

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

**ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ
ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ**
сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки
45.03.01 «Филология»

Благовещенск 2017

*Печатается по решению
редакционно-издательского совета
филологического факультета
Амурского государственного
университета*

Составители: А.А. Забияко, Е.В. Сенина

Формирование навыков письменной коммуникации: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки «Филология» 45.03.01. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

© Амурский государственный университет, 2017

© Кафедра литературы и мировой художественной культуры, 2017

© Забияко А.А., Сенина Е.В., составление

ВВЕДЕНИЕ

Изучение дисциплины «Формирование навыков письменной коммуникации» нацелено на формирование практических навыков письменного общения на русском языке с использованием различных форм письменной коммуникации.

Задачи дисциплины:

- активизация и систематизация знаний, имеющихся у слушателей на момент начала обучения по данной программе;
- развитие навыков и умений построения письменной деловой коммуникации в рамках профессиональной деятельности;
- развитие навыков и умений выбора и употребления необходимой письменной формы и стиля для решения коммуникативной задачи при письме.

В качестве способа по формированию умений и навыков в учебной программе предусмотрены практические занятия. Их выполнение является обязательным. Навыки, приобретаемые при выполнении этих работ, включают в себя: способность к ведению исследовательской работы, абстрактному логическому мышлению, использованию методов индукции и дедукции. Поэтому организация и проведение практических занятий является одной из приоритетных направлений в обучении студентов навыкам письменной коммуникации.

В настоящее время актуальным становятся требования к личным качествам современного студента – умению самостоятельно пополнять и обновлять знания, вести самостоятельный поиск необходимого материала, быть творческой личностью. Ориентация учебного процесса на саморазвивающуюся личность делает невозможным процесс обучения без учета индивидуально-личностных особенностей обучаемых, предоставления им права выбора путей и способов обучения. Появляется новая цель образовательного процесса – воспитание личности, ориентированной на будущее, способной решать типичные проблемы и задачи исходя из приобретенного учебного опыта, научной работы и адекватной оценки конкретной ситуации.

Решение этих задач требует повышения роли самостоятельной работы студентов над учебным материалом, усиления ответственности преподавателя за развитие навыков самостоятельной работы, за стимулирование профессионального роста студентов, воспитание их творческой активности и инициативы.

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Важной составной частью учебного процесса в университете являются практические занятия, которые включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, конспектирование предложенной литературы, составление схем, таблиц, работу со словарями, учебными пособиями, первоисточниками, написание эссе, подготовку докладов, решение задач и проблемных ситуаций.

Задачей преподавателя при проведении практических занятий является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

Цель практического занятия – закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Основой этого вида занятий является изучение первоисточников, повторение теоретического материала, решение проблемно-поисковых вопросов. В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится:

- 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, научными изданиями, справочниками;
- 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;
- 3) выступать перед аудиторией;
- 4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к практическим занятиям включает такие виды деятельности как:

1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;

2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятного);

3) выступления с докладами (работа над эссе и домашними заданиями и их защита);

4) подготовка к опросам и контрольным работам и зачету.

Собранные сведения, источники по определенной теме могут служить основой для выступления с докладом на занятиях по дисциплине «Формирование навыков письменной коммуникации».

Доклад – вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает сущность исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Различают устный и письменный доклад (по содержанию близкий к реферату). Выступление с докладом выявляет умение работать с литературой, способность раскрыть сущность поставленной проблемы одногруппникам, ее актуальность; общую подготовку в рамках дисциплины.

Для того, чтобы проверить, правильно ли определены основные ориентиры работы над докладом, студент должен ответить на следующие вопросы:

ТЕМА → как это назвать?

ПРОБЛЕМА → что надо изучить из того, что ранее не было изучено?

АКТУАЛЬНОСТЬ → почему данную проблему нужно в настоящее время изучать?

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ → что рассматривается?

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ → как рассматривается объект, какие новые отношения, свойства, аспекты, функции раскрывает данное исследование?

ЦЕЛЬ → какой результат, работающий над темой, намерен получить, каким он его видит?

ЗАДАЧИ → что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?

ГИПОТЕЗА И ЗАЩИЩАЕМЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ → что не очевидно в объекте, что докладчик видит в нем такого, чего не замечают другие?

Отличительной чертой доклада является научный стиль речи. Основная цель научного стиля речи – сообщение объективной информации, доказательство истинности научного знания.

Этапы работы над докладом:

- подбор и изучение основных источников по теме (как и при написании реферата, рекомендуется использовать не менее 4–10 источников);
- составление библиографии;
- обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений;
- разработка плана доклада;
- написание;
- публичное выступление с результатами исследования.

Общая структура такого доклада может быть следующей:

- 1) формулировка темы выступления;
- 2) актуальность темы (чем интересно направление исследований, в чем заключается его важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам уделялось недостаточное внимание в данной теме, почему выбрана именно эта тема для изучения);
- 3) цель работы (в общих чертах соответствует формулировке темы выступления и может уточнять ее);
- 4) задачи исследования (конкретизируют цель работы, «раскладывая» ее на составляющие);
- 5) методика проведения сбора материала (подробное описание всех действий, связанных с получением результатов);

б) результаты. Краткое изложение новой информации, которую получил докладчик в процессе изучения темы. При изложении результатов желательно давать четкое и немногословное истолкование новым мыслям. Желательно продемонстрировать иллюстрированные книги, копии иллюстраций, схемы;

7) выводы. Они кратко характеризуют основные полученные результаты и выявленные тенденции. В заключении выводы должны быть пронумерованы, обычно их не более четырех.

