



Лекция 6

Официально-деловой стиль речи

Основные особенности официально-делового стиля

- Термином «официально-деловой стиль» принято обозначать особенности языка служебных, в первую очередь организационно-распорядительных, а также дипломатических документов.
- Основные стилевые черты официально-делового стиля:
 - долженствующе-предписующий характер построения текста;
 - сжатость, компактность изложения, экономное использование языковых средств;
 - точность, не допускающая инотолкования (однозначность);
 - стандартизованность, стереотипность построения текста (о деловых бумагах говорят, что они *составляются*, а не *пишутся*);
 - бесстрастность, официальность высказывания, «обезличенность»

Языковые особенности.

Лексика

- Лексический уровень:
 - насыщенность международными терминами, этикетные слова (в языке дипломатии);
 - однозначность употребления слова, избегание многозначности, неточности;
 - универсализация многих слов (напр. *слабо* в значении *плохо*: *слабо организован*);
 - возможность плеоназмов и тавтологий: *целиком и полностью*; *информационное сообщение*;
 - обилие канцеляризмов и устойчивых штампов; стандартизованность языка;
 - нехарактерно использование образных фразеологизмов и оборотов со сниженной стилистической окраской.



Морфологический уровень

- Морфология:
 - использование конструкций с расщеплёнными сказуемыми: *произвести ремонт, произвести расследование;*
 - использование страдательных конструкций и безличных форм: *предоставляется возможность, комиссией было обнаружено;*
 - развитие форм множественного числа у отвлечённых существительных;
 - «нанизывание» существительных в родительном падеже: *акт проверки причины протекания полов душевых помещений бытовок заготовительного цеха завода «Прогресс».*



Синтаксический уровень

- Синтаксис:
 - длинные развёрнутые предложения;
 - разветвлённая союзная связь;
 - отрезки текста (вполне законченные) могут быть не разделены знаками препинания, оформлены в отдельные абзацы, перечислены под пунктами;
 - обилие однородных членов предложения;
 - обилие причастных и деепричастных оборотов.
 - отсутствуют какие-либо проявления эмоциональности, экспрессивности, творческой индивидуальности



Жанры официально-деловой речи

Жанры официально-деловой речи

Письменные (документы)

Документы – это письменные тексты, имеющие юридическую (правовую) значимость

Устные



Письменные жанры (1)

- Традиционно выделяются следующие виды документов:

Юридические	Дипломатические	документы канцелярской разновидности
закон, указ, постановление, предписание, ходатайство, исковое заявление, приговор, постановление суда	документы дипломатического характера (конвенция, соглашение, меморандум)	



Письменные жанры (2)

- Документы канцелярской разновидности официально-делового стиля:

Организационно-распорядительные	Информационно-справочные	Частные деловые бумаги
<ul style="list-style-type: none">- закон- постановление- приказ- положение- устав	<ul style="list-style-type: none">- план- отчёт- протокол- справка- деловое письмо	<ul style="list-style-type: none">- автобиография- заявление- доверенность- характеристика- счёт



Приказ

- **Обязательные элементы приказа:**
 - 1) наименование организации;
 - 2) наименование вида документа (приказ);
 - 3) дата (дата его подписания руководителем);
 - 4) номер;
 - 5) место издания;
 - 6) заголовок к тексту, который отвечает на вопрос «о чём?» (например «О создании экспертной комиссии»)
 - 7) основной текст документа, который излагается кратко, чётко, последовательно, не допуская возможности его двоякого толкования;
 - 8) подпись руководителя и её расшифровка;
 - 9) визы.



Текст приказа

Санкт-Петербургский
Государственный университет

Приказ

23. 02. 09.

№ 5

Об усилении мер по борьбе с терроризмом

Во исполнение решения Правительства Санкт-Петербурга от 10.01.07. «Об активизации работы по предотвращению терактов»

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Директорам всех подразделений усилить контроль за пропускным режимом на предприятии;
2. Сотрудникам службы безопасности обо всех подозрительных случаях сообщать по телефону 02.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника отдела безопасности Иванова И. И.

Ректор *(личная подпись)*

Н. А. Петров.



