

# Официально-деловой стиль. Культура делового общения

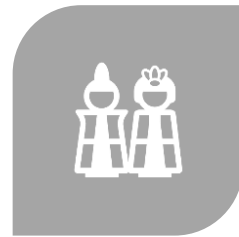
Русский язык и культура речи

# Содержание лекции

---



ИЗ ИСТОРИИ  
ОФИЦИАЛЬНО-  
ДЕЛОВОГО СТИЛЯ



ЧЕРТЫ  
ОФИЦИАЛЬНО-  
ДЕЛОВОГО СТИЛЯ



ПОДСТИЛИ  
ОФИЦИАЛЬНО-  
ДЕЛОВОГО СТИЛЯ



ДОКУМЕНТ.  
ЖАНРЫ  
ДОКУМЕНТОВ



УСТНАЯ ДЕЛОВАЯ  
РЕЧЬ



## Из истории официально-делового стиля

- Деловые документы появились на Руси после введения в X в. письменности. Первыми письменными документами, зафиксированными в летописи, являются тексты договоров русских с греками 907, 911, 944 и 971 гг.

Шлѣгъ малоушѣтѣишѣтѣа. на чамирѣ пѣворипѣнсѣа  
магрецкима. соудлемо. налексиа грѣма. поглакниа  
гѣа карла фарло. вельмъ да. рѣлава. нѣтѣмъ. глаимѣтѣ  
миптода. ирѣбѣци чѣхоушѣ дамвѣти. и заповѣда илѣа  
иое. на хѣ. ксрѣбѣль по вѣ. срибѣнакѣлю. и по тѣ рѣа  
оутѣа на рѣукиа гѣа. пѣрвое на ки е вѣ. тѣа на чѣ рѣи гѣа.  
на пѣрѣа глава. на по лѣтѣскѣ. на рѣо стѣо. на лѣо бѣ. и на гѣо  
таа гѣо рѣо по пѣтѣ о гѣо рѣо ма и да хѣ велициа ки аи. гѣо гѣо  
гоушѣ. да пѣри хѣ да чѣ рѣо слѣо бѣо е е мѣлѣо слѣо хѣо тѣа  
лѣи пѣрѣа гѣо и е гѣа е мѣлѣо мѣ гѣа тѣо на е мѣчѣ. хѣтѣвѣх  
вѣи. и мѣа и рѣы бѣ и и вѣоушѣ. и да тѣ вѣо рѣа нѣо вѣ. е лѣи хѣо тѣа  
по и до тѣи рѣо хѣа гѣа. да е мѣлѣо оу гѣа вѣа шѣ бѣ рѣа шѣо и гѣа рѣи нѣо  
жѣа. и гѣа рѣоу гѣа. и е лѣи ко пѣа бѣ. и гѣа шѣа гѣа тѣа рѣи нѣо.



# Из истории официально-делового стиля

- XI в. появляется первый свод законов Киевской Руси «Русская правда» – оригинальный памятник письменности, позволяющий судить о развитости системы юридической и общественно-политической терминологии в то время.
- После «Русской правды» древнейшим документом считается «Грамота великого князя Мстислава Володимировича и его сына Всеволода 1130 года».

КМ

# СМЯРОСЛАВЪ БВОДНИКЪ РИ

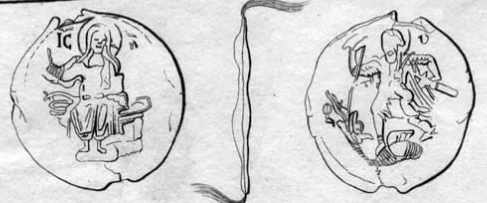
**П**РАВДУ СЕКАЯ АМОСЕНИТЕЛЮ МААМА  
 ТИМАСТУ ТИ БРАТ БРАТА АМОСОУ И АНГНИ  
 АМОС БРАТУУДО АМОСА ТИ ЮСКИ АШЕЛ  
 НЕБЕДЪ ТИ СЕКАЯСТА ТИ ПОЛЮТИ СЕ  
 ГОЛОВИ П ГИ АМОС БУДЕТ КНА МОДЛОЖЬ  
 ИАНТИ СЕКАЯСТА АШЕЛ НЕБЕДЪ ТИ РИ  
 ИЪ НАНГРИДА АМОС КИ СЕЦЪ АМОС ТИ БУНЪ  
 БЕКАРСИЪ АМОС АМУНИСЪ АМОС ЦГОМ  
 АМОС БЪНИНЪ ТО А ГИ ПЛОСТИТИ СЕ АНЪ

**П**ОСЯРОСЛАВЪ МЕПАКИ СОКНИТИ ВШЕ СЕ АМОС  
 ИГО ПЕКАСА ВЪ СЕКАКЪ ВСЕВОЛАДЪ И  
 ПЛОСТИНЪ КОСАУКО ПЕРИ СЕЪ НИ  
 КИ ФОРЪ ГОЛОЖИША ОУ БИ РИ СЕКАГОЛОВИ  
 ПОСЯРОСЛАВЪ СЕКАКЪ ПЛАТИ АМОС СЕКА  
 АМОС РОСЛАВЪ СЕКАКЪ ТАКО СЕКА СЕКАГО  
 АМОС ТАКИША СОКНИТИ СЕ

**А**МОС ТО СЕКАКЪ ТИ КНА МОДЛОЖЬ АМОС  
 АМОС БИ РИ КНА ИЩЮТЪ ТИ БИ РИ КНА  
 ТИ РИ БЪУНИ И БИ РИ ГОЛОЖИША  
 ТО П ГИ ПАНКАДИНЪ ТО А ГИ