При подготовке к сообщению (выступлению на занятии по определенной проблеме изучаемой темы) необходимо самостоятельно подобрать литературу, важно использовать и рекомендуемую литературу, внимательно прочитать ее, обратив внимание на ключевые слова, выписав основные понятия, их определения, характеристики тех или иных явлений культуры. Следует самостоятельно составить план своего выступления, а при необходимости и записать весь текст доклада.

Если конспект будущего выступления оказывается слишком объемным, материала слишком много и сокращение его, казалось бы, невозможно, то необходимо, тренируясь, пересказать в устной форме отобранный материал. Неоценимую помощь в работе над докладом оказывают написанные на отдельных листах бумаги записи краткого плана ответа, а также записи имен, дат, названий, которыми можно воспользоваться во время выступления. В то же время недопустимым является безотрывное чтение текста доклада, поэтому необходимо к нему тщательно готовиться. В конце выступления обычно подводят итог, делают выводы.

Рекомендуемое время для выступления с сообщением на практическом занятии составляет 7-10 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное.

Способы заинтересовать слушателей доклада:

1. Начать выступление:

- с проблемного или оригинального вопроса по теме выступления;
- с интересной цитаты по теме выступления;

– начать с истории, интересного случая, произошедшего с изучаемым автором или в изучаемую эпоху.

2. Основное изложение:

– обоснование темы, её актуальность, а также научное положение – тезис;

– доклад допускает определенный экспромт (может полностью не совпадать с научной статьей), что привлекает слушателей;

– используйте образные сравнения, контрасты;

– помните об уместности приводимых образов, контрастов, сравнений и мере их использования;

– рассказывая, будьте конкретны;

3. Окончание выступления:

– кратко изложить основные мысли, которые были затронуты в докладе;

– процитировать что-нибудь по теме доклада;

– создать кульминацию, оставив слушателей в размышлениях над поставленной проблемой.

Темы практических занятий

1. Письменная речь как особый вид коммуникации.

2. План текста: простой, сложный, тезисный.

3. Письменная речь, используемая в целях общения.

4. Письменная речь, используемая в личных целях.

5. Сжатие и расширение готового текста.

6. Изложение.

7. Сочинение.

8. Монологическое высказывание с включением аргументации.

9. Типы речи.

10. Первоисточники в тексте.

11. Прямая речь.

12. Косвенная речь.

13. Диалог.

14. Письменная речь, используемая в профессиональных целях.

15. Аннотация.

16. Эссе.

17. Рецензия.

18. Реферат.

Результаты работы на практических занятиях

1. В результате изучения темы «Письменная речь как особый вид коммуникации» студенты должны:

знать: специфику письменной речи как особого вида коммуникации;

уметь: определять разные жанры письменной коммуникации;

владеть: навыком грамотного оформления текста на русском языке.

2. В результате изучения темы «План текста: простой, сложный, тезисный» студенты должны:

знать: виды плана текста;

уметь: составлять разные типы плана текста (простой, сложный, тезисный)

владеть: навыком составления тезисов текста на русском языке.

3. В результате изучения темы «Письменная речь, используемая в целях общения» студенты должны:

знать: какие виды письменной речи используются в целях общения;

уметь: дифференцировать частную и деловую формы письменной речи;

владеть: навыком использования письменной речи в целях общения.

4. В результате изучения темы «Письменная речь, используемая в личных целях» студенты должны:

знать: какие формы письменной речи используются в личных целях;

уметь: составлять текст письма, смс-сообщения, реплики в социальной сети, записки, дневниковой записи;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста письма, смс, реплики, дневниковой записи.

5. В результате изучения темы «Сжатие и расширение готового текста» студенты должны:

знать: правила сжатия и расширения текста (художественного и документального);

уметь: осуществлять сжатие и расширение разных типов текста;

владеть: навыком грамотного и корректного сжатия и расширения текста.

6. В результате изучения темы «Изложение» студенты должны:

знать: принципы написания изложения;

уметь: отбирать содержательную информации для краткого и развернутого изложения;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста изложения.

7. В результате изучения темы «Сочинение» студенты должны:

знать: разные типы сочинения;

уметь: составлять план сочинения; выражать основные мысли сочинения; использовать необходимые клише к сочинению; использовать фигуры речи в сочинении;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста сочинения.

8. В результате изучения темы «Монологическое высказывание с включением аргументации» студенты должны:

знать: типы монологических высказываний; правила выражения аргументации

уметь: подыскивать необходимые типы аргументов в монологическом высказывании;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления монологического высказывания.

9. В результате изучения темы «Типы речи» студенты должны:

знать: типы речи;

уметь: оперировать стилистическими приемами разных типов речи;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления разных типов письменной речи.

10. В результате изучения темы «Первоисточники в тексте» студенты должны:

знать: содержание понятия «первоисточники» и их функции в письменной коммуникации;

уметь: корректно использовать первоисточники в письменной коммуникации;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления первоисточников.