Деловые письма

- 1. Коммерческие

- оферта (письмо-предложение)
- письмо-запрос
- рекламация (письмо-претензия)

- 2. Некоммерческие

- благодарственное письмо
- гарантийное письмо
- информационное письмо
- письмо-напоминание
- письмо-подтверждение
- письмо-поздравление
- письмо-приглашение
- письмо-просьба
- письмо-соболезнование
- сопроводительное письмо



Структура делового письма

- 1. Вступление.

- ✉ Заголовок (о чём идёт речь в письме: о поставке... об изменении цены...)

- ✉ Обращение (без сокращений)

- ✉ цель письма

2. Осн. часть. Изложение основной сути делового письма

3. Заключение – вежливая подпись

+ указание на присоединённые файлы.



Пример делового письма

- (ОТ КОГО)
- ООО «Аква»
Россия, г. Москва,
ул. Советская, 137
Тел. (095) 111 11 00

- Факс (095) 111 11 01

01.03.09 № 125 на № 121 от 27.02.09

О ценах на фильтры

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за предложение от 27 февраля фильтров АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,

Директор ООО «Аква»

Е.И. Чижиков

(КОМУ)

Генеральному директору
ООО «Контур-Аква»
Е. В. Шишкину



Резюме

- ... (ФИО)
- Дата рождения:
(число/месяц/год)
- Адрес проживания: ...
(город, улица, дом, квартира)
- Телефон: моб., дом. ...
- e-mail: ...
- Цель
- Профессиональная деятельность
- Опыт работы
- Образование
- Дополнительное образование
- Профессиональные навыки
- Личные качества
- Дополнительная информация



Устная деловая речь

Монологическая		Диалогическая (спонтанная)
Устная репродуцируемая речь (читаемая)	Устная подготовленная (не читаемая)	Переговоры, Собрание, Совещание, Заседание, Совет Директоров, Деловые беседы
отчёт, доклад, сообщение на совещании (собрании), выступление перед акционерами, соучредителями		

Соотношение устной и письменной форм

Письменная форма	Устная форма
Деловое письмо	переговоры
Контракт	
Распорядительные письма	Собрание, совещание
Отчёты, доклады	
Протокол	Заседание
Постановление	Совет директоров
Приказ	Деловые беседы
Служебные и докладные записки	
Заявление	

Собеседование при приёме на работу (1)



- Руководителю следует:
 - - выяснить, действительно ли претендент заинтересован в получении данной работы;
 - - необходимо сделать так, чтобы между руководителем и претендентом возник диалог и претендент сам рассказал о своих интересах, потребностях, знаниях;
 - - следует открыто отвечать на вопросы претендента, а не стараться убедить его, не подтверждая свои высказывания никакими аргументами;
 - - в конце беседы обобщить всё сказанное

Возможные вопросы на собеседовании



- Расскажите немного о себе.
- Почему Вы ушли с предыдущего рабочего места?
- Чем Вас заинтересовала наша компания
- Назовите свои сильные/слабые стороны.
- Чем Вы занимались на предыдущем рабочем месте?
- На какую заработную плату Вы рассчитываете?
- Что Вы знаете о нашей компании?
- Кем Вы представляете себя через 5/10 лет?
- Какие 5 основных критериев для Вас являются самыми значимыми при выборе работы?
- Какие у Вас есть вопросы?



Деловая беседа по телефону

- Звонящему по телефону следует:
 - - поздороваться, представиться;
 - - услышать в ответ, что у телефона именно нужный ему человек (или попросить позвать нужного человека);
 - - спросить, может ли этот человек говорить в данный момент;
- Бланк ведения телефонного разговора:
 - Объединение, предприятие (наименование предприятия).....
 - Номер телефона
.....
 - 1. Введение собеседника в курс дела
 - 2. Обсуждение ситуаций
 - 3. Заключительное слово
 - 4. Исполнитель
 - Дата и время проведения разговора



Этика деловой речи

- Обращение:
 - - наиболее употребительно «безличное» обращение *простите, извините, скажите пожалуйста*
 - - характерно обращение по паспортному имени
 - - возвращаются старые обращения «господин – госпожа», *уважаемые господа, уважаемые дамы и господа, уважаемые коллеги*
- Просьба:
 - - императивное высказывание с дополнительным показателем вежливости: *Я прошу вас (тебя) сделать это!*
 - - безличная форма, сослагательное наклонение: *Я хотел (а) бы; Мне хотелось бы*
- Благодарность: *Благодарю Вас за ответ; благодарю Вас за предложение*
- Сожаление: *К сожалению... С сожалением вынуждены сообщить*



Виды слушания





1. НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ слушание

Вообще не слушаю собеседника (активное "неслушание")

- **Демонстрирую, что слушаю собеседника**
(псевдослушание)

Слышу то, что хочу услышать (избирательное слушание)

2. РЕФЛЕКСИВНОЕ слушание = **Слушаю и слышу собеседника** (Активное слушание):

-  Зрительный контакт
-  Мимика, жесты, реплики
-  Повторы и перефразирования
-  Помощь, подытоживание

Манипуляции сознанием. Язык рекламы





Манипуляции сознанием

- Манипулирование - воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо (сообщить информацию, совершить поступок, изменить своё поведение) неосознанно или вопреки его собственному желанию, мнению, намерению.
- Для достижения цели рекламодателю необходимо пройти следующие «ступени»:
 - - привлечь внимание потенциального покупателя;
 - - вызвать его интерес;
 - - возбудить желание иметь этот товар или продукт;
 - - побудить к действию.
- Для манипулирования используются различные приёмы и методы воздействия.



Методы манипуляции

- - довод к этимологии: «чихать я хотел на насморк»
- - использование ассоциаций по близкозвучию и благозвучию; псевдонимы, обыгрывание фамилий;
- - использование двусмысленности: «порошок чистит и не царапает» (все другие – царапают);
- - использование однообразия (всевозможные повторы, рифмы, ассонансы, аллитерации); звуковые повторы: «**”Ваниш”** — розовый цвет. **Доверься** ему — и **пятен нет**»
- - повтор до отвращения, долгосрочный метод убеждения - некий слоган, который повторяется непрерывно;
- - умолчание: намёк на некие обстоятельства или детали, которые не обсуждаются сейчас, но всё-таки имеют место: «Но об этом — в следующей передаче»



Методы манипуляции (2)

- - использование криптолалии — некоего скрытного языка (сленга, жаргона), понятного только узкому кругу людей (особая политическая лексика, молодёжный сленг, лагерный жаргон);
- - искусственная книжность;
- - многословие, длинноты;
- - преуменьшение: вместо «умный» человек можно сказать «неглупый»;
- - мелиоративные номинации: приукрашивание: не «столовая», а «ресторан», не «ПТУ», а «колледж»;
- - использование абсурда, бессмыслиц, способных привлечь внимание читателя / зрителя: «Куй железо, не отходя от кассы»;
- - слова – генерализаторы (весь, любой: «Все виды ремонта», « в любом районе»);



Манипуляции (3)

- - позитивизмы. В «глянцевых» журналах это слова «мода», «дизайн», «стиль», «гламур», «успех»..., в политических текстах - прогрессивный, мировое сообщество, всенародный, стабилизация экономики, равноправное партнёрство, гарант конституции, правовое государство
- - сообщение о некоем достоинстве, смысл которого не вполне понятен слушателям: «спецзаказ», «экссклюзивный», «особый», однако в чём заключается эта «экссклюзивность» или «особость» - не сообщается.
- - незаметное искажение или умелая замена иностранным термином традиционного и принятого оборота: шпион называется разведчиком; человек, который наживается на торговле смертельно опасными наркотиками, может быть назван наркобароном...

Манипуляции (4)

Выражение в газете	Смысл
<i>от отдельных проектов на время придётся отказаться</i>	Новые проекты закрываются из-за кризиса
<i>Падение цен на нефть не может внушать оптимизма</i>	Падение цен на нефть внушает нам пессимизм
<i>досрочное сложение полномочий</i>	Массовые увольнения и отставки
<i>кризисные явления в экономике не ослабевают</i>	Кризис усиливается, углубляется
<i>Суммы контрактов подлежат пересмотру в меньшую сторону</i>	Суммы контрактов будут уменьшены
<i>меняющаяся реальность</i>	Жизнь в условиях кризиса