**К**ОТЪ РИ АМОС БИ РИ ПЛАТИТИ ДИ  
 КИ БИ РИ КНА СЕКАКЪ СЕКАКЪ ТИ РИ  
 ВИ РИ СЕКАКЪ ГОЛОЖИША АМОС ПЛА

**+** СЕ АЗЪ АМОС ТИ СЛАВЪ ВОЛОДНА РИ СЕКАКЪ АМОС  
 СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 СЛАКЪ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 ЦЪ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 ПРОВАЖА МНА ДАЖЕ КОТОРИ КНА СЪ ПОЛОЖА КНА  
 ЖЕННИ ПОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 АМОС БУДА И ЗАТЪ МНА СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 РИ ГИ ОУ НЕГОТЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 НИ И ВЪЗІ БРАТИ ДОНКА СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 МОЛНЕ БАЗА МНА СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 НЕТА ВЪЗМАНА СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 РТИ АМОС ДА СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 ЛЮДИ ДА РО ВНО СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 ВЪНЪ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 АМОС СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 НИ НА СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 ДАЖЕ КТО ЗА ВЪ РТИ ТИ ИЛИ ТОУ ДАНЪ СЕКАКЪ ОУ  
 ДО ДАСОУ ДИ ТИ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ  
 СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ СЕКАКЪ ОУ



# Из истории официально-делового стиля

- С XV в. сведение о том, кто писал текст, становится нормой, а с XVII–XVIII вв. – обязательным реквизитом делового письма.



# Из истории официально-делового стиля

- Государственно-приказный язык XV–XVII вв. при всей лексической пестроте – более нормированный, эталонный язык, чем живая разговорная речь.
- Он вводит в обиход ряд приказных формул, становящихся штампами и канцеляризмами (взять на поруки, сия дана в том, дать очную ставку, отдать под суд, учинить расправу и т.п.).

# Из истории официально-делового стиля

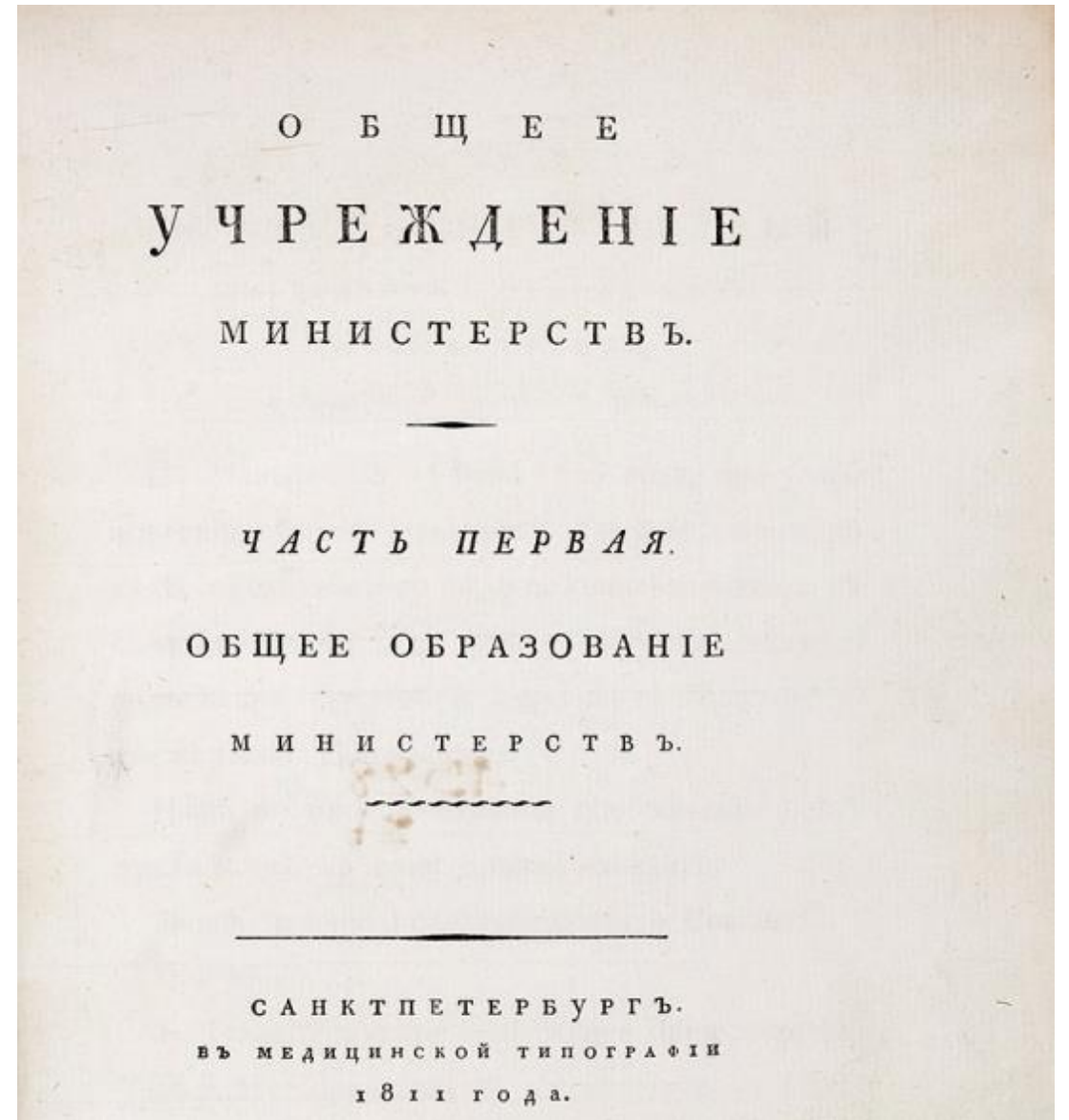
- В XIX в., формирование кодифицированного литературного языка завершается, начинают формироваться функциональные его разновидности – стили.
- Документы служебной переписки получили в XIX в. широчайшее распространение и в количественном отношении значительно превзошли другие типы деловых текстов.
- Они писались на служебных бланках, включали определенный набор реквизитов.