11. В результате изучения темы «Прямая речь» студенты должны:

знать: содержание понятия «прямая речь»;

уметь: целенаправленно и целесообразно использовать функции прямой речи в письменном тексте;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления прямой речи.

12. В результате изучения темы «Косвенная речь» студенты должны:

знать: содержание понятия «косвенная речь»;

уметь: целенаправленно и целесообразно использовать функции косвенной речи в письменном тексте; переводить прямую речь в косвенную в соответствии с нормами русского языка;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления косвенной речи.

13. В результате изучения темы «Диалог» студенты должны:

знать: содержание понятия «диалог» и функции диалога в письменном тексте;

уметь: целесообразно использовать диалогические формы в письменной коммуникации; переводить диалогические формы в косвенную речь;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления диалогической речи.

14. В результате изучения темы «Письменная речь, используемая в профессиональных целях» студенты должны:

знать: виды письменной речи, используемой в профессиональных целях;

уметь: целесообразно использовать разные типы профессиональной письменной коммуникации;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления разных жанров профессиональных письменных текстов (служебная записка, заявление, протокол, отчет, план, договор и т.д.).

15. В результате изучения темы «Аннотация» студенты должны:

знать: содержание понятия «аннотация»;

уметь: составлять краткую и развернутую аннотацию к статье, докладу, монографии;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста аннотации.

16. В результате изучения темы «Эссе» студенты должны:

знать: содержание понятия «эссе»;

уметь: использовать стилистические фигуры и тропы в эссе;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста эссе.

17. В результате изучения темы «Рецензия» студенты должны:

знать: содержание понятия «рецензия»;

уметь: писать рецензии на статьи, книги, монографии, фильмы, спектакли;

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста рецензии.

18. В результате изучения темы «Реферат» студенты должны:

знать: содержание понятия «реферат»

уметь: составлять реферат текста разного типа (художественного, научного, документального);

владеть: навыком грамотного и корректного оформления текста реферата.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

В процессе выполнения самостоятельной работы обучающиеся получают:

практические умения и навыки :

умение создавать разные типы письменных текстов;

учебные умения:

умение работать со словарями и справочниками;

специальные учебные умения:

умение создавать профессионально ориентированные типы текстов (рецензии, аннотации, тезисы, планы, отчеты).

Самостоятельные работы выполняются индивидуально на домашнем компьютере или в компьютерном классе в свободное от занятий время.

Обучающийся обязан:

перед выполнением самостоятельной работы, повторить теоретический материал, пройденный на аудиторных занятиях;

выполнить работу согласно заданию;

по каждой самостоятельной работе представить преподавателю отчет в виде результирующего файла на внешнем носителе;

ответить на поставленные вопросы.

Если в процессе выполнения самостоятельной работы у обучающихся возникают вопросы и затруднения, он может консультироваться у преподавателя.

Темы самостоятельной работы представлены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы
1	Письменная речь как особый вид речевой деятельности.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
2	План текста: простой, сложный, тезисный.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
3	Письменная речь, используемая в	Конспект темы по заданному плану,

	целях общения.	подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
4	Письменная речь, используемая в личных целях.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
5	Сжатие и расширение готового текста.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
6	Изложение.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
7	Сочинение.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
8	Монологическое высказывание с включением аргументации.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
9	Типы речи.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
10	Первоисточники в тексте.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
11	Прямая речь.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
12	Косвенная речь.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
13	Диалог.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
14	Изложение с элементами сочинения.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
15	Письменная речь, используемая в профессиональных целях.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
16	Аннотация.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
17	Эссе.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.

18	Рецензия.	Конспект темы по заданному плану, подготовка к практическому занятию, подготовка конспектов.
----	-----------	--

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся приведен в рабочей программе.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ РАЗНОЖАНРОВЫХ ТЕКСТОВ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания по подготовке реферата

Реферат имеет большое значение в приобретении обучающимися навыков самостоятельной работы над источниками и литературой. В реферате обучающийся должен на основании анализа доступных ему источников и литературы самостоятельно разработать одну из предлагаемых тем. В работе должны быть освещены с возможно большей полнотой все вопросы темы и сделаны обоснованные выводы. Кроме того, реферат должен показать, владеет ли обучающийся литературным стилем и умеет ли он правильно оформлять письменные задания.

Важным моментом в подготовке реферата и в успешном его написании является выбор темы. Тема должна, во-первых, соответствовать интересам обучающегося, во-вторых, быть обеспечена доступными для обучающегося источниками и литературой.

Начиная работу по избранной теме, следует обратиться в первую очередь к литературе общего характера: соответствующим разделам учебников, статьям энциклопедий. Это позволит уяснить место темы в проблематике соответствующего периода, определить ее значимость и актуальность.

Важный этап работы – изучение источников и специальной литературы. Результатом работа с литературой, непосредственно посвященной избранной теме, либо отдельным ее аспектам, должен стать вывод о степени изученности темы.

В процессе изучения источников и литературы из них следует делать выписки на отдельных корточках или в тетрадях на одной стороне листа. На

выписках должны фиксироваться данные о книге, из которой они сделаны (автор, название, место и год издания и обязательно страница) – это облегчит оформление научно-справочного аппарата работы.

После изучения литературы и источников следует составить план работы. Обучающийся должен проявить самостоятельность в выборе узловых вопросов темы, уметь развернуть их в подробный план (т. е. выделить подзаголовки к вопросам), целесообразно выбрать для рассмотрения 2-3 вопроса. Работа должна четко раскрывать тему, экскурсии в сторону нежелательны. Содержание реферата должно соответствовать плану.

План помещается в начале реферата (после его названия, приводимого на первом, т. е. титульном листе). Он должен включать: введение, основную часть (вопросы плана), заключение, список использованных источников и литературу.

Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. Основная часть по объему должна занимать не менее 2/3 всей работы. Изложение материала должно идти четко по плану и иметь соответствующие подзаголовки. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы.

В приложении (приложения) к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата.

Методические рекомендации по написанию аннотации

Написание аннотации – это вид работы студентов по написанию краткой характеристики книги, статьи, рукописи. В ней излагается основное содержание данного произведения, даются сведения о том, для какого круга читателей оно предназначено. Работа над аннотацией помогает

ориентироваться в ряде источников на одну тему, а также при подготовке обзора литературы. Студент должен перечислить основные мысли, проблемы, затронутые автором, его выводы, предложения, определить значимость текста.

Порядок работы при написании аннотации:

- внимательно изучить информацию;
- составить план аннотации;
- кратко отразить основное содержание аннотируемой информации;
- оформить аннотацию и сдать в установленный срок.

Форма контроля и критерии оценки

Формой контроля выполнения самостоятельной работы является представленная к проверке аннотация по теме самостоятельной работы.

Критерии оценки (каждый оценивается в 1 балл):

- содержательность аннотации;
- точная передача основных положений первоисточника;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения;
- краткость и емкость мысли, передающей основной смысл доклада; статьи; монографии.

Методические рекомендации по созданию деловых текстов письменной коммуникации.

Большую часть общения делового человека составляет общение письменное. Как правило, к письменной форме деловой коммуникации обращаются в тех случаях, когда адресат территориально удален и с ним сложно установить непосредственный контакт. Конечно, современное письменное сообщение по-прежнему не может передать интонацию голоса и жестикуляцию, однако наличие технических средств связи (факс, электронная почта и др.) обеспечивает практически мгновенную обратную связь, что в какой-то мере уравнивает письменную коммуникацию с устной.

Вместе с тем, любое письменное сообщение имеет несомненные преимущества перед устным сообщением.

1. Оно дает возможность длительного хранения содержащейся в нем информации. На факт общения можно сослаться позднее и подтвердить это документально. Деловое сообщение предполагает обратную связь между адресантом и адресатом, поэтому коммуникацию легко можно проконтролировать.

2. При работе с письменным текстом у составителя есть возможность подумать, привести в порядок свои мысли и в случае необходимости откорректировать сообщение, поэтому оно часто более тщательно сформулировано, чем устное сообщение. Кроме того, полученное сообщение, как правило, не требует мгновенного восприятия и реакции, что обеспечивает более рациональное распределение рабочего времени.

3. Письменная коммуникация вызывает меньше эмоциональных реакций, поскольку больше внимания уделяется сознательному восприятию информации.

В письменных сообщениях наглядно проявляются общая культура, грамотность, компетентность пишущего, что позволяет адресату составить представление о нем как о личности.

Однако нужно отметить и недостатки письменной коммуникации.

1. Восприятие сведений в сообщении напрямую зависит от качества его составления. Плохо написанные тексты, за которыми следуют многочисленные письменные и устные объяснения, делают конечное сообщение дорогим и путаным.

2. Отсутствует поддержка коммуникации невербальными средствами.

3. Необходимо учитывать затраты, связанные с осуществлением операций с сообщением (составление, получение, ознакомление, хранение и др.), – временные, финансовые, материальные.

В российской культуре делового общения предпочтение отдается устной форме общения, поскольку мы традиционно придаем большее значение информации, которая передается при непосредственном контакте; в за-

падных компаниях важнейшей частью делового общения является письменная коммуникация.

Этика письменной деловой коммуникации. Деловая письменная коммуникация – средство формирования профессионального имиджа и эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов. Специалисты в этой области Дж.М. Лейхифф и Дж.М. Пенроуз предлагают 10 правил, которым необходимо следовать для того, чтобы письменная коммуникация была эффективной.

1. Тактичность. При составлении текста необходимо:

- обращаться к личности, а не к категории;
- избегать указаний на пол. Одним из способов является использование множественного числа. Например: *Служащие будут продвигаться по службе на основании их способностей и трудового стажа* вместо *Любой служащий будет продвигаться по службе, исходя из его способностей и трудового стажа*;
- концентрировать внимание на восприятии получателя.

2. Персональность. При написании текста необходимо передавать позицию «вы», что означает необходимость сосредоточиться на нуждах и интересах вашего адресата, а не на своих собственных.

3. Позитивность. Эффективная письменная коммуникация должна иметь позитивный тон.

4. Энергичность, активность.

5. Цельность. В деловой корреспонденции каждое предложение должно содержать только одну мысль. При составлении предложения необходимо убедиться, что в нем нет нескольких не связанных друг с другом мыслей.

6. Связность. Сведения, изложенные в тексте, должны быть логически связаны.

7. Ясность. Эта особенность включает в себя выбор слов, структуры предложения и абзаца, а также общую организацию сообщения.

8. Краткость. В сообщении не должно быть многословных выражений, избыточных фраз, ненужных повторений и абстрактных слов.

9. Удобочитаемость. Текст должен легко пониматься читающим.

10. Элементы унификации. Унифицированное сообщение свободно от двух недостатков – грамматических ошибок и проблем с форматом.

Главными признаками официально-деловой письменной речи являются регламентированность отношений между автором и адресатом и стандартизация и унификация, т.е. сведение документационного потока к единым формам и стандартам (единообразное размещение реквизитов на бланках, сокращение их форматов, применение трафаретных текстов и др.).

Стандарты: ГОСТ (межгосударственный); ОСТ (отраслевой); СТП (стандарт предприятий и учреждений), СТО (стандарт организации).

Главным текстовым продуктом деловой речи является **документ** – письменный деловой текст, имеющий юридическую (правовую) значимость. Документ – это средство закрепления различными способами на специальных материалах информации о фактах, событиях, явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека. Документ – полифункциональный текст, у которого есть общие и специальные задачи.

Общие **функции** **документа** следующие:

- 1) информационная: любой документ создается для сохранения информации;
- 2) социальная: документ порожден той или иной социальной потребностью;
- 3) коммуникативная: документ выступает в качестве средства связи между отдельными элементами общественной структуры;
- 4) культурная: документ – это средство закрепления и передачи культурных традиций, отражения этапов развития цивилизации.

Специальные **функции** **документа**:

- 1) управленческая: документ является инструментом управления;
- 2) правовая: документ – средство закрепления и изменения правовых норм и

правоотношений в обществе;

3) исторического источника: документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества.

Целью письменного делового общения, целью документа является:

- привлечение внимания к проблеме;
- инициирование делового общения;
- информирование адресата;
- побуждение к действию;
- придание юридического статуса какому-либо событию;
- решение конфликтных ситуаций и т.п.

Каждый документ имеет обязательные элементы оформления – **реквизиты.**

В реквизиты входят:

- наименование автора документа;
- наименование адресата;
- подпись;
- дата;
- номер документа;
- гриф утверждения;
- печать и др.

По композиционным особенностям деловые бумаги делятся на одноаспектные и многоаспектные. Структура аспекта: часть I содержит информацию об имевших место фактах, событиях; часть II называет желаемые или предполагаемые события, которые выражаются при помощи речевых действий, таких как просьба, предложение, требование. Существуют различные **типологии документов.**

- По отражаемым в них видам деятельности выделяют документы по общим и административным вопросам и документы по функциям

управления.

- По месту составления выделяется внутренняя и внешняя документация.
- По содержанию документы делятся на простые (посвященные одному вопросу) и сложные.
- По форме документы бывают индивидуальные, трафаретные и типовые.
- По срокам исполнения – срочные и несрочные.
- По виду оформления: подлинные, копии, выписки и дубликаты.
- По происхождению: служебные и личные (именные).

Ко всем письменным деловым текстам предъявляются определенные **требования**:

- соответствие жанру документа;
- достоверность и объективность;
- точность, исключающая двоякое понимание текста;
- лаконизм формулировок (объем);
- стандартность языка;
- нейтральный тон изложения, прямой порядок слов;
- соблюдение норм официального этикета.

Для выполнения вышеназванных требований во всех жанрах письменных деловых текстов используются следующие лексические и грамматические средства, отличающие письменную деловую речь от других разновидностей речи:

- нетерминологические слова, употребляющиеся преимущественно в административно-канцелярской речи: *надлежащий, вышеуказанный, вышеназванный, нижеподписавшийся, настоящий (= этот)...*
- отглагольные существительные: *исполнение, нахождение, невыполнение, несоблюдение, проведение...*
- сложные предлоги: *в целях (чего?), в отношении (чего?), в силу*

(чего?), в связи с (чем?), на основании (чего?), согласно (чему?),
благодаря (чему?), вопреки (чему?)...

• устойчивые словосочетания «прилагательное + существительное»:
назначенное время, вышестоящие органы, установленный порядок,
предварительная договоренность...

• «расщепленные» сказуемые: оказать помощь / поддержку / содействие, про-
извести реконструкцию, провести расследование, поставить подпись, оказать
влияние, выразить благодарность...

• «нанизывания» родительного падежа в цепочке имен
существительных: с целью получения новых результатов; для
применения мер общественного воздействия...

• страдательный залог: оплата гарантируется, документы
прилагаются, предложение одобрено...

Данные языковые особенности характерны в целом для письменной деловой ре-
чи, однако у каждого письменного делового жанра существует свои специфика,
которую необходимо рассмотреть отдельно.

Личная деловая бумага – документ, обслуживающий потребности
человека, участвующего в деловой коммуникации.

Автобиография

Автобиография – это документ, который автор самостоятельно составляет о се-
бе. Форма изложения – повествовательная, от первого лица
единственного числа. Вся информация предоставляется в хронологической по-
следовательности. Автобиография составляется в произвольной
форме, однако существуют некоторые ее обязательные элементы:

- название документа,
- фамилия, имя, отчество автора,
- дата и место рождения,
- образование (место и период учебы, присвоенная квалификация)

- и специальность),
- вид трудовой деятельности,
- последнее место работы и занимаемая должность,
- награды, грамоты,
- семейное положение,
- сведения о родителях и ближайших родственниках (фамилия, имя, отчество, дата рождения, место работы/учебы и адрес проживания),
- дата составления автобиографии,
- личная подпись.

Резюме

Резюме – это вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения о том, кто претендует на вакантную должность. Резюме содержит краткую (1–2 страницы) характеристику трудовой деятельности человека, его профессиональных навыков и знаний. Для каждого отдельного случая необходимо составлять новое резюме, максимально учитывая квалификационные требования к определенной вакансии. Существует три основных вида резюме: хронологическое, функциональное и комбинированное.

Хронологическое резюме представляет собой описание фактов трудовой биографии (работы, учебы) в обратном хронологическом порядке, т.е. начиная с последнего места работы/учебы. Преимущество этого вида резюме для работодателя заключается в том, что он может увидеть в резюме четкую картину трудовой деятельности человека, преимущество для соискателя – это возможность продемонстрировать карьерный и профессиональный рост в необходимой сфере деятельности. Однако от данного вида резюме лучше отказаться в тех случаях, если последняя должность (либо весь официально зафиксированный трудовой путь) соискателя не имеет отношения к той деятельности, на которую он рассчитывает, либо в

трудо­вой био­гра­фии мно­го про­пус­ков –
пе­ри­о­дов вре­ме­ни, ко­гда че­ло­век не ра­бо­тал.

В та­ких си­ту­а­ци­ях, при воз­вра­ще­нии к ис­ко­мо­му на­прав­ле­нию де­я­тель­но­сти по­сле дли­тель­но­го пе­ре­ры­ва, а та­же при от­сут­ствии ста­жа ра­бо­ты, вы­год­но по­да­вать ра­бо­то­да­те­лю функ­ци­о­наль­ное ре­зю­ме, ко­то­рое со­став­ля­ет­ся без ука­за­ния хро­но­ло­гии тру­до­вой де­я­тель­но­сти.

В нем ос­нов­ное вни­ма­ние со­иск­ате­ля со­сре­до­то­че­но на про­фес­си­о­наль­ных на­вы­ках и до­сти­же­ни­ях в раз­ных сфе­рах де­я­тель­но­сти.

Ком­би­ни­ро­ван­ное ре­зю­ме объ­еди­ня­ет ос­нов­ные чер­ты функ­ци­о­наль­но­го и хро­но­ло­гиче­ско­го ре­зю­ме. В этом до­ку­мен­те под­чер­ки­ва­ют­ся про­фес­си­о­наль­ные на­вы­ки и до­сти­же­ния в раз­ных сфе­рах де­я­тель­но­сти, при этом ос­нов­ные фак­ты тру­до­вой био­гра­фии из­ла­га­ют­ся в об­рат­ном хро­но­ло­гиче­ском по­ря­д­ке. Пре­иму­ще­ство это­го ви­да ре­зю­ме со­сто­ит в том, что оно по­зво­ля­ет об­ра­тить вни­ма­ние ра­бо­то­да­те­ля на про­фес­си­о­на­лизм со­иск­ате­ля в раз­ных на­прав­ле­ни­ях де­я­тель­но­сти и уви­деть чет­кую по­сле­до­ва­тель­ность тру­до­вой де­я­тель­но­сти.

Вне за­ви­си­мо­сти от то­го, ка­кой ви­д ре­зю­ме вы вы­бер­е­те, учи­ты­вай­те при его на­пи­са­нии сле­ду­ю­щие **ха­рак­те­ри­сти­ки ре­зю­ме.**

1. Крат­кость. В ре­зю­ме ука­зы­ва­ет­ся толь­ко то, что с ва­шей то­чки зре­ния по­вы­ша­ет ва­ш шанс по­лу­чить имен­но эту ра­бо­ту. По­э­то­му же­ла­тель­но, что­бы объ­ем ре­зю­ме был не­бо­ль­шой, что­бы пред­ло­же­ния бы­ли пре­дель­но крат­ки­ми, что­бы со­дер­жа­лась ис­клю­чи­тель­но це­ле­со­об­раз­ная ин­фор­ма­ция.

2. Прав­ди­вость. Ре­зю­ме прав­ди­во на­сто­ль­ко и та­ким об­ра­зом, на­сколь­ко и ка­ким об­ра­зом прав­ди­ва вся­кая ре­кла­ма, ведь ре­зю­ме – это ва­ша лич­ная ре­кла­ма. Имея в ви­ду, что, ко­неч­но, не сле­ду­ет об­ман­ы­вать ра­бо­то­да­те­ля, все­-та­ки пом­ни­те, что, е­сли ра­бо­то­да­те­ль ожи­да­ет от вас ка­ких-ли­бо спе­ци­аль­ных на­вы­ков, ко­то­рые лич­но вы в со­сто­я­нии при­об­ре­сти в ко­рот­кие сро­ки и не­за­мет­но от не­го, вы мо­же­те ука­зать их как уже име­ю­щие­ся. С дру­гой сто­ро­ны, на­об­о­рот, не­же­ла­тель­ные, не­бла­го­при­ят­ные фак­ты из ва­шей

трудоустройственной биографии иногда можно не упоминать в резюме.

3. Конкретность. Необходимо точно указывать годы учебы и работы; полностью называть учреждения, в которых вы учились и работали; правильно указывать свою специальность, полученные дипломы, сертификаты и т.п.

4. Позитивность. Необходимо избегать в тексте резюме отрицательных частиц, глаголов и имен существительных с негативным или отрицательным значением: не следует писать *не участвовал, не хотел бы, не имею опыта*; вместо *улаживал жалобы клиентов на...* напишите *помогал клиентам в...*

5. Энергичность. При личной встрече с работодателем или менеджером по персоналу о вашей энергичности будут говорить манера держаться, быстрота и громкость речи, твердость рукопожатия и т.п. В письменной речи о вашей энергичности все сообщат точность и краткость изложения, предпочитаемые вами конструкции предложений.

6. Грамотность. Резюме обязательно должно быть написано грамотно, в выдержанном едином стиле.

7. Эстетичность. Резюме никогда не пишется от руки. Чем качественнее техника, при помощи которой выполнено резюме, и качественнее бумага, на которой оно напечатано, тем больше шансов на заинтересованное внимание к вам работодателя.

Общие правила составления резюме следующие.

1. Определяем вид резюме. В любом верхнем углу документа можно поместить фото.

2. Слово «резюме» писать не принято, заглавием являются фамилия, имя, отчество соискателя, выделенные шрифтом, поэтому именно с них начинается резюме. Ниже указывается дата рождения, адрес проживания, контактные телефоны и электронный адрес (e-mail).

3. Указывается цель, которую соискатель преследует при поиске работы.

4. Опыт работы (если таковой имеется). Необходимо указывать период работы, наименование и сферу деятельности компании, наименование должности, описание функциональных обязанностей и основных профессиональных достижений. Данный раздел должен охватывать период не более 10 последних лет.

5. Необходимо указать образование: период учебы, наименование учебного заведения, специальность и квалификацию.

6. Желательно упомянуть об участии в тренингах, курсах, семинарах, конференциях и т.п., профессиональных навыках: уровне владения ПК и знании иностранных языков, о личных качествах соискателя.

7. Дополнительная информация: сведения о семейном положении, готовности к командировкам, о наличии загранпаспорта, водительского удостоверения, собственного автомобиля, о готовности к ненормированному рабочему дню, о хобби – все эти сведения являются необязательными, указываются в резюме по мере необходимости.

8. Если есть возможность предоставить рекомендации с предыдущего места работы и/или учебы, можно указать в резюме: *рекомендации прилагаются и/или рекомендации будут предоставлены по требованию.*

При написании резюме необходимо избегать употребления разного рода аббревиатур и сложных терминов; желательно не использовать разнообразие шрифтов и размеров символов.

Чтобы повысить свои шансы на успех, при подготовке резюме придерживайтесь следующих правил:

- старайтесь вставить в резюме как можно больше ключевых слов, соответствующих должности, которую вы хотите занять;
- используйте больше существительных, а не глаголов;
- излагайте свою цель как можно более понятно;
- старайтесь не использовать личные местоимения;
- в разделе «дополнительная информация» указывайте только те

характеристики и интересы, которые прямо или косвенно связаны с будущей должностью.

Заявление

Заявление – документ, содержащий просьбу, предложение или жалобу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения. Структура заявления следующая.

1. «Шапка» заявления – наименование адресата (кому или куда); пишется вверху, справа.
2. Имя, отчество и фамилия подавшего заявление (чье, кого / от кого) (предпочтительнее – родительный падеж без предлога – кого, чье заявление).
3. Должность или адрес автора.
4. Слово «заявление» по центру документа. После слова «заявление» точка не ставится. Слово «заявление» обычно пишется с прописной буквы.
5. Основной текст заявления. Пишется с красной строки, содержит точное изложение просьбы, предложения или жалобы и опись прилагаемых документов, если в этом есть необходимость.
6. Подпись заявителя. Ставится внизу справа.
7. Дата подачи заявления. Ставится ниже подписи и слева.

Объяснительная

записка

Объяснительная записка – один из видов деловой переписки внутри компании, документ, объясняющий вышестоящему непосредственному руководителю причины невыполнения поручения, факт нарушения трудовой или технологической дисциплины. При составлении объяснительной записки необходимо приду

Оформление объяснительной записки осуществляется согласно основным требованиям к составлению деловых писем и включает:

- реквизиты получателя (с указанием человека, кому адресована записка);
- наименование документа (Объяснительная записка);
- дату создания, номер документа;
- заголовок к тексту («О...», «Касательно...»);

- основной текст объяснительной записки (факт нарушения, явившийся причиной написания объяснительной записки, и объяснение этого факта);
- подпись составителя.

Служебная записка

Служебная записка как самостоятельный вид документа отсутствует в общероссийском классификаторе управленческих документов (ОКУД). При этом данный документ широко используется в деловой практике.

Служебная записка – информационно-справочный документ внутренней деловой переписки, принятый в компании. В отличие от докладной записки, она обеспечивает коммуникацию подразделений организации на горизонтальном уровне и составляется работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения. Служебная записка – инструмент коммуникации между структурными подразделениями учреждения либо сотрудниками, которые не находятся в прямом подчинении, поэтому обычно она направляется от одного руководителя к другому или от одного сотрудника к другому только в случае их равнозначного должностного статуса (в противном случае это будет докладная записка). Целью служебной записки является освещение каких-либо деловых вопросов, касающихся работы отдела или конкретного сотрудника, решение которых зависит от другого структурного подразделения компании либо сотрудника. Например, просьба о чем-либо, предложение чего-либо, инструкция, извещение и пр. Служебная записка, объясняющая причины невыполнения планов и направляемая в вышестоящее подразделение, становится объяснительной запиской. Если в организации не ведется электронный документооборот, оформление служебной записки осуществляется на листе формата А4. Необходимые элементы документа:

- «шапка», где указывается, кому она адресована (должность, фамилия, имя, от-

- чество в дательном падеже);
- дата составления и номер служебной записки;
 - наименование документа (Служебная записка);
 - заголовок к тексту документа (говорит о предмете служебной записки);
 - текст документа;
 - должность составителя, подпись и расшифровка подписи – фамилия, имя, отчество автора служебной записки.

Существуют различные **классификации официальных писем** на разных основаниях.

Виды писем различаются **по адресату и цели сообщения**. Потребителю с целью стимулирования продаж пишут письмо – предложение о продаже; с целью получения данных о предпочтениях потребителей пишут письмо-анкету; стремясь деликатно ускорить оплату по кредиту, клиенту пишут письмо – кредитный контроль; с целью сохранить контингент клиентов им пишут письма-поздравления. Поставщику пишут контрактные документы с целью ясно определить контрактные условия; претензии – с целью получить возврат оплаты или замену поставки; извинения – с целью избежать конфликта. Наемному работнику адресованы письма с информацией о вакансиях, письмо о приеме на работу, дисциплинарные письма (с целью информировать и побудить изменить поведение) и письмо о сокращении.

По тематическому признаку деловые письма разделяют на коммерческие, которые используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров, и некоммерческие (собственно деловые письма), целью которых является решение различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений.

По функциональному признаку деловые письма разделяют на инициативные – письма, которые составляются по инициативе адресанта с определенной целью, и письма-ответы. При этом инициативные

письма можно разделить на две группы – письма, требующие ответа (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо-обращение) и письма, не требующие ответа (письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-извещение, сопроводительное письмо, письмо-подтверждение).

По признаку получателя деловые письма делят на циркулярные письма – письма, адресованные нескольким получателям одновременно, и обычные письма – адресованные одному конкретному получателю.

По композиционному признаку деловые письма бывают одноаспектные, в которых рассматривается один вопрос, и многоаспектные, затрагивающие несколько вопросов одновременно. Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если необходимо обратиться в организацию по нескольким разнородным вопросам, рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них. Письмо может касаться нескольких вопросов, если они взаимосвязаны и будут рассматриваться в одном структурном подразделении организации-адресата.

По структуре выделяют следующие деловые письма: регламентированные (составляются по определенному установленному образцу) и нерегламентированные – содержат авторский текст и составляются в свободной форме, не имеют установленного образца.

По форме отправления деловые письма могут быть: конвертные, отправленные с помощью почты в конверте, электронные, отправленные в электронном виде на e-mail, и факсовые – отправленные по факсу.

Структура

письма

Вступление. Делается для того, чтобы адресат сразу имел возможность получить четкое представление, о чем письмо. Заголовок во вступлении – это тема письма, которая в краткой форме определяет его цель. Например: *Касательно заказа на поставку запчастей, Об изменении цен на продукцию.* Обращение: лучше употреблять персональное обращение, по возможности по-

старайтесь узнать и указать фамилию либо должность адресата. Например:
Уважаемый господин Волков!, Уважаемая Наталья Ивановна!, Уважаемый господин директор!, Уважаемые партнеры!

В обращении не принято употреблять инициалы адресата. Цель письма – краткая формулировка основной причины, по которой отправляется данное деловое письмо. Например: *Обращаюсь с письмом в связи с..., Согласно телефонному разговору..., Компания «У» предлагает..., Доводим до Вашего сведения, что...*

Основная часть – изложение основной сути делового письма. Основная часть должна состоять из нескольких взаимосвязанных между собой и выстроенных в логическом порядке предложений. Заканчивается этот раздел подведением итогов с выражением надежды, уверенности, извинения и т.п. – в зависимости от темы письма.

Заключение – вежливая подпись. Заключительные фразы зависят от темы письма и степени знакомства с адресатом. Например: *С уважением,...*, *Искренне Ваш...* Под этими фразами указывается ваша должность и подпись – фамилия, имя, отчество. Если вы довольно хорошо знакомы с адресатом, можете просто написать: *С наилучшими пожеланиями, Всего наилучшего* без указания должности.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Методические указания к практическим занятиям.....	4
2. Методические указания для самостоятельной работы.....	13
3. Методические указания по составлению разножанровых текстов письменной коммуникации.....	15

Анна Анатольевна Забияко,
проф. каф. литературы и МХК АмГУ, д.филол.н.,
Екатерина Владимировна Сенина,
асс. каф. литературы и МХК.