



Деловое общение.
Особенности работы
над деловой документацией.
Обучение взрослых
профессиональному общению
на русском языке



ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ

- функционирует в сфере предпринимательской, правовой и административной общественной деятельности
- Реализуется в письменной и устной формах при преобладании письменной
- сфера применения: набор актуальных официально-деловых **ситуаций** и соответствующих им **жанров документов**: коммерческих предложений, отзывов, договоров, протоколов и т.д.





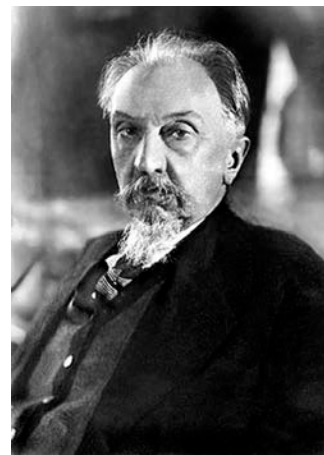
ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И ИХ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ СЛЕДСТВИЯ

Экстралингвистические особенности делового стиля (по Л.В.Щербе):

1. ТОЧНОСТЬ
2. ЯЗЫКОВОЙ СТАНДАРТ – «стремление к выражению мысли единообразным способом»

Лингвистические следствия:

1. Стремление к точности – укрупнение высказываний, замена простых предложений сложноподчиненными, знаменательных глаголов – конструкциями с отглагольными существительными
2. Однотипные ситуации – однородные документы строго регламентированной формы – однозначные формулировки





ОСОБЕННОСТИ ЛЕКСИКИ

- Нейтральные, общекнижные слова, устойчивые словосочетания: ***соглашение, поставщик, исполнять обязанности***
- Профессиональная терминология, закрепляемая в официальных документах – уставах, договорах, актах выполненных работ, коммерческих предложениях: ***счет-фактура, страхование ответственности, дистрибутив программы***
- Устойчивые атрибутивно-именные сочетания: ***юридическое лицо, торговый представитель, дополнительное соглашение***
- Недопустимы: жаргонные, просторечные, диалектные слова и слова с экспрессивной окраской, выражения в переносном употреблении



ФРАЗЕОЛОГИЧЕСКИЕ ЕДИНИЦЫ



«Кошмарить бизнес» - подвергать предприятие избыточному контролю, чрезмерно регулировать деятельность деловых структур
«Надо, чтобы правоохранительные органы и органы власти перестали кошмарить бизнес» (Д.А. Медведев, президент РФ, 2008 г.)



«Идти как по маслу»

Наши дела идут как по маслу: все товары отгружаются в срок.



«Находить общий язык»

Задача службы маркетинга – найти общий язык с потенциальными клиентами.



ФРАЗЕОЛОГИЧЕСКИЕ ЕДИНИЦЫ

«в сухом остатке»

- Переговоры шли целых 2 часа.
- Ну и что в сухом остатке?

«холодные звонки»

В нашей базе данных примерно 500 руководителей крупнейших кабельных заводов страны. База составлена по холодным звонкам.

«секретарский барьер»

На тренинге вы узнаете, как преодолевать секретарский барьер.





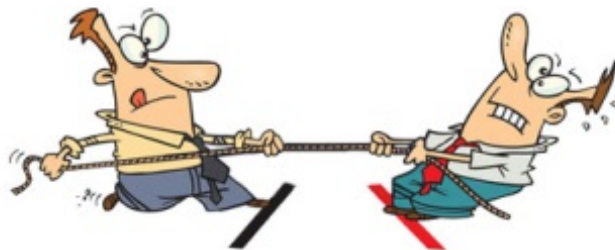
ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВЫЕ... АРХАИЗМЫ

- *«Посольство свидетельствует Вам свое уважение и имеет честь известить Вас о приеме по случаю Дня России»*
- *«Университет пользуется случаем заверить Посольство Болгарии в своем глубоком уважении»*
- Подчеркнутая модальность, но не посредством прямого приказа:
«Выражаем уверенность, что ваша компания с честью выполнит работы по проекту»





БИЗНЕС-АНТОНИМЫ



Антонимические пары, особенно в правовых вопросах:
*истец – ответчик, прокурор – адвокат, обвинитель – защитник,
расширить сотрудничество – сократить сотрудничество,
объем продаж растет – падает, превысить объем продаж –
не выполнить запланированный объем продаж*



МОРФОЛОГИЯ: СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ

1) большая употребительность существительных, называющих людей по профессии, признаку или отношению: *предприниматель, наниматель, даритель, свидетель, грузополучатель, исполнитель, квартиросъемщик, страховщик, собственник, арендатор, коллектор, дистрибьютор, туроператор.*

Особенно трудны для иностранцев: даже зная мотивирующую основу, трудно образовать существительное

2) должности и звания только в форме мужского рода, даже если в литературном языке коррелят – женского рода: *представитель – представительница, но представитель торговой марки Shell в России Анна Борисовна Петрова*



МОРФОЛОГИЯ: СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ

3) использование **отглагольных существительных** со значением абстрактного действия, причем часто с префиксом не-: ***согласие – несогласие, выполнение – невыполнение, распространение – нераспространение***

А также: ***дополнение, подтверждение*** и др.

4) замена имен существительных местоимениями нежелательна: не «эти товары», а ***«данные товары»***, не «они», а ***«стороны»*** и т.д.



СЛОЖНЫЕ ОТЫМЕННЫЕ ПРЕДЛОГИ

<i>в целях подготовки конгресса</i>	чтобы подготовить, для подготовки
<i>в силу нарушения договора</i>	из-за нарушения
<i>ввиду отсутствия товара на складе</i>	из-за отсутствия
<i>в связи с многочисленными неточностями</i>	из-за неточностей



МОРФОЛОГИЯ: ГЛАГОЛ

1) доминируют инфинитивные конструкции для выражения долженствования:

Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом

2) из спрягаемых форм глагола чаще всего употребляется настоящее время в значении предписания:

Делегаты подают заявки на участие в конгрессе в срок до 31 мая, а оргкомитет рассылает именные приглашения в срок до 15 июля 2015 года.



«БИЗНЕС-СУФФИКСЫ»

Двувидовые глаголы с суффиксами **–овать, -ировать**:
рекомендовать, организовать, образовывать, использовать,
участвовать, обнародовать, активизировать, гарантировать,
анализировать, систематизировать, унифицировать,
сертифицировать, регистрировать, пролонгировать



СИНТАКСИС: КРАТКОСТЬ contra ТОЧНОСТЬ

1) предложения большой протяженности, сложные синтаксические конструкции с условно-следственными, определительно-уточняющими и другими связями, номинативные конструкции с отглагольными существительными

2) словосочетания со сложными отыменными предлогами:

- по достижении/получении + Gen.
- по вступлении в + Acc. (права, состав акционеров и т.д.)



СИНТАКСИС: пассив, однородные члены

3) Пассивные конструкции:

Любые изменения и дополнения к настоящему Договору регулируются дополнительными соглашениями.

Маркетинговая стратегия компании определяется конъюнктурой рынка

4) Конструкции с однородными членами:

Наша фирма занимается разработкой, внедрением, тестированием и распространением систем электронного документооборота.



ОТ ГЛАГОЛА К СУЩЕСТВИТЕЛЬНОМУ

5) Трудные случаи «нанизывания» генитива: если первым звеном в цепочке является переходный глагол, то при его замене отглагольным существительным со значением процесса винительный падеж заменяется родительным только у первого, непосредственно зависящего от него существительного:

Нам необходимо составить план подготовки к церемонии открытия выставки

*Необходимо составление **плана** подготовки к церемонии открытия выставки.*



«МНОГОСТУПЕНЧАТЫЕ» ПРЕДЛОЖЕНИЯ

б) «Многоступенчатые» сложноподчиненные предложения с придаточным условия, причины, следствия:

При проведении заседания совета дистрибьюторов компании «Гарант» решение считается принятым, / если за него проголосовало более половины делегатов, / направленных на заседание региональными представительствами компании, / не имеющими дебиторской задолженности перед головным офисом.

Речевые образцы: более простые предложения из обиходно-бытовых ситуаций, имеющие не более 1 придаточного предложения, далее – усложняем структуру

ВАЖНО: выработать навык построения предложений большой протяжённости с несколькими придаточными



ГЛАГОЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ: УСТОЙЧИВЫЕ ОБОРОТЫ

Предикат предложения может принять форму либо глагола, либо отглагольного существительного с частично или полностью десемантизированным глаголом:

поставить – поставка – осуществить поставку

оплатить – оплата – произвести оплату

досмотреть – досмотр – провести досмотр

ВАЖНО: помочь студенту перейти от полнозначных глаголов к конструкции «полузнаменательный глагол + отглагольное существительное»:

бороться – вести борьбу, влиять – оказывать влияние, торговать – осуществлять торговую деятельность





ПРИЧАСТНЫЕ, ДЕЕПРИЧАСТНЫЕ ОБОРОТЫ

Задача – выразить дополнительную информацию о характере, времени, месте, условиях протекания действия, указать дополнительные признаки предмета речи:

К участию в конференции приглашаются руководители, отвечающие за принятие решений в области логистики и заинтересованные в оптимизации расходов на транспортировку грузов

Краткие формы причастий: ***директор заинтересован в этом проекте, наши дистрибьюторы разочарованы результатом переговоров.***

Деепричастия во вводных конструкциях-клише: ***изучив ваше предложение, направляем вам заказ ...***

Задача преподавателя: сформировать и автоматизировать навык употребления данных конструкций при обучении языку делового общения



ОСОБЕННОСТИ УЧЕБНЫХ КУРСОВ ПО ОБУЧЕНИЮ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ

Формат курса: деловое путешествие

Содержание: ситуативный подход

Актуальные типовые ситуации, характерные для деловой жизни:

- Первая встреча (в аэропорту, на вокзале и т.п.)
- Составление планов на день
- Визит в офис
- Деловые переговоры, презентация фирмы
- Условия поставки и платежа
- Составление контракта



ПЕРВАЯ ВСТРЕЧА

Ситуация: в аэропорту, в гостинице, знакомство

Содержание: прохождение паспортного и таможенного контроля, объявления («Встречающих просим пройти в зал прибытия»), знакомство и краткие самопрезентации (агент по продажам, директор по маркетингу, региональный представитель, руководитель дистрибьюторского центра, специалист по связям с общественностью и т.д.).

Дифференциация глаголов звать, называть, назвать, называться:

Фирма называется «Давранов тревел». Ее назвали в честь основателя компании. Его зовут Алексей Давранов.



СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНОВ НА ДЕНЬ

Структура плана: я буду ждать вас в 10. В 11 у нас знакомство с фирмой. ... В 14 встреча с генеральным директором. В 15 приветственный коктейль, в 16 начало конференции.

Грамматический материал: склонение числительных (моя командировка с 25 по 28 мая), превосходная степень прилагательных (господин Ашманов – известнейший бизнес-тренер), безличные конструкции (для вас забронированы билеты).

Глагольная лексика: находиться, располагаться-расположиться, размещаться-разместиться.

Упражнения на подстановку, употребление конструкций «кого устраивает что = кому подходит что». Подстановка: договор, срок, вариант, решение, условие, расписание, программа, идея, тема.



ВИЗИТ В ОФИС.

ЗНАКОМСТВО С ПАРТНЕРАМИ

Аббревиатуры, обозначающие формы собственности в России: ООО, ОАО, ЗАО, НПП

Лексика: реализовывать продукцию, дилерская сеть, сотрудничать

Тексты-презентации компаний: читаем и составляем по модели:

Фирма «Русский мех» – лидер пушного бизнеса в России. Компания основана в 1931 году. Продукцию реализует в основном через аукционы. В 1939 году в Ленинграде было построено специализированное здание для проведения аукционов. Имеет 2 представительства – в Москве и СПб. Выпускает продукцию премиум-класса, которая сертифицирована по мировым стандартам качества.

Опишите известную фирму в Болгарии!



ЗНАКОМСТВО С ПАРТНЕРАМИ: ЛЕКСИКО-ГРАММАТИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

- Преобразуйте по модели: АО «Балтика», год основания 1990 – Акционерное общество «Балтика» было основано в тысяча девятьсот...
- Раскройте скобки: АО «Электросила» занимается (производство) ... энергетического оборудования.
- Раскройте скобки, употребляя прилагательные в превосходной степени: «Deloitte» - (крупный) консалтинговая компания в мире.
- Измените словосочетания по модели: заключать контракт – заключение контракта, основать предприятие -..., реализовать продукцию - ...
- Дифференциация значений: пересматривать/пересмотреть – мы пересмотрели много вариантов, и мы пересмотрели условие контракта; рассмотреть предложение – не могу рассмотреть, что там написано.



ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Мы рады приветствовать вас в нашем офисе

Мне хотелось бы обсудить... цель моего визита...

Какой ассортимент продукции вы предлагаете?

Мы предлагаем широкий ассортимент...

Есть ли у вас бонусы и скидки для постоянных заказчиков?

Да, у нас действует программа лояльности, все зависит от объема заказа.

Мы готовы сделать пробный заказ в объеме...

Сейчас мы готовы предоставить вам скидку 10%

Мы обсудим ваше предложение и дадим окончательный ответ через 3 дня

Будем рады предоставить всю необходимую информацию



ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ: ЛЕКСИКО-ГРАММАТИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

- Синонимия: *идти на экспорт – экспортировать, присвоить звание – назвать, стартовая – начальная цена, экономичный, бюджетный – выгодный.*
- Дифференциация префиксов: *перерабатывать – переработать, проработать, прорабатывать, разработать, разрабатывать.*
- Дифференциация форм СВ и НСВ: *закупать – закупить, окупаться – окупиться, перекупать – перекупить, раскупать – раскупить.*



ЧТЕНИЕ: ТИПОВОЙ ТЕКСТ О СЕГМЕНТЕ РЫНКА

В международном пушном бизнесе более 95% сырой и необработанной пушнины реализуется через аукционы. Это самая прогрессивная форма торговли. Аукционы представляют собой специфическую форму продаж. Такая форма требует создания и содержания определенной инфраструктуры (специализированные здания, склады, высококвалифицированный персонал).

Вопросы к тесту: по вашему мнению, что более выгодно: покупать готовую продукцию или сырье, **стоит ли пользоваться** услугами интернет-магазина или интернет-аукциона? **Рентабельно ли** содержать склады, или лучше пользоваться услугами **аутсорсинговых компаний**?



ДЕЛОВАЯ РЕЧЬ:

"ТОРЖЕСТВО ЗАИМСТВОВАНИЙ"

Аутсорсинг

Аутсорсинг – партнер

Аутсорсинговая компания

*Отдавать (подрядные работы или заказ)
на аутсорсинг*

Аналогично: аутстаффинг





□ **Измените предложения по модели:**

мы обсудим первый вариант контракта после того, как получим от вас письмо – мы обсудим его после получения от вас письма.

Мы произведем оплату после того, как партия товаров будет доставлена – мы произведем оплату после доставки партии товаров.

□ **Используя союзы если... то, измените простые предложения на сложные:**

Вы хотите осваивать новый рынок. Нужны инвестиции – Если вы хотите осваивать новый рынок, то вам нужны инвестиции.



НАЙДИТЕ СИНОНИМЫ

Встречные предложения

Реквизиты счета

Штрафные санкции

Транспортировка товара

Оформление товара на таможне

Регистрация товара на таможне, уплата
налога

Штраф

Возможность перевезти товар

Номер и индекс счета в банке

Предложения другой стороны на
переговорах



ЛЕКСИКО-ГРАММАТИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ: ПРЕОДОЛЕВАЯ ПОЛИСЕМИЮ

- Дифференциация глаголов: **доставлять груз** – доставить трудности, **предоставлять материалы** – предоставить ему самому решать свои проблемы.
- Вставьте подходящий глагол:

если вы не ... товары в срок, то мы вынуждены будем применить штрафные санкции

Эксперты ... нам финансовый анализ потенциального рынка сбыта.

Наша встреча ... мне массу положительных эмоций.



ЗАДАНИЯ НА ОТРАБОТКУ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ

- Вы были в командировке и вели переговоры. Напишите короткий отчет о переговорах (предлагаемый товар, оптовые и розничные цены, скидки).
- Вы секретарь бизнесмена, вам нужно написать короткий отчет о заседании совета директоров фирмы.
- Бизнесмен отправляет своему петербургскому юристу письмо по электронной почте. Он рассказывает о переговорах, оценивает возможные трудности и перспективы сотрудничества. Помогите ему быстро составить письмо.



КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Коллега позвонил Вам из отпуска: он забыл составить коммерческое предложение для компании, с которой он работает. Помогите ему.

Структура письма:

- ❑ адресат, адресант, тема, дата
- ❑ обращение, выражение признательности передача основной информации (цена товара, скидки, условия поставки и платежа) соединение смысловых блоков, выражение надежды продолжать сотрудничество, выражение готовности ответить на возникающие вопросы
- ❑ информация о наличии приложений и количестве страниц
- ❑ подпись, имя, должность, дата



КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Особенности текстов коммерческих писем:

- формально-логический способ изложения материала;
- полнота и своевременность информации;
- точность и лаконизм формулировок;
- доказательность;
- корректность

(А.К.Демидова, Е.А.Смирнов. Russian commercial correspondence – Moscow, 1993)



КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ: ВВОДНЫЕ КЛИШЕ

- обращаемся к вам с просьбой/просим вас...
- Не могли бы вы, мы будем весьма благодарны/признательны/обязаны вам, если вы сможете...
- Нам было бы желательно получить/ознакомиться с ...
- ПРИ ССЫЛКАХ: ссылаясь на ваше письмо от... ссылаясь на ваш запрос от... в ответ на ваше письмо от... в соответствии с нашей договоренностью...



РЕКЛАМАЦИЯ, РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Уважаемый господин Никифоров,

24 июля я написал Вам письмо с запросом о 200 экземплярах вашего журнала «Кодекс-инфо», К сожалению, я до сих пор не получил от Вас ответа, что вызывает у меня некоторое беспокойство. Я надеюсь, что Вы не подведете меня. Двести читателей, которым я обещал доставить журнал, с нетерпением ждут его. Если журналы не появятся у меня к среде, я буду вынужден отменить заказ. В этом случае и Ваша, и моя репутация пострадают, так как журналы не будут доставлены читателям. Надеюсь, этого не произойдет, и наше многолетнее сотрудничество успешно продолжится. Жду от Вас информации в ближайшее время.

Заранее благодарю Вас за оперативный ответ!

Игорь Кузнецов, специалист информационного агентства «КонсультантПлюс»



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Отвечаем на письмо, используя различные наборы вводных клише в зависимости от избранной нами стратегии:

1. **СОГЛАСИЕ:** мы приносим вам свои извинения за задержку заказа, обещаем сделать все, чтобы подобная ситуация больше не повторилась...
2. **ОТКАЗ:** внимательно изучив ваше письмо, мы, к сожалению, не можем согласиться с вашими претензиями. Журналы были отгружены в срок...
3. **ВСТРЕЧНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ:** доводим до вашего сведения, что журналы были направлены Вам заблаговременно, о чем свидетельствует отчет почтового оператора DHL от 27 июля, который мы прикрепляем к настоящему письму. Просьба разъяснить нам причины сложившейся ситуации.



КОНТРАКТ КАК «ВЕРШИНА» ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Структура контракта:

Предмет контракта

Цена, условия и порядок оплаты

Порядок и сроки поставки

Качество, сдача и приемка товара, штрафные санкции

Форс-мажор

Разрешение споров

Заключительные положения

Адреса и реквизиты сторон

Приложения и спецификации



СОСТАВЬТЕ ПАРЫ АНТОНИМОВ

Подписать контракт

Утвердить контракт

Оригинал контракта

Внести в контракт дополнения

Обязательные условия

Отказаться от заказа

Применить штрафные санкции

Оставить контракт без

изменений

Дополнительные условия

Внести изменения в контракт

Получить заказ

Расторгнуть контракт

Отменить штрафные санкции

Копия контракта



КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАДАНИЯ

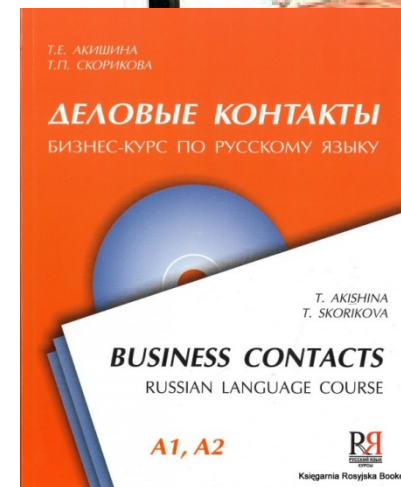
- **Дискуссия: какой пункт контракта никогда не вызывает споров, а какой традиционно долго обсуждают в ходе переговоров?**
- **Вы готовы подписать контракт, но вас не все устраивает. Убедите партнера внести в текст изменения.**



ЛИТЕРАТУРА

А.А. Жданов. И.Ф. Жданова. Деловые письма и контракты на русском, английском, немецком языках. М., Филоматис, Омега-Л, 2010.

Акишина Т.Е, Деловые контакты: бизнес-курс по русскому языку. М.: Русский язык. Курсы. 2013.





ЛИТЕРАТУРА

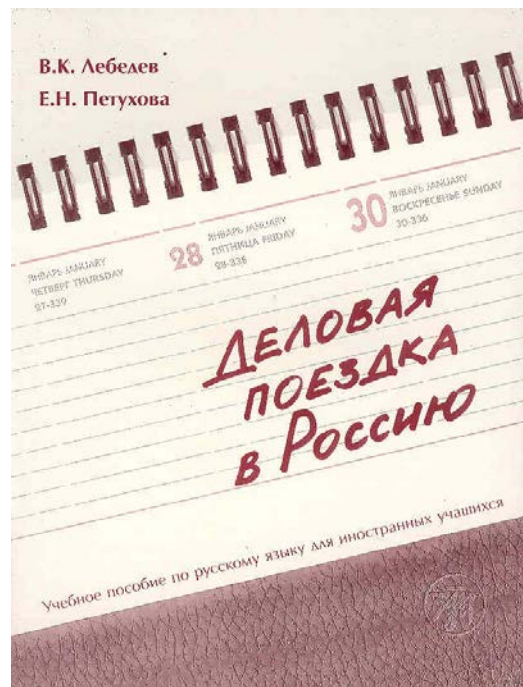
А.К.Демидова, Э.А.Смирнов. Русская коммерческая
корреспонденция. Словарь клишированных выражений.
М., Русский язык, 1998





ЛИТЕРАТУРА

В.К.Лебедев, Е.Н.Петухова. Деловая поездка в Россию.
Учебное пособие по русскому языку для иностранных
учащихся. СПб, Златоуст, 2002.





Спасибо за внимание!

**Александр Коротышев,
Директор секретариата Международной ассоциации
преподавателей русского языка и литературы**

E-mail: a.korotyshev@mapryal.org

Tel: 007 (911) 982 57 02

www.mapryal.org