

ТЕМА 6. ОСОБЕННОСТИ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ

1. Правила повышения эффективности письменной коммуникации.
2. Документ, как главный текстовый продукт деловой речи.
3. Классификация документов.
4. Личная документация.
5. Общие правила составления резюме следующие.
6. Заявление.
7. Объяснительная записка.

1. Правила повышения эффективности письменной коммуникации.

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, избитых 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.

2. Документ, как главный текстовый продукт деловой речи.

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.

3. Классификация документов.

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: подлинники, 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, произвести реконструкцию, провести расследование, поста вить 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 речи, однако у каждого письменного делового жанра существует своя специфика, которую необходимо рассмотреть отдельно.

4. Личная документация.

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

Автобиография

Автобиография – это документ, который автор самостоятельно составляет о себе. Форма изложения – повествовательная, от первого лица единственного числа. Вся информация предоставляется в хронологической последовательности. 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 также 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 трудовой 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.

5. 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.

Пример хронологического резюме

ИВАНОВА ВАЛЕНТИНА ПЕТРОВНА Россия, Томск, 634050, ул. Строителей, д. 12, кв. 48

Тел.: (022) 684-391 (дом.), 563-297 (раб.), 796-21-03 (моб.)

Личные данные: Гражданка Российской Федерации, родилась 18 апреля 1977 г. в г. Томске. Замужем. Сын 1997 г. рождения. Здоровье хорошее.

Цель: Найти работу в качестве управляющего.

Образование:

07/1999 – 08/2000 Курсы секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись).

09/1994 – 06/1999 Томский государственный педагогический институт, факультет иностранных языков. Специальность «Менеджмент». Опыт работы:

11/2002 – по настоящее время «Дизайн Салон». Менеджер по работе с клиентами.

Пример функционального резюме

Василец Артем Викторович

Дата рождения: 06.09.1985 г.

Адрес проживания: г. Томск, ул. Ленина, 153, кв. 68

Телефон: моб. 8(***)666-66-66

e-mail: vasilcz_a@mail.ru

Цель: получение работы программиста 1С

Опыт работы:

сентябрь 2007 г. – январь 2009 г. – программист 1С v7.7, ООО «Х», производство лакокрасочных материалов, г. Томск

Функциональные обязанности:

- обновление типовых и нетиповых конфигураций, доработка конфигураций под требования компании;
- программирование средствами платформы 1С: Предприятие v.7.7;
- организация обмена данными между базами 1С. Достижения:
- создание конфигураций на платформе 7.7 с нуля.

Образование:

2002–2007 гг. Томский политехнический университет, факультет автоматизации и вычислительной техники, специальность «Прикладная математика», диплом специалиста.

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.

6. 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 сверху, справа.

2. Имя, отчество и фамилия подавшего заявление (чье, кого / от кого) (предпочтительнее – родительный падеж без предлога – кого, чье за явление).

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.

Пример заявления (внутренний документ)

Для выражения причины в основном тексте заявления используются конструкции с производными предлогами:

- ввиду (чего?);
- в связи с (чем?);
- в силу (чего?);
- вследствие (чего?);
- за неимением (чего?);
- согласно (чему?);
- на основании (чего?).

Для написания грамотного заявления необходимо уметь выразить мысль с помощью простого предложения, например:

Сложное предложение

В связи с тем, что я должен срочно уехать в командировку...

Простое предложение

В связи со срочным отъездом в командировку...

В заявлении следует указывать точные и конкретные данные, например:

- предоставить академический отпуск с 01.10.11г. сроком на 1год;
- принять на работу с 01.02.11 г.;
- справка из поликлиники № 4 г. Томска прилагается.

7. 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 придумать убедительный и содержательный текст.

Пример объяснительной записки

Об опоздании на работу

Объяснительная записка 20.09.2011 № 2

Я опоздал на работу 19.09.11 г. на один час по причине поломки и дальнейшего ремонта собственного автомобиля на СТО.

Менеджер по продажам _____ Г.И. Иванов

Директору по продажам ООО «Калина» Петрову Н.В.

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.

Вопросы для самопроверки

1. Что представляет собой коммуникация и что необходимо соблюдать, чтобы коммуникация была эффективной?
2. Назовите характеристики личной документации.
3. Какие существуют личные правила составления резюме.
4. Какова структура заявления?