# Из истории официально-делового стиля

- Принятие в 1811 г. «Общего учреждения министерств» закрепляет в качестве государственной формы процесс унификации языка деловых бумаг.



# Из истории официально-делового стиля

- Активно формируются характерные черты канцелярского стиля:
- формально–логическая организация текста, неличный характер высказывания,
- синтаксическая громоздкость, именной характер речи,
- морфологическое и лексическое однообразие (превалирование именительного и родительного падежей),
- стандартизация.

# Из истории официально-делового стиля

- XX в. унификация документов
- Разработаны новые правила ведения служебной документации: в 1918 г. введена единая форма бланков делового письма.
- 20-е годы: работа по созданию новых стандартов делового письма, появляются трафаретные тексты.

*Р. В. Дзержинский*  
**ПРИКАЗ ПРЕЗИДИУМА ВЧК**

**№ 28.**

Москва, 17-го марта 1920

**Всем ГУБЧЕКА и ГУВВОЕНКОМАМ**

На основании постановления Совнаркома от 19-го февраля 1920 года и на основании соглашения Президиума ВЧК с Ревтрибуналом Республики все дела о лицах обвиняемых в вооруженных грабежах, в разбойных нападениях, налетах и в восстаниях против Советской власти в местностях лежащих внефронтной полосы передавать к слушанию и вынесению приговоров в Ревтрибуналы ВОХР, где таковые имеются.

Там же где таковых нет — по представлению Губчека могут быть образованы специальные военные Трибуналы, создаваемые Губчеком только для слушания дела. Трибуналы образуются в составе Председателя и двух членов, кандидатуры коих для двоих выдвигаются Губчеком и одного местным военным комиссаром. Кандидатуры утверждаются из них назначаются Председателем по соглашению ВЧК и Р. В. Тр. Республики. Для какой цели местные Губчека посылают в ВЧК сведения о партийном стаже, занимаемой должности и образовании кандидатов.

Председатель ВЧК и Военного Совета ВОХР:

**Ф. ДЗЕРЖИНСКИЙ.**

Председатель Рев. Воен. Трибунала Республики:

**ПРИКАЗ**  
**Тылам Армии Юго-западного Фронта**

Р. С. Ф. С. Р.

**№ 47.**

23-го Июня 1920 года.

Г. Харьков.

§ 1.

7 и 8 полки Опродкома 1 зап. армии и отряд Буденовцев подчинить Харьковскому Сектору ВОХРА.

§ 2.

При сем объявляется для исполнения постановление Реввоенсовета Юго-Западного фронта, сообщенное в телеграмме за № 6277 из Полештаюгзапа № 2554/6217 пол. БС 17/6, 15, 40, Начтылюгзапфронта, Командарм 12, 13, 14 и конной кония, Начтылюгзапфронта, Кременчуг 17, 6, 20 г. В целях более успешного уничтожения банд в Тылу фронта вновь подтверждаю необходимость по Армиям. 1. При дальнейшей борьбе с бандитизмом в Тылу строго придерживаться общего плана действий, проводимого в жизнь Начтылюгзапфронта, не допуская без его указания вывода частей с внутреннего фронта на внешний фронт, или для выполнения других задач Армии. 2. Наладить без всякого замедления снабжение частей, ведущих борьбу с бандитизмом, боеприпасами и другими боевыми материалами из армейских баз в необходимом для них количестве. № 621/пол. Командюгзап Егоров. Член Реввоенсовета Республики Сталин. Начтылюгзап. Петин.

Подлинный подписали:

Начальник Тыла

Югзапфронта **Ф. Дзержинский.**

Начальник Штаба Тыла

Югзапфронта **Мармузов.**



Присоединиться

Советы

Факты

Примеры



Больше внимания  
к безбумажным технологиям —  
больше вклад в заботу о природе

[День без бумаги](#) > Факты

### Факты

240 000 000 000 евро по оценкам ФНС сэкономит Россия на электронных документах за 6 лет.

# Черты официально–делового стиля:

а) высокая степень терминированности лексики:

- юридические термины (собственник, закон, регистрация, собственность, приемка объектов, приватизация, владение, выкуп, личное дело);
- экономические термины (дотация, затраты, купля–продажа, бюджет, расход, доход, платеж, смета, расходная часть бюджета);
- экономико-правовые термины (погашение кредита, секвестирование, права собственности, срок реализации товара, сертификат качества);

# Черты официально–делового стиля:

б) именной характер речи, выражающийся в высокой частотности отглагольных существительных, которые часто обозначают опредмеченное действие (погашение кредита отсрочка платежа); в высокой частотности отыменных предлогов и предложных сочетаний (в адрес, в отношении к, в силу, в связи, в соответствии, в счет, в ходе, в целях, по мере, по линии, по истечении, по причине, при условии, применительно к, сообразно, согласно, соответственно (чему) и т.п.;



# Черты официально–делового стиля:

в) развитие собственно канцелярских значений, связанное с переходом причастий в классе прилагательных и местоимений:

- настоящие правила – эти правила - настоящий договор – этот договор (ср.: настоящий парень, настоящий террор) в установленном порядке – в законном порядке;

# Черты официально–делового стиля:

г) стандартизация лексической сочетаемости: сужение значения слов объясняет ограничение лексической сочетаемости слов, появление регламентированной сочетаемости:

- контроль - возлагается, сделка –  
закljučается, цена – устанавливается;

# Черты официально–делового стиля:

д) стандартизация синтаксических единиц (предложения, словосочетания), которые не составляются, а как формула воспроизводятся в тексте документа, закрепляющего ситуацию социально–правовых отношений:

в установленном порядке; в соответствии с принятой договоренностью; в случае невыполнения долговых обязательств; Договор вступает в силу со дня подписания;

# Черты официально–делового стиля:

е) формально–логический принцип текстовой организации:

## I. Предмет договора

1.1. Исполнитель берет на себя обязанности по снабжению заказчика центральным отоплением, водоснабжением и отводу канализационных стоков.

1.2. Заказчик своевременно оплачивает предоставленные услуги;

# Черты официально–делового стиля:

ж) отсутствие эмоциональности, узкий диапазон речевой экспрессии;

з) максимальная степень этикетных требований, выражающаяся в обилии этикетных знаков, этикетных текстов (поздравление, соболезнование, благодарность).

## Особенности подстилей официально-делового стиля

	<b>Законодательный</b>	<b>Дипломатический</b>	<b>Административно-канцелярский</b>
<b>Автор</b>	Государство, партия и др.	Государство, представитель государства	Учреждение, служащий, частное лицо и др.
<b>Адресат</b>	Граждане страны, члены партии, организации	Другое государство	Служащий, учреждение, частное лицо и др.
<b>Цель</b>	Установление законов, которым обязаны подчиняться как члены организации, так и правительственные органы	Установление правовых отношений между государствами	Установление правовых отношений на уровне автора-адресата
<b>Жанры</b>	Конституция, устав, указ и др.	Договор, нота, дипломатическое письмо	Деловое письмо, заявление, автобиография и др.

# Письменная деловая речь. Документ

- Словосочетание *письменная деловая речь* употребляется как синоним термина *официально-деловой стиль* применительно к языку документов.
- Слово *документ* происходит от латинского *documentum* «свидетельство, доказательство».

# Документ

- Деловая бумага, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо.
- Письменное удостоверение, подтверждающее личность предъявителя.
- Письменный акт, грамота, рисунок, какое-либо произведение, имеющее значение исторического свидетельства.



# Языковые особенности служебных документов:

- Документ включает готовые языковые формулы, клише (с огласно *Вашему распоряжению...; сообщаем Вам, что...; а связи с тем, что...*).
- Не допускает использования просторечных и диалектных слов, эмоционально-оценочных слов: *стульчик, допотопный* (шутл., ирон.), *зазнайство* (разгов.).
- Может включать распространенные предложения с последовательным подчинением однотипных форм (обычно родительный падеж): *избрание на должность доцента кафедры информационных технологий СФ МГПУ.*

# Тестовые особенности документов

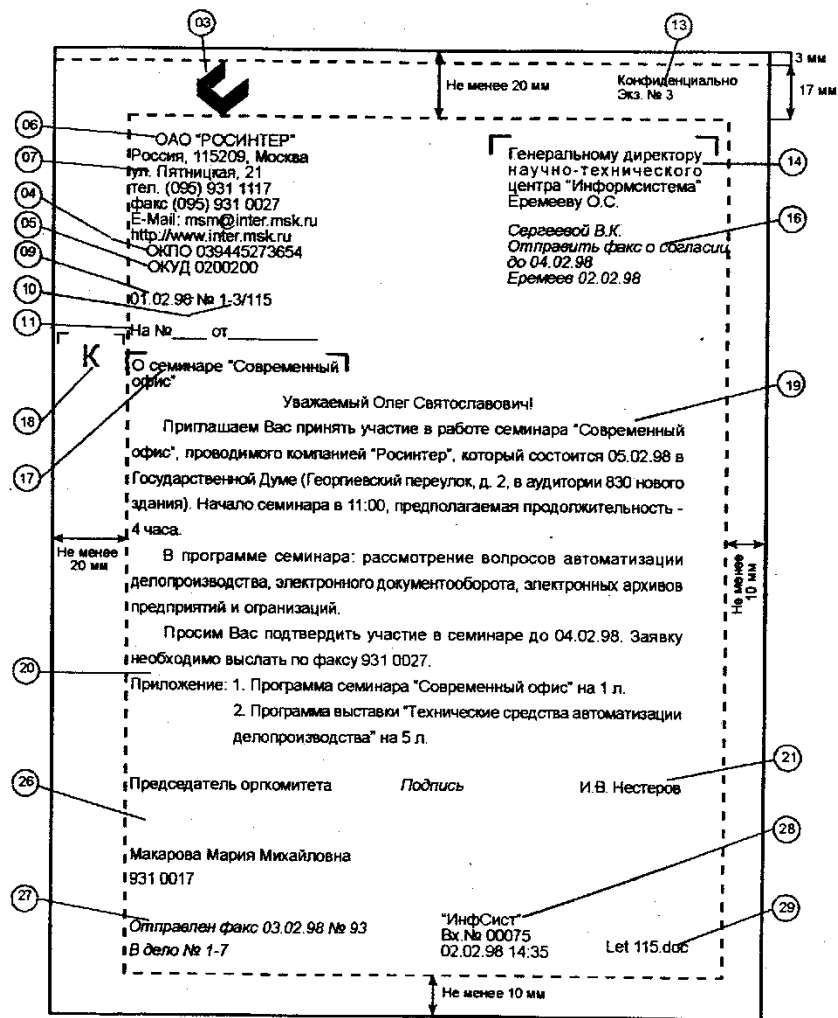


Рис. 1. Расположение основных реквизитов документа

- зависят от состава их отдельных элементов – реквизитов – и композиции – особенностей их расположения. Последние определяются видом и назначением документа.

Дата документа	Заголовок документа	Наименование организации	Место составления (издания) документа
<u>27.04.2019</u>	Об утверждении Инструкции по делопроизводству	<p>АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «СИГМА» (АО «СИГМА»)</p> <p>ПРИКАЗ</p> <p>Москва</p>	№ 32
<p>В связи с разработкой Инструкции по делопроизводству для совершенствования документационного обеспечения в АО «Сигма»</p> <p><b>ПРИКАЗЫВАЮ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Утвердить Инструкцию по делопроизводству и ввести ее в действие с 10.05.2019 (приложение).</li> <li>2. Заведующему канцелярией Котовой Р.Л. провести совещание с руководителями структурных подразделений с целью разъяснения применения Инструкции до 05.05.2019.</li> <li>3. Начальнику АХО Махарову О.Т. обеспечить тиражирование Инструкции для руководителей структурных подразделений до 05.06.2019.</li> <li>4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Трофимова И.И.</li> </ol>			
И. о. директора	Зам. директора	Зав. канцелярией	
	<i>Трофимов</i> И.И. Трофимов 27.04.2019	<i>Котова</i> Р.Л. Котова 27.04.2019	
С приказом ознакомлены:			
Начальник отдела			
Дата			
Ирина Васильевна Ростова, секретарь +7 (495) 491-54-22, Rostovaiv@orfei.com			
		В дело № 01-06 за 2019 г. Секретарь <i>Трошина</i> 02.05.2019	
Отметка о приложении	Отметка об исполнителе	Визы	Подпись
			Расшифровка подписи
			Личная подпись
			Отметка о направлении документа в дело

# Виды документов:

- **Организационно-распорядительные** (закон, постановление, приказ, положение, устав).
- **Информационно-справочные** (план, акт, отчет, протокол, справка, деловое письмо, докладная записка).
- **Частные деловые бумаги** (автобиография, заявление, доверенность, расписка, счет, характеристика)

[\*]

- Автобиография – документ, содержащий социально значимые сведения из жизни автора.
- Биография – документ, содержащий общественно важные сведения из чьей-либо жизни.
- Доверенность – документ, дающий кому-либо право действовать от имени лица, его выдавшего.
- Докладная записка – документ, адресованный руководителю учреждения, информирующий о имеющем место явлении, факте, событии, о сложившейся ситуации, о выполненной работе.
- Заявление – документ, содержащий просьбу о чем-либо.
- Объяснительная записка – документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа или объясняющий причины какого-либо события факта, поступка.

- Приказ – документ, содержащий официальное распоряжение органа власти, руководителя учреждения.
- Расписка – документ, подтверждающий получение чего-либо.
- Справка – документ, содержащий краткие сведения, данные о ком-либо, чем-либо.
- Характеристика – документ, содержащий отзыв, заключение о чьей-либо служебной, общественной и т.п. деятельности, о деловых качествах кого-либо.

□

# Заявление. Структура заявления:

- Наименование адресата.
- Наименование адресанта (заявителя).
- Наименование документа.
- Формулировка просьбы (жалобы, предложения) и по возможности краткой, но исчерпывающей аргументации.
- Дата.
- Подпись.

# Заявление

При обозначении автора заявления допустимы 2 формы: Р.п. без предлога и с предлогом от. При употреблении Р.п. без предлога подчеркивается принадлежность документа (чье заявление), форма Р.п. с предлогом от указывает на адресующий характер документа (от кого направлен документ). В настоящее время по канцелярской традиции предпочтителен вариант без предлога.



Декану ф-та истории  
Иванову Е.Г.  
студента I курса 12 группы  
Скворцова Александра

### Заявление

Прошу Вас разрешить мне отсутствовать на занятиях 3 марта 2020 г., т.к. я включен в сборную по плаванию Всероссийского спортивного общества «Динамо» для участия в соревнованиях.

00.00.0.

А. Скворцов

Образец № 2

Ректору Ивановского госуниверситета  
проф. Степанову А.М.  
студента 2-го курса  
математического университета  
Иванова Д.Л.

Заявление

Прошу Вас предоставить мне академический отпуск сроком на один год с 1 сентября 2020 года по 1 сентября 2021 года в связи с тяжелым заболеванием почек.

К заявлению прилагается медицинское заключение о состоянии здоровья.

10.08.20|

Иванов Д.Л.

# Практическое задание

- Напишите заявление о выделении вам материальной помощи; о предоставлении вам трехдневного отпуска; о предоставлении вам возможности проживать в общежитии; о передаче экзамена или зачета; о поступлении в аспирантуру; о переводе с одной специальности на другую в рамках одного и того же факультета; о возможности пользоваться лабораторным оборудованием для выполнения дипломной работы; о предоставлении возможности работать в вузе в летний период и т.д. Обоснуйте вашу просьбу, используя нужные союзы или предлоги: *для, в связи, из-за, в целях, с целью, по причине, вследствие того что, ввиду того что* и под.

# Характеристика

- *Характеристика* содержит отзыв, заключение коллектива, руководителя о чьей-либо трудовой (учебной) и общественной деятельности, социально значимых личных качествах. В отличие от автобиографии этот документ должен быть заверен подписью ответственного лица и печатью учреждения, предприятия и т.д.
- Конкретное содержание документа зависит от его предназначения. Если характеристика нужна для перевода сотрудника на руководящую должность, в ней необходимо оценить уровень его профессиональной подготовки, организаторские способности и т.п.; если характеристика дается для поступления, например, в аспирантуру, то следует отозваться о научной работе, исследовательских интересах личности и т.п.

ХАРАКТЕРИСТИКА  
выпускника школы №102 г. Самары  
Петрова Андрея Викторовича

Петров Андрей Викторович 2002 г. р. поступил в среднюю школу № 102 в 2009 г. за время обучения в школе с 2009 по 2020 г. Петров А.В. проявил себя как трудолюбивый, настойчивый в постижении знаний учащихся. Окончил школу с хорошим аттестатом, успешно сдал выпускные экзамены.

Особенно склонен к точным наукам: математике, физике, информатике. В 2019 г. на межрегиональной олимпиаде по математике Петров А.В. стал призером и был отмечен Почетной грамотой департамента образования области.

По характеру и темпераменту Петров А.В. стремится быть в коллективе лидером – инициативен, общителен, но всегда прислушивается к советам педагогов. Физически хорошо развит. Занимается лыжным спортом и неоднократно участвовал в школьных соревнованиях.

Дисциплинирован, аккуратен, вежлив в общении со старшими. В 2018 г. Петров А.В. принимал участие в благотворительной акции «Школа – детям-сиротам» и активно содействовал привлечению внимания общественности к проблемам детских домов.

Всегда готов прийти на выручку товарищам.

Характеристика представлена в приемную комиссию Самарского государственного университета.

Директор школы

\_\_\_\_\_(подпись)

Устинов В.П.

Завуч школы

\_\_\_\_\_(подпись)

Казакова В.С.

00.00.00.

# Автобиография

В автобиографии кратко перечисляются основные события собственной жизни в их временной последовательности.

В ней недопустимы сведения личного характера, самооценка типа «у меня дружная семья», «я люблю свою работу».

Автобиография пишется от первого лица в одном экземпляре.

# Структура автобиографии:

- Фамилия, имя, отчество.
- Дата и точное место рождения (город, село, деревня, район, область, край, страна).
- Образование. Где учился, когда и какое учебное заведение (школу, гимназию, лицей, училище, институт и т.п.) окончил.
- Трудовая деятельность, включая службу в армии. Когда поступил на работу, кем и где работал до настоящего времени.
- Краткие сведения о родителях, собственном семейном положении (женат, холост; замужем, не замужем; дети).
- Дата и подпись.

# Автобиография

*Я, Кузнецов Игорь Дмитриевич, родился 10 января 2002 года в селе Отрадное Курской области.*

*В 2009 году поступил в Отрадненскую начальную школу. С 2011 года, в связи с изменением места жительства семьи, продолжал учебу в городе Львове. В 2020 году окончил среднюю школу № 4. Во время учебы в школе был старостой класса, членом редколлегии школьной газеты.*

*В 2020 году поступил на экономический факультет Воронежского государственного университета. В настоящее время являюсь студентом 1-го курса.*

*Мой отец, Кузнецов Дмитрий Сергеевич, работает столяром на Львовской мебельной фабрике, мать, Кузнецова Анна Васильевна, - домохозяйка.*

*Семейное положение – холост.*

*10 октября 2020 г.*

*Подпись*



# Автобиография

- *Справка.* Обратите внимание на пунктуацию в предложениях с уточняющими членами. Фамилии, имена, отчества отца, матери, мужа, жены после слов «мой отец», «моя мать» и т.д. обособляются, т.к. они выступают здесь как уточняющие приложения. Если дальше следует указание на профессию, род занятий в именительном падеже, то после имени ставится запятая и тире.

# *Резюме*

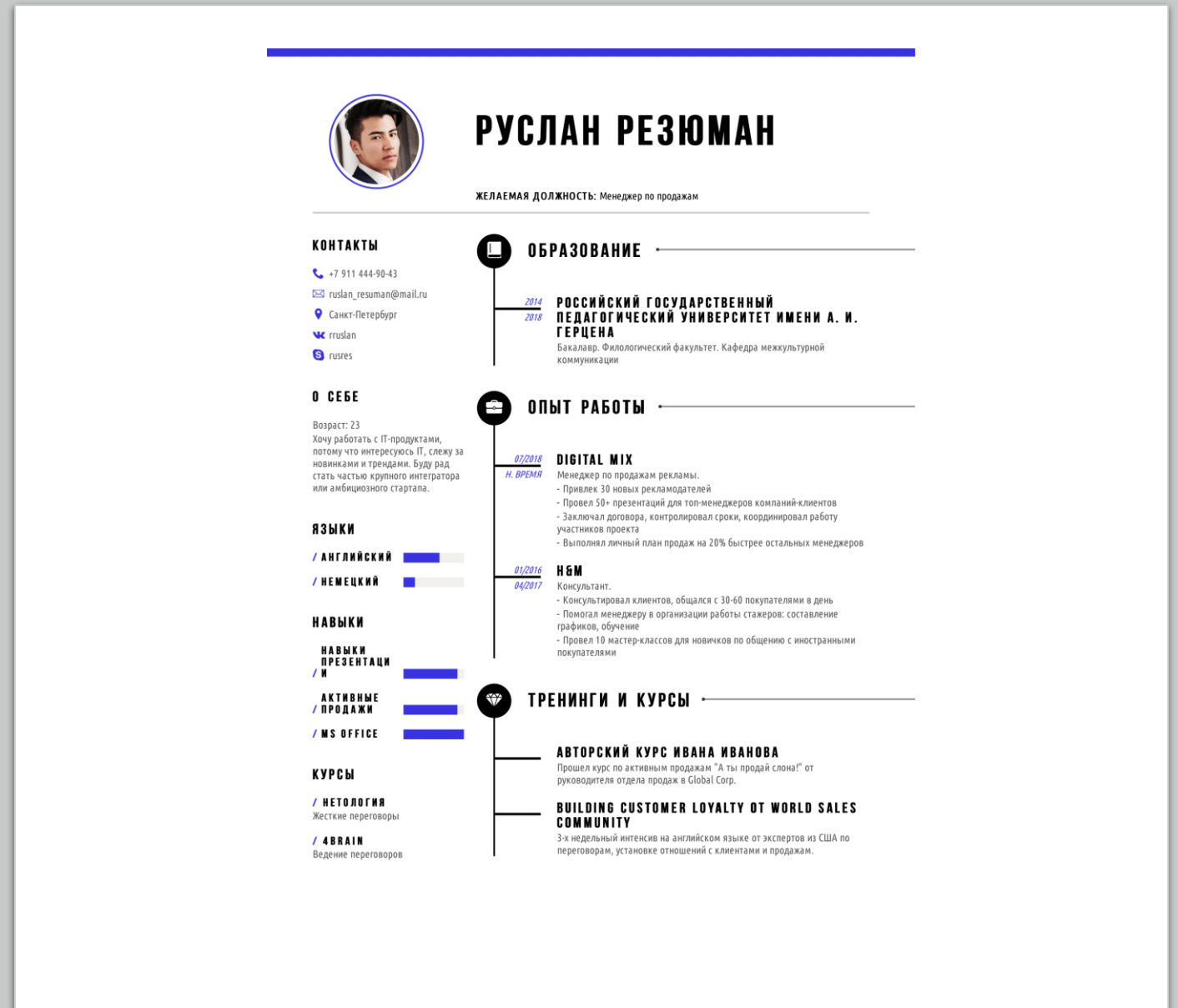
- Слово «резюме» французского происхождения, обозначает краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог чего-либо. В последнее время в кадровых агентствах и службах трудоустройства под словом «резюме» понимается краткое изложение служебной карьеры человека, который ищет место работы или представляет свой «послужной список».

# *Резюме*

- Резюме – не биография, резюме в первую очередь отражает деловые качества, уровень образования человека. В резюме можно написать некоторые пожелания или условия к работодателям: длительность рабочей недели, отпуска, требуемый уровень зарплаты, возможности страховки и т.п

# Резюме

- краткая профессиональная самооценка претендента на какую-либо должность. Этим резюме отличается от более обстоятельной автобиографии.



The image shows a resume for Ruslan Resuman, a sales manager. It features a circular profile picture, contact information, and sections for education, work experience, and skills. The resume is presented in a clean, modern layout with blue accents.

**РУСЛАН РЕЗЮМАН**  
ЖЕЛАЕМАЯ ДОЛЖНОСТЬ: Менеджер по продажам

**КОНТАКТЫ**  
+7 911 444-90-43  
ruslan\_resuman@mail.ru  
Санкт-Петербург  
ruslan  
rusres

**О СЕБЕ**  
Возраст: 23  
Хочу работать с IT-продуктами, потому что интересуюсь IT, слежу за новинками и трендами. Буду рад стать частью крупного интегратора или амбициозного стартапа.

**ЯЗЫКИ**  
АНГЛИЙСКИЙ  
НЕМЕЦКИЙ

**НАВЫКИ**  
НАВЫКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ  
И  
АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ  
MS OFFICE

**КУРСЫ**  
НЕТОЛОГИЯ  
Жесткие переговоры  
4BBRAIN  
Ведение переговоров

**ОБРАЗОВАНИЕ**  
2014  
2018  
**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. И. ГЕРЦЕНА**  
Бакалавр, Филологический факультет. Кафедра межкультурной коммуникации

**ОПЫТ РАБОТЫ**  
07/2018  
Н. ВРЕМЯ  
**DIGITAL MIX**  
Менеджер по продажам рекламы.  
- Привлек 30 новых рекламодателей  
- Провел 50+ презентаций для топ-менеджеров компаний-клиентов  
- Заключил договора, контролировал сроки, координировал работу участников проекта  
- Выполнил личный план продаж на 20% быстрее остальных менеджеров  
01/2016  
04/2017  
**Н&М**  
Консультант.  
- Консультировал клиентов, общался с 30-60 покупателями в день  
- Помогал менеджеру в организации работы стажеров: составление графиков, обучение  
- Провел 10 мастер-классов для новичков по общению с иностранными покупателями

**ТРЕНИНГИ И КУРСЫ**  
**АВТОРСКИЙ КУРС ИВАНА ИВАНОВА**  
Прошел курс по активным продажам "А ты продай слона!" от руководителя отдела продаж в Global Corp.  
**BUILDING CUSTOMER LOYALTY OT WORLD SALES COMMUNITY**  
3-х недельный интенсив на английском языке от экспертов из США по переговорам, установке отношений с клиентами и продажам.

# Данные, которые должны быть указаны в резюме:

1. Фамилия, имя, отчество (полностью), год рождения (количество полных лет), адрес, контактные телефоны (домашний и/или рабочий), e-mail.
2. Цель (зачем вы обращаетесь в данную фирму, какую работу ищете). Внимание: никогда не указывайте сразу несколько устраивающих вас вариантов, особенно если они не из смежных областей. Для каждой интересующей вас должности составьте отдельное резюме.

# Данные, которые должны быть указаны в резюме:

3. Опыт работы (в обратном хронологическом порядке, то есть, начиная с последнего места работы) по схеме:

- дата начала работы – дата окончания работы;
- название фирмы, ее сфера деятельности;
- название вашей должности, количество непосредственных подчиненных (если были);
- описание ваших должностных инструкций, уровень ответственности и полномочий;
- примеры конкретных достижений.

## Данные, которые должны быть указаны в резюме:

4. Образование (в обратном хронологическом порядке, то есть, начиная с последнего места учебы) по схеме:

- Дата начала учебы – дата окончания учебы;
- Название учебного заведения, факультет, специальность;
- Присвоенная квалификация.

## Данные, которые должны быть указаны в резюме:

5. Дополнительное образование – курсы, семинары, тренинги, стажировки (по приведенной выше схеме). Здесь должны быть перечислены все курсы, семинары и тренинги, которые вы можете подтвердить выданными дипломами, свидетельствами и прочими документами. Дополнительное образование имеет смысл указать только в том случае, если оно соответствует вашей цели.



## Данные, которые должны быть указаны в резюме:

6. Дополнительные навыки (умение работать на компьютере, владение иностранными языками, наличие автомобиля и/или водительских прав, машинопись, другое).

7. Ваши преимущества (укажите несколько своих личностных черт, которые отличают Вас от других и помогают Вам достигать нужных результатов в работе).

# Устная деловая речь

- *Деловая беседа* – это форма межличностного общения, предполагающая обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленная на решение той или иной проблемы.
- Успех беседы во многом зависит от того, насколько хорошо собеседники знают друг друга, правильно ли уяснили особенности характера своего партнера и выбрали верный тон разговора с ним. При проведении беседы ее участники нередко допускают различного рода ошибки.



# Типичные из ошибок участников деловой беседы:

- проявляют авторитарность, не считаются с мнениями других;
- игнорируют состояние собеседника;
- не учитывают мотивы поведения собеседника;
- не проявляют интереса к проблеме собеседника;
- не слушают собеседника;
- перебивают говорящих;
- говорят, не будучи уверенными, слушают ли их;
- говорят долго;
- ограничиваются одним предложением (не используют всего банка идей).

# Рекомендуемая структура деловой беседы:

- начало беседы (установление контакта, создание благоприятного для беседы «климата отношений»);
- изложение своей позиции и обоснование ее;
- выяснение позиции собеседника;
- совместный анализ проблемы (устранение сомнений собеседника, опровержение его замечаний, поиск вариантов решения и т.п.);
- принятие решений.

[4]

Основная задача	Высказывания
<p data-bbox="420 258 1047 368">Уточнение темы, цели, предмета разговора.</p> <p data-bbox="420 619 901 668">Убеждение партнера.</p>	<p data-bbox="1082 258 1995 546">Давайте уточним детали Если я правильно Вас понял... Введите меня в курс дела Можем ли мы считать, что... Есть ли у Вас конкретное предложение?</p> <p data-bbox="1082 619 2181 1205">Я в этом совершенно уверен Нет причин для опасений Если Вы примите во внимание следующие положения... Думаю, мы все выиграем (проиграем), если... Поверьте, для Вас это важно в первую очередь Вы, конечно, согласитесь, что... <u>Вне всякого сомнения...</u> Приобретенный опыт дает нам право утверждать...</p>

Неполное согласие

Это требует дополнительного обсуждения  
Вряд ли мы можем игнорировать то, что...  
По мере возможности мы постараемся...  
Может быть, рассмотрим иные условия?  
Я очень рад...  
С Вами легко работать (общаться)  
Да пожалуйста

Согласие

Хорошо, согласен  
Ладно (стил. сниж.)  
Сию минуту  
Так и быть  
Совершенно с Вами согласен

Несогласие

Вряд ли это возможно...  
К сожалению...  
Было бы нежелательно...  
Не по вашей вине...  
Я понимаю Вас, однако...

Оценка ситуации

Я разделяю Вашу точку зрения  
К сожалению, приходится возразить  
На самом деле...  
Звучит (не) убедительно...  
Вызывает определенные сомнения...

Убеждение партнера.

Я в этом совершенно уверен  
Нет причин для опасений  
Если Вы примите во внимание следующие положения...  
Думаю, мы все выиграем (проиграем), если...  
Поверьте, для Вас это важно в первую очередь  
Вы, конечно, согласитесь, что...  
Вне всякого сомнения...  
Приобретенный опыт дает нам право утверждать...



Вывод

Вывод состоит в том, что...

Отсюда следует, что...

Очевидно, можно утверждать, что...

Как было доказано...

---

## Определите, какие правила ведения деловых бесед соблюдены, а какие нарушены в приведенном ниже диалоге.

- Начальник: Почему ты не был на летучке?
- Подчиненный: Я опоздал, потому что задержался с важным клиентом.
- Начальник: А как связано твое опоздание и важный клиент?
- Подчиненный: Ну, ты понимаешь, я не мог остановить его излияния. Пришлось слушать.
- Начальник: Что тебе помешало остановить его речь? Что тогда случилось бы?
- Подчиненный: Я подумал, что это будет невежливо.
- Начальник: С какой стати?!... Он исчерпал свой лимит времени. Только ты виноват в опоздании.

# Практикум

- **Проведите деловую беседу с начальником по вопросу: а) повышения заработной платы; б) предоставления Вам незапланированного отпуска и т.п. Используйте при этом корректные формы убеждения и оценки.**

# Деловые переговоры

- