

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	5
-------------------	---

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ .....	8
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТА .....	10

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### Глава первая

#### ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ. ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО. ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

§ 1. Деловая коммуникация. Правовые основы и сроки хранения деловой переписки.....	14
§ 2. Документ. Реквизиты документа. Принципы классификации документов .....	19
§ 3. Классификация деловых писем .....	22
§ 4. Коммуникативные барьеры и эффект деловой коммуникации .....	32
§ 5. Деловое письмо в риторическом аспекте.....	39
Резюме .....	48
Вопросы для самопроверки.....	49

### Глава вторая

#### ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ ЯЗЫК. ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

§ 1. Деловой русский язык в структуре литературного языка.....	50
§ 2. Официально-деловой стиль .....	54
§ 3. Нормы литературного языка в проекции на документ.....	64
§ 4. Структура и языковые особенности деловых писем .....	68
§ 5. Этапы составления и редактирования делового письма .....	72
Резюме .....	76
Вопросы для самопроверки.....	76

## **ПРАКТИКУМ**

ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ .....	78
Тесты для самоконтроля .....	83
Ключи к тестам для самоконтроля .....	112
Вопросы и задания для семинарских занятий .....	113
Темы контрольных работ .....	115
Вопросы к зачету .....	120
ЛИТЕРАТУРА .....	121

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение 1. Нормативно-правовые документы .....	125
Приложение 2. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» .....	143
Приложение 3. Справочник по оформлению актов в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации .....	149
Приложение 4. Правила сокращения слов и словосочетаний .....	202
Приложение 5. Производные предлоги .....	223
Приложение 6. Счетные слова. Числительные. Правила склонения числительных .....	231
Приложение 7. Склонение имен и фамилий .....	245
Приложение 8. Образцы документов .....	261
Приложение 9. Рекомендации специалистов .....	268
Приложение 10. Отечественные традиции в практике составления официальных писем .....	287
Приложение 11. Знаки корректуры и их применение .....	300
Заключение .....	302

## Предисловие

Деловая переписка затрагивает различные интересы государства, юридических и физических лиц и связана с разными видами правоотношений. Деловая переписка предназначена для передачи сведений, относящихся к служебной, общественной и коммерческой деятельности. Деловое (служебное) письмо относится к информационно-справочным и коммерческим документам, требования к оформлению которых соотносятся с общими требованиями в сфере делопроизводства.

Правовое регулирование делопроизводства, в том числе деловой переписки, обеспечивается Конституцией Российской Федерации, федеральными законами (среди них Федеральным законом от 01.06.2005 «О государственном языке Российской Федерации»), указами Президента РФ и Правительства РФ, государственными стандартами, положениями и перечнями.

Определяя статус русского языка как государственного языка РФ, Федеральный закон, в частности, предписывает: «Статус русского языка как государственного языка Российской Федерации предусматривает обязательность использования русского языка в сферах, определенных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, Законом Российской Федерации от 25 октября 1991 года № 1807-І «О языках народов Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, его защиту и поддержку, а также обеспечение права граждан Российской Федерации на пользование государственным языком Российской Федерации». Первой в перечне сфер использования государственного языка Российской Федерации указывается сфера делопроизводства\*.

---

\* См. текст закона в приложении 1.

Курс «Основы делового письма» входит в качестве составной, специализированной части в общий курс «Русский язык и культура речи», который в соответствии с государственными образовательными стандартами в высшей школе является частью учебных планов по всем специальностям и направлениям подготовки. Культура письменной речи предполагает прежде всего умение выражать свои мысли точно, ясно, логично. Автор делового письма должен предварительно продумать все нюансы содержания: в отличие от устной коммуникации, когда говорящий ориентируется на реакцию адресата и в соответствии с ней может изменить первоначальный замысел речевого произведения, в ситуации общения посредством фиксации речи на бумажном или электронном носителе автор должен предусмотреть все вопросы (а также интересы) адресата и дать на них ответы. Не забудем: основное требование, предъявляемое к деловым текстам, – точность, не допускающая разночтений.

Правильно составленное деловое письмо характеризуется не только соблюдением всех требований ГОСТа, предъявляемых к формальной стороне письма, но и строгим соответствием функционально-стилевым (языковым) особенностям коммуникативной официально-деловой ситуации. Поэтому в предлагаемом учебном пособии раскрываются такие важнейшие понятия, как официально-деловой стиль русского литературного языка, государственный язык Российской Федерации, культура деловой речи, нормы русского языка, о которых Федеральный закон гласит: «Порядок утверждения норм современного русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка Российской Федерации, правил русской орфографии и пунктуации определяется Правительством Российской Федерации». Таким образом, нарушение любой языковой нормы может рассматриваться как нарушение закона, что в цивилизованном обществе должно порицаться. Кроме того, языковые ошибки, приводящие к разночтениям или несвоевременному (неадекватному) получению информации, могут иметь следствием моральные и материальные издержки и отрицательно сказаться на репутации автора делового письма.

Стремясь предупредить подобные ситуации, а также помня о том, что пособие предназначено будущим специалистам в области управления качеством, авторы учебного пособия сочли не-

обходимым привлечь максимально широкий круг научных и методических источников (сопоставление выдержек из которых может свидетельствовать о дискуссионности определенных теоретических положений), уделить особое внимание нормативным документам, привести необходимые справочные материалы, предупреждающие наиболее типичные лексические и грамматические ошибки, а также практические рекомендации специалистов в области делопроизводства. Поэтому в пособии значительное место отведено приложениям, в которых читатель найдет ответы на многие интересующие его вопросы.

---

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

---

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Освоение курса «Основы делового письма» предполагает хорошее знание родного языка, его функционально-стилевых возможностей, владение культурой письменной речи, что является необходимым условием для успешной реализации профессиональных задач в любой сфере деятельности. Грамотное ведение деловой переписки обеспечивает гарантии эффективной деятельности как внутри страны, так и за ее границами.

**Цель курса** – опираясь на знания, полученные студентами при изучении школьного курса русского языка, сформировать представление о документе как о тексте, т.е. лингвистической единице высшего уровня, об особенностях делового письма, знание которых послужит основой успешной профессиональной деловой коммуникации.

#### **Задачи курса**

1. Познакомить студентов с организацией деловой переписки, ее нормативной базой, видами и особенностями.
2. Рассмотрев возможные на нормативном грамматическом фоне функциональные различия стилей современного языка, сформировать у студентов представление о специфике стилиобразующих средств делового текста.
3. Дать представление о текстовых (в плане содержания и в плане оформления) нормах делового письма.
4. Познакомив студентов с типичными ошибками, показать возможности редактирования писем благодаря использованию многообразия грамматических конструкций.
5. Познакомить студентов с этическими нормами письменного делового общения в различных сферах профессиональной деятельности.

Форма контроля: контрольная работа, зачет.

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план

№	Наименование темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Деловая коммуникация. Организация деловой переписки. Деловое письмо. Виды и особенности деловых писем	2	—	12
2	Деловой русский язык. Лингвистические характеристики делового письма	2	—	12
3	Нормативная база деловой документации	—	2	12
4	Языковые особенности делового письма	—	2	14
5	Контрольная работа	—	—	13
	Итого	4	4	63

## СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА

### **Глава первая. Деловая коммуникация. Организация деловой переписки. Деловое письмо. Виды и особенности деловых писем**

Содержание терминов *деловая коммуникация*, *деловое письмо*. Функции и формы письменного делового общения. Правовые вопросы деловой переписки. Сроки хранения документов. Реквизиты документа и их языковое наполнение. Классификации деловых писем. Разновидности деловых писем.

Понятие коммуникативного барьера. Классификация коммуникативных барьеров. Эффект коммуникации. Типология коммуникативных намерений участников делового общения в соотношении с типологией документов.

Деловое письмо в историческом и риторическом аспектах. Проблемы манипулятивного делового общения.

### **Глава вторая. Деловой русский язык. Лингвистические характеристики делового письма**

Понятие о деловом русском языке как о функциональном стиле литературного языка, как о государственном языке Российской Федерации. Содержание терминов *национальный язык, литературный язык, государственный язык*. Роль делового языка в формировании литературного языка.

Официально-деловой стиль современного русского языка: экстралингвистические и собственно лингвистические факторы. Классификации документов внутри официально-делового стиля.

Критерии хорошей речи в проекции на деловой текст. Нормативность грамматического строя языка в письменной деловой речи; причины, порождающие нарушение нормы, и последствия нарушения языковой нормы в ситуации деловой коммуникации. Особенности языка документов. Роль шаблонных фраз. Структура деловых писем, этапы их составления и редактирования.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТА**

### **Календарно-тематический план работы**

<i>№</i>	<i>Название темы</i>	<i>Время, отводимое на изучение темы (час.)</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Время на выполнение (час.)</i>
1	Деловая коммуникация. Организация деловой переписки. Деловое письмо. Виды и особенности деловых писем	12	Изучение теоретических материалов	6
			Ответы на вопросы для самопроверки	1
			Выполнение практических заданий, решение тестов	5



2	Деловой русский язык. Лингвистические характеристики делового письма	12	Изучение теоретических материалов	6
			Ответы на вопросы для самопроверки	1
			Выполнение практических заданий, решение тестов	5
3	Нормативная база деловой документации	12	Изучение теоретических материалов	5
			Ответы на вопросы для самопроверки	2
			Выполнение практических заданий, решение тестов	5
4	Языковые особенности делового письма	14	Изучение теоретических материалов	6
			Ответы на вопросы для самопроверки	2
			Выполнение практических заданий, решение тестов	6
5	Контрольная работа	13	Выполнение контрольной работы	13

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ВИДАМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

**Указания по изучению теоретической части дисциплины.** Изучение теоретической части дисциплины предполагает обязательное обращение к справочным материалам по каждой конкретной теме, помещенным в Приложении. Рекомендуется также обращать особое внимание на сведения, содержащиеся в постраничных сносках, так как это либо дополнительный иллюстративный материал, либо необходимые с точки зрения авторов исторические справки,

которые помогут студенту осознать непрерывность процесса делопроизводства и документооборота в стране и их особенности на разных этапах существования Российского государства. Сноски содержат также примеры дискуссионных концепций и классификаций, возможных различных точек зрения на изучаемый предмет, учет которых, по мнению авторов учебного пособия, расширит кругозор будущего специалиста и поможет ему научиться выбирать верное решение из спектра возможных.

**Рекомендации по выполнению практических заданий.** Для выполнения заданий практикума студенту полезно познакомиться с образцами деловых писем, приводимых в учебных пособиях Т.М. Лагутиной и Л.П. Щуко, М.Ю. Рогожина, Ю.М. Демина, Е.А. Лопатниковой, В.В. Паневчика, указанных в списке литературы, а также обратиться к справочным интернет-ресурсам. Чтобы выполнить задания 2, 3, 4 и 5, следует обратиться к толковым словарям русского языка, справочникам Д.Э. Розенталя, Л.В. Рахманина, материалам приложений. Можно задать необходимые вопросы и консультантам указанных в списке литературы сайтов.

Выполнение тестовых заданий будет возможно только после того, как студент внимательно изучит теоретическую часть учебного пособия и справочные материалы приложений, так как в тестах есть вопросы не только контролирующего, но и обучающего характера. В тестах может быть от одного до трех правильных ответов. Особого внимания требует выполнение тестов на соответствие.

Вопросы и задания для семинарских занятий будут полезны студенту в том случае, если он заранее подготовится к ответам на них, вооружившись цитатами из необходимой учебной и справочной литературы, образцами документов из реальной практики делопроизводства и деловой переписки.

**Указания по подготовке контрольной работы.** Вариант контрольной работы студент выбирает, ориентируясь на первую букву своей фамилии. Контрольная работа содержит, во-первых, исследовательскую часть (анализ студентом предложенных документов и выявление их экстралингвистического и собственно лингвистического содержания); во-вторых, реферативную часть, позволяющую преподавателю проверить начитанность студента по тематике дисциплины; в-третьих, творческую часть (составление писем по параметрам, заданным сюжетами известных народных и литера-

турных сказок); в-четвертых, учебно-методическую часть (авторы исходят из известного постулата «Уча – учишься!»). Таким образом, выполнение контрольной работы предполагает многоаспектную подготовку студента к итоговому контролю знаний.

Авторы учебного пособия обращают особое внимание студента не только на оформление работы в соответствии со стандартом, но и на соблюдение грамматических, орфографических и пунктуационных норм современного русского литературного языка.

**Указания по подготовке к контролю знаний.** Контроль знаний осуществляется в виде тестирования. Контрольные тесты, как и тесты для самопроверки, могут содержать несколько правильных ответов. Итоговой формой контроля является зачет, форма которого выбирается кафедрой, осуществляющей преподавание дисциплины.

### **Указания к промежуточной аттестации с применением балльно-рейтинговой системы оценки знаний**

#### **Критерии аттестации с применением балльно-рейтинговой системы оценки знаний**

<b>Оценка выполненных заданий и активности студента в баллах</b>		<b>Соответствие оценок</b>	
<b>Название работы</b>	<b>Максимальный балл</b>	<b>Возможный итоговый балл</b>	<b>Итоговая оценка</b>
<b>Контрольная работа</b>	<b>40 – по 10 за каждое задание</b>	<b>20–40 баллов 0–19 баллов</b>	<b>Зачтено Не зачтено</b>
<b>Итоговая аттестация (тестирование)</b>	<b>По 1 баллу за каждый правильный ответ в тестовом задании</b>	<b>0–40 % ошибок Более 40 % ошибок</b>	<b>Зачтено Не зачтено</b>

---

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

---

## Глава первая

### ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ. ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО. ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

#### § 1. Деловая коммуникация. Правовые основы и сроки хранения деловой переписки

Под *деловой коммуникацией*, *деловым общением* понимается «процесс обмена информацией, осуществляемый в связи с решением административных, финансово-экономических, правовых вопросов, с использованием устной и письменной форм речи»<sup>1</sup>; «процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного рода предметной деятельности»<sup>2</sup>. Это предметно-целевая деятельность: предметом общения является дело, и деловой партнер выступает как личность, значимая для другого. Основные задачи деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество, улучшение партнерских отношений.

В наше время деловая речь занимает «все более значимое положение в коммуникативной практике общества и отдельного человека»<sup>3</sup>. Это связано с расширением и углублением деловых контактов как внутри страны, так и на международном уровне, с внедрением

---

<sup>1</sup> Кушнерук С.П. Документная лингвистика (русский деловой текст). Волгоград, 1999. С. 9.

<sup>2</sup> Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 1999. С. 15.

<sup>3</sup> Сологуб О.П. Документная лингвистика как наука о деловой письменной коммуникации // Русский язык: исторические судьбы и современность. Труды и материалы III Международного конгресса исследователей русского языка. М., 2007. С. 630.

новых форм деловой коммуникации, с актуализацией вопросов эффективного речевого поведения в деловой сфере.

*Функции* делового общения представлены в табл. 1<sup>4</sup>:

*Таблица 1*

<i>Функция</i>	<i>Ее содержание</i>
Инструментальная	Характеризует общение как социальный механизм управления, позволяющий получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-либо действия, принятого решения, коммуникативного намерения
Интегративная	Направлена на объединение деловых партнеров, специалистов и исполнителей для совместного решения задачи, генерирования идей, выработки договора и т. д.
Трансляционная	Направлена на передачу конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и т. д.
Самовыражения	Связана с выражением личностного интеллектуального и психологического потенциала, с самореализацией и самоутверждением
Социального контроля	Направлена на регламентацию поведения, а также (коммерческая тайна) – речевых действий участников делового общения
Социализации	Связана с развитием навыков культуры делового общения, делового этикета

Письменная деловая коммуникация<sup>5</sup>, традиционно называемая *деловой перепиской*, состоит из деловых текстов – самостоятельных единиц делового общения, обладающих следующими свойствами:

<sup>4</sup> Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. М.; Новосибирск, 1997. С. 63.

<sup>5</sup> Ср.: «Документная, или документальная, коммуникация – термины, обозначающие процессы коммуникации с использованием письменной формы речи, письменных текстов, имеющих формальный статус документа, официальной бумаги» (Кушнерук С.П. Документная лингвистика (русский деловой текст). Волгоград, 1999. С. 11).

коммуникативной мотивированностью, социальной тематичностью, ситуативной стереотипностью. Совокупность конструктивных параметров делового текста называют *моделью письменной деловой коммуникации*. Компонентами модели являются:

- общественно-коммуникативная *целеустановка* (достижение договоренности в виде документа);
- *предмет* коммуникации (письмо, контракт, договор и т.п.);
- *социальные взаимоотношения* участников коммуникации;
- *признаки* ситуации делового общения (официальность, активность, логичность, стереотипность и др.);
- *канал общения* (преимущественно письменный)<sup>6</sup>.

Термин *деловое письмо* используется в двух значениях: как аналог деловой переписки (включающей в себя все разновидности документов: справки, приказы, доверенности и т.д.) и как вид информационно-справочных документов, посредством которых передаются сведения, относящиеся к служебной и общественной деятельности<sup>7</sup>.

Правовые вопросы деловой переписки связаны с такими аспектами, как понимание делового письма в качестве документа; юридическая сила документа; деловое письмо как источник информации, работа с информацией; использование языков народов Российской Федерации в деловой переписке; предоставление услуг связи; передача деловых писем на архивное хранение. Правовое регулирование деловой переписки обеспечивается положениями Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса РФ, Трудового кодекса РФ, Уголовного кодекса РФ, постановления-

---

<sup>6</sup> Шведова И.Р. Международный документ как прагматико-функциональная единица речевой коммуникации. Автореф. дисс. ... канд. филол. наук. Челябинск, 2001. С. 11.

<sup>7</sup> Лагутина Т.М., Шуко Л.П. Деловое письмо: справочник. М.; СПб., 2004. С. 11. Ср. также: «Деловое письмо – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которые могут быть как юридическими, так и физическими лицами. Руководителю или специалисту управления по роду своей деятельности приходится писать немало деловых писем. К таким письмам относятся: характеристики; резюме; рекомендательные письма; письма-напоминания и благодарности; письма – приглашения на собеседования или презентацию; письма-отказы; исковые заявления; жалобы и т.п.» (Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М., 2009. С. 222–223).

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)