подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) или мотивированный отказ от подписания акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта).

4.4. В течение 3 (трех) дней с момента получения подписанного Государственным заказчиком акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) Исполнитель обязан подписать со своей стороны акт сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) и вернуть экземпляры акта Государственному заказчику.

4.5. В случае получения мотивированного отказа Государственного заказчика от подписания акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта), Исполнитель обязан рассмотреть мотивированный

отказ и устранить недостатки в срок, указанный Государственным заказчиком в мотивированном отказе, а если срок не указан, то в течение 10 (десяти) календарных дней с момента его получения. Доработанная Исполнителем отчетная документация с описью произведенных изменений рассматривается Государственным заказчиком в соответствии с пп. 4.2. и 4.3. Государственного контракта.

4.6. Дата подписания обеими Сторонами акта сдачи–приемки исполнения обязательств по Государственному контракту или акта сдачи-приемки исполнения обязательств по этапу Государственного контракта является датой выполнения Исполнителем всех обязательств по Государственному контракту или датой окончания соответствующего этапа выполнения работ (этапов). Подписанный между Государственным заказчиком и Исполнителем акт сдачи–приемки исполнения обязательств по Государственному контракту или акт сдачи-приемки исполнения обязательств по этапу Государственного контракта является основанием для оплаты Исполнителю выполненных работ (этапов).

4.7. Порядок передачи охраняемых объектов интеллектуальной собственности определяется в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту).

4.8. При досрочном выполнении работ (этапов), если досрочное выполнение работ (этапов) возможно в соответствии с условиями Государственного контракта, Исполнитель обязан в письменной форме уведомить Государственного заказчика о готовности предоставить для осуществления приемки отчетную документацию в соответствии с требованиями настоящего Государственного контракта.

## **5. Права и обязанности Государственного заказчика**

### **5.1. Государственный заказчик вправе:**

5.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по Государственному контракту (этапу Государственного контракта) в соответствии с Заданием на выполнение поисковых научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту) и иными Приложениями к настоящему Государственному контракту, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

5.1.2. Требовать от Исполнителя предоставления надлежащим образом оформленной отчетной документации, подтверждающей исполнение обязательств по Государственному контракту (этапу Государственного контракта).

5.1.3. Привлекать экспертов, специалистов и иных лиц, обладающих необходимыми знаниями для участия в проведении экспертизы выполненных работ (этапов) и представленной Исполнителем отчетной документации.

5.1.4. Определять лиц, непосредственно участвующих в контроле за ходом выполнения Исполнителем работ (этапов) и (или) участвующих в сдаче-приемке исполненных обязательств по настоящему Государственному контракту.

5.1.5. В любое время проверять соответствие сроков совершения действий Исполнителем при выполнении работ (этапов), срокам, установленным в Детализированном Плате выполнения поисковых научно-исследовательских работ, и качества выполняемых Исполнителем работ (этапов), требованиям, установленным настоящим Государственным контрактом без вмешательства в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя. Если в результате такой проверки станет очевидным, что работы не будут выполнены надлежащим образом и (или) в надлежащие сроки, Государственный заказчик вправе направить Исполнителю Требование об устранении недостатков с указанием срока для устранения недостатков и при неисполнении Исполнителем в назначенный срок этого требования расторгнуть Государственный контракт в установленном законодательством Российской Федерации порядке с взысканием с Исполнителя причиненных убытков.

5.1.6. Осуществлять контроль за использованием результатов НИР, полученных при выполнении Государственного контракта, в том числе передаваемых Исполнителем третьим лицам.

5.1.7. По согласованию с Исполнителем изменить не более чем на 10 (десять) процентов предусмотренный Государственным контрактом объем работ (этапов) при изменении потребности в работах (этапах), на выполнение которых заключен Государственный контракт, или в случае выявления потребности в дополнительных работах (этапах), не предусмотренных Государственным контрактом, но связанных с работами (этапами), предусмотренными Государственным контрактом.

#### **5.2. Государственный заказчик обязан:**

5.2.1. Своевременно сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе выполнения работ (этапов) или приемки исполненных обязательств.

5.2.2. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом выполненные работы (этапы) в соответствии с настоящим Государственным контрактом.

### **6. Права и обязанности Исполнителя**

#### **6.1. Исполнитель вправе:**

6.1.1. Требовать своевременного подписания Государственным заказчиком акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) на основании представленных Исполнителем отчетных документов либо мотивированного отказа Государственного заказчика от подписания акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта).

6.1.2. Требовать своевременной оплаты выполненных работ (этапов) в соответствии с подписанным Сторонами актом сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту или актом сдачи-приемки исполнения обязательств по этапу Государственного контракта, при условии поступления средств федерального бюджета на счет Государственного заказчика.

6.1.3. В порядке, предусмотренном действующим законодательством, привлекать к исполнению своих обязательств по настоящему Государственному контракту других лиц – соисполнителей. Исполнитель несет ответственность перед Государственным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств соисполнителями.

6.1.4. Привлечение соисполнителей не влечет за собой изменения стоимости и объемов работ (этапов) по настоящему Государственному контракту. Перечень работ (этапов), выполненных соисполнителями, Исполнитель указывает в отчетной документации.

#### **6.2. Исполнитель обязан:**

6.2.1. Своевременно и надлежащим образом выполнить работы (этапы) и представить Государственному заказчику отчетную документацию.

6.2.2. Своевременно выполнить требования по государственной регистрации научно-исследовательских работ, предусмотренные Приказом Министерства науки и технологий Российской Федерации от 17.11.1997 №125.

6.2.3. Согласовать с Государственным заказчиком необходимость использования при выполнении работ (этапов) охраняемых результатов интеллектуальной деятельности, принадлежащих третьим лицам, и приобретение прав на их использование.

6.2.4. Незамедлительно уведомлять Государственного заказчика о каждом полученном при выполнении Государственного контракта результате в виде объекта интеллектуальной собственности, обладающем хотя бы одной из нижеследующих характеристик:

- является способным к правовой охране в соответствии с законодательством Российской Федерации об интеллектуальной собственности;

– не является способным к правовой охране в соответствии с законодательством Российской Федерации об интеллектуальной собственности, но является информацией, для которой может быть установлен режим коммерческой тайны.

6.2.5. Проводить патентные исследования в соответствии с ГОСТом Р 15.011-96.

6.2.6. Предпринять меры, обеспечивающие правовую охрану результатов НИР, созданных при реализации Государственного контракта и способных к правовой охране.

6.2.7. За свой счет устранить выявленные в процессе выполнения работ (этапов) недостатки в сроки, определенные Государственным заказчиком, а если срок не определен, то в течение 10 (десяти) дней с момента получения уведомления Государственного заказчика с Требованием об устранении недостатков.

6.2.8. По первому требованию органа, осуществляющего контроль за использованием средств федерального бюджета, представить документы, связанные с выполнением работ (этапов) по настоящему Государственному контракту. В этих целях Исполнитель обязан вести отдельный бухгалтерский учет.

## 7. Ответственность Сторон

### 7.1. Ответственность Государственного заказчика:

7.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Государственный заказчик несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### 7.2. Ответственность Исполнителя:

7.2.1. В случае нарушения сроков совершения действий Исполнителем при выполнении работ (этапов), срокам, установленным в Детализированном Плате выполнения поисковых научно-исследовательских работ, и (или) нарушения сроков представления отчетной документации Государственный заказчик вправе применить к Исполнителю неустойку в размере 0,1 % от стоимости неисполненных надлежащим образом работ (этапов), предусмотренных Государственным контрактом, за каждый день просрочки их исполнения.

7.2.2. В случае выполнения работ (этапов) ненадлежащего качества, Государственный заказчик вправе применить к Исполнителю неустойку в размере 0,1% от стоимости неисполненных надлежащим образом работ (этапов), предусмотренных Государственным контрактом, за каждый день, с момента направления Исполнителю мотивированного отказа Государственного заказчика от подписания акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта) или Требования об устранении недостатков до момента устранения недостатков выполненных работ (этапов), подтвержденного подписанием Сторонами Акта об устранении выявленных недостатков либо акта сдачи-приемки исполнения обязательств по Государственному контракту (по этапу Государственного контракта).

7.2.3. Исполнитель освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пеней), если докажет, что просрочка исполнения указанного обязательства произошла вследствие непреодолимой силы или по вине Государственного заказчика.

7.2.4. Если *обеспечение исполнения государственного контракта предусмотрено конкурсной документацией (выбрать нужный вариант):*

Исполнение обязательств Исполнителя по настоящему Государственному контракту обеспечивается безотзывной банковской гарантией от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданной \_\_\_\_\_, сроком действия до \_\_\_\_\_, в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп.).

Предъявление требования к оплате осуществляется не позднее \_\_\_\_\_ года, в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств Исполнителем по настоящему Государственному контракту, независимо от применения неустойки.

Исполнение обязательств Исполнителя по настоящему Государственному контракту обеспечивается передачей Государственному заказчику в залог денежных средств в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп.) (платежное поручение от № \_\_\_\_\_ указать наименование банка).

Исполнение обязательств Исполнителя по настоящему Государственному контракту обеспечивается договором страхования ответственности от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, указывается наименование страховщика сроком действия до \_\_\_\_\_, в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп.). Предъявление требования к оплате осуществляется не позднее \_\_\_\_\_, в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Государственному контракту, независимо от применения неустойки.

Срок окончания действия представленного Исполнителем обеспечения исполнения Государственного контракта в виде безотзывной банковской гарантии или договора страхования ответственности не должен быть установлен ранее истечения 50 (Пятидесяти) дней с наиболее поздней даты окончания этапа (этапов) выполнения НИР, указанной в Разделе 1 Задания на выполнение научно-исследовательских работ (Приложение № 1 к Государственному контракту). В случае если по независящим от Исполнителя причинам действие безотзывной банковской гарантии или договора страхования ответственности прекратится до установленного настоящим Государственным контрактом срока, Исполнитель должен представить иное (новое) обеспечение исполнения Государственного контракта.

7.2.5. Уплата Исполнителем неустойки или применение иной формы ответственности не освобождает его от исполнения обязательств по настоящему Государственному контракту.

### **7.3. Условия освобождения Сторон от ответственности:**

7.3.1. Стороны освобождаются от ответственности, за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Государственному контракту, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (Форс-мажор). Для целей настоящего Государственного контракта «Форс-мажор» означает событие, находящееся вне разумного контроля Стороны и приводящее к тому, что выполнение Стороной ее обязательств по Государственному контракту становится невозможным или настолько бессмысленным, что в данных обстоятельствах считается невозможным, и включает, но не ограничивается такими явлениями, как война, волнения, общественные беспорядки, землетрясение, пожар, взрыв, буря, наводнение или другие неблагоприятные метеорологические условия, забастовки, локауты или другие события в промышленности (за исключением тех случаев, когда такие забастовки, локауты или другие события в промышленности находятся под контролем Стороны, стремящейся предотвратить Форс-мажор), конфискация или другие действия государственных органов.

7.3.2. Форс-мажором не являются события, вызванные небрежностью или преднамеренным действием Стороны или соисполнителей, агентов или сотрудников Стороны, события, которые Сторона могла бы предусмотреть при должном прилежании, чтобы учесть их при заключении Государственного контракта и предотвратить или контролировать их при выполнении обязательств по настоящему Государственному контракту.

7.3.3. Форс-мажором не является отсутствие достаточных средств или невыполнение каких-либо платежей, предусмотренных настоящим Государственным контрактом.

7.3.4. Сторона, пострадавшая от события Форс-мажора, обязана незамедлительно уведомить другую Сторону о возникновении такого события, виде и возможности продолжительности действия Форс-мажора. Факт Форс-мажора должен быть подтвержден соответствующими компетентными органами.

7.3.5. Сторона, пострадавшая от события Форс-мажора, должна предпринять все разумные меры, чтобы в кратчайшие сроки преодолеть невозможность выполнения своих

обязательств по настоящему Государственному контракту, а также уведомить другую Сторону о восстановлении нормальных условий.

7.3.6. Стороны должны принять все разумные меры для сведения к минимуму последствий любого события Форс-мажора.

## **8. Конфиденциальность информации**

8.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, относящейся к предмету настоящего Государственного контракта.

Вся информация, в рамках Государственного контракта, кроме общедоступной, признается конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.

8.2. Конфиденциальная информация включает в себя научно-техническую, технологическую, финансово-экономическую или иную информацию (в том числе, ноу-хау), которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании.

8.3. Прекращение срока действия Государственного контракта не освобождает Стороны от обязанности по сохранению конфиденциальной информации, предоставленной в рамках настоящего Государственного контракта.

## **9. Права и обязанности Сторон, связанные с использованием объектов интеллектуальной собственности**

9.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, в том числе, но не исключая: изобретения, полезные модели, промышленные образцы, программы для ЭВМ, базы данных, а также исключительные права на результаты НИР, включая объекты авторских прав и потенциально патентоспособные технические решения и секреты производства (ноу-хау), в отношении которых может быть установлен режим коммерческой тайны, созданные в рамках настоящего Государственного контракта, принадлежат указать полное наименование Исполнителя

9.2. По требованию Государственного заказчика правообладатель обязан предоставить указанному Государственным заказчиком лицу безвозмездную простую (неисключительную) лицензию на использование соответствующего объекта исключительного права, созданного в рамках настоящего Государственного контракта, для государственных нужд.

9.3. Исполнитель обязуется обеспечить выплату вознаграждения авторам созданного результата НИР.

9.4. В случае несанкционированного использования объектов интеллектуальной собственности ответственность перед авторами полностью возлагается на Исполнителя.

Дополнительные условия передачи и использования прав на объекты интеллектуальной собственности, полученные в результате выполнения НИР по настоящему Государственному контракту, могут определяться в Задании на выполнение поисковых научно-исследовательских работ.

## **10. Порядок разрешения споров, претензии Сторон**

10.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Государственного контракта между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров, в том числе в претензионном порядке.

10.2. Претензия оформляется в письменной форме и направляется той Стороне по Государственному контракту, которой допущены нарушения его условий. В претензии перечисляются допущенные при исполнении Государственного контракта нарушения со

ссылкой на соответствующие положения Государственного контракта или его приложений, отражаются стоимостная оценка ответственности (неустойки), а также действия, которые должны быть произведены Стороной для устранения нарушений.

10.3. Срок рассмотрения писем, уведомлений или претензий не может превышать 10 (десяти) дней с момента их получения, если иные сроки рассмотрения не предусмотрены настоящим Государственным контрактом. Переписка Сторон может осуществляться в виде письма или телеграммы, а в случаях направления телекса, факса, иного электронного сообщения с последующим предоставлением оригинала документа.

10.4. При неурегулировании Сторонами спора в досудебном порядке, спор передается на разрешение в Арбитражный суд г. Москвы.

## **11. Срок действия, изменение и расторжение Государственного контракта**

11.1. Государственный контракт, после подписания Сторонами, вступает в силу с момента его регистрации Государственным заказчиком.

11.2. Государственный контракт действует до исполнения Сторонами своих обязательств по Государственному контракту. Финансирование настоящего Государственного контракта в текущем финансовом году осуществляется Государственным заказчиком не позднее 25 декабря 2009 года.

Порядок финансирования настоящего Государственного контракта в 2010 году будет определен в Дополнении к настоящему Государственному контракту, исходя из условий поступления средств федерального бюджета в соответствующем году.

11.3. Изменение положений настоящего Государственного контракта допускается в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Изменения оформляются в письменном виде путем подписания Сторонами Дополнений к Государственному контракту. Все приложения и Дополнения являются неотъемлемой частью Государственного контракта. Дополнение, после подписания Сторонами, вступает в силу с момента его регистрации Государственным заказчиком.

11.4. Расторжение настоящего Государственного контракта допускается исключительно по соглашению Сторон или решению суда по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством.

## **12. Прочие условия Государственного контракта**

12.1. Права и обязанности Сторон, предусмотренные настоящим Государственным контрактом, в части выполнения работ (этапов) и их оплаты в 2009 году, возникают после вступления в силу настоящего Государственного контракта.

12.2. Права и обязанности Сторон, предусмотренные настоящим Государственным контрактом, в части выполнения работ (этапов) и их оплаты в 2010 году, возникают после подписания Сторонами и регистрации Государственным заказчиком соответствующих Дополнений к настоящему Государственному контракту.

12.3. Для мониторинга исполнения настоящего Государственного контракта и информирования Сторон о выявленных недостатках исполнения Государственного контракта Стороны предоставляют друг другу информацию о лицах (кураторах), ответственных за ведение переговоров, согласование и передачу документов в рамках исполнения настоящего Государственного контракта, с указанием их контактных телефонов. Телефоны ответственных лиц должны функционировать по рабочим дням с 10 до 18 часов по московскому времени.

12.4. Настоящий Государственный контракт составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, другой – у Государственного заказчика.



# ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## Справка

### Образец 1

Штамп предприятия  
(учреждения, организации)

## СПРАВКА

выдана \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

в том, что ему (ей) в 20\_\_ году за период с "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по  
"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. начислен совокупный заработок (доход) в сумме  
\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.).  
(сумма прописью) (сумма цифрами)

При этом из указанного заработка (дохода) за \_\_\_\_\_  
проработанных полных месяцев произведены следующие вычеты:

а) взносов по заявлению на благотворительные цели \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.);  
(сумма прописью) (сумма цифрами)

б) не облагаемой налогом кратной минимальной месячной оплаты  
труда в РФ \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.);  
(сумма прописью) (сумма цифрами)

в) расходов на содержание детей и иждивенцев \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.);  
(сумма прописью) (сумма цифрами)

Сумма заработка (дохода), с которого удержан налог \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. (\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.);  
(сумма прописью) (сумма цифрами)

Сумма удержанного налога \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.  
(сумма прописью)  
(\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.).  
(сумма цифрами)

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Печать

Гл. бухгалтер \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.) (подпись)

## Образец 2

Угловой штамп среднего  
специального учебного  
заведения

Дата выдачи  
и регистрационный номер

### СПРАВКА

Выдана \_\_\_\_\_  
*фамилия, имя, отчество (полностью)*

в том, что он(а) на основании личного заявления и копии зачетной  
книжки \_\_\_\_\_,  
*дата выдачи и регистрационный номер зачетной книжки*

выданной \_\_\_\_\_  
*полное наименование образовательного учреждения,*  
\_\_\_\_\_  
*выдавшего зачетную книжку*

успешно выдержал(а) аттестационные испытания и будет зачислен(а) в  
порядке перевода для продолжения образования по основной  
профессиональной образовательной программе среднего профессионального  
образования по специальности \_\_\_\_\_

*наименование специальности*  
после представления документа об образовании и академической справки.

Руководитель

*(подпись)*

## Список использованной литературы

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М.: ООО «Новое знание», 2000. – 328 с.
2. Боженкова Р.К. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. / Р.К. Боженкова, Н.А. Боженкова. – М.: Вербум-М, 2004. – 560 с.
3. Введенская Л.А, Павлова Л.П, Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учебн. пособие для вузов. – Ростов-н/Д.: Феникс, 2008. – 539 с.
4. Демидова А.К., Смирнов Э.А. Русская коммерческая корреспонденция. – М. – Л., 1985. – 224 с.
5. Дунев А.И., Дымарский М.Я. Русский язык и культура речи. – М.: Высшая школа; СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. – 509 с.
6. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. – М.: Флинта, Наука, 1998. – 496 с.
7. Колтунова М.В. Деловое письмо. Что нужно знать составителю. – М., 1999. – 112 с.
8. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет. Учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО «Экономика»», 2000. – 271 с.
9. Культура русской речи. Учебник для вузов. Под ред. проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева. – М., 1998. – 560 с.
10. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. / Н.С. Водина, А.Ю. Иванова, В.С. Ключев и др. – М.: Флинта: Наука, 2001. – 314 с.
11. Лапинская И.П. Русский язык для менеджеров. Учебное пособие. – Воронеж. 1994. – 157 с.
12. Паневчик В.В. Деловое письмо: Практическое пособие. – 2-е изд. – М.: Амалфея, 2000. – 160 с.
13. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учеб. пособие для вузов/ГУУ. – М.: ЗАО «Финстатинформ», 1999. – 90 с.
14. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. – М., 1982. – 238 с.
15. Рогожин М.Ю. Документы делового общения – М.: Издательство «РДЛ», 2001. – 208с.
16. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, О.Н. Лапшина и др. / Под ред. проф. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 192 с.
17. Федосюк М.Ю., Ладыженская Т.А., Михайлова О.А., Николина Н.А. Русский язык для студентов-нефилологов: Учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2000. – 256 с.
18. Формановская Н.И. Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. – М., 1982. – 126 с.

## Содержание

Предисловие .....	3
Введение. Деловое общение и культура речи .....	4
Тема 1. Культура делового общения .....	4
Тема 2. Культура речи в деловом общении .....	6
Тема 3. Типы речевой культуры в деловом общении .....	9
Коммуникативная ситуация .....	12
Тема 4. Принципы речевого поведения в деловом общении .....	12
Тема 5. Речевая ситуация и ее составляющие .....	15
Тема 6. Структура речевого акта и речевая стратегия .....	19
Письменная деловая речь .....	22
Тема 7. Документы .....	22
Тема 8. Виды документов .....	25
Тема 9. Служебные письма .....	27
Тема 10. Автобиография .....	30
Тема 11. Резюме .....	34
Тема 12. Характеристика .....	39
Тема 13. Рекомендательное письмо .....	41
Тема 14. Жалоба .....	44
Устная деловая речь .....	46
Тема 15. Деловая беседа .....	46
Тема 16. Деловая беседа по телефону .....	51
Материалы для преподавателя. Проверочные работы .....	55
Приложение. Шаблоны документов .....	63
Список использованной литературы .....	82

**Е.В. КОНДРАШЁВА**

# **ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК**

**Пособие по русскому языку для иностранных учащихся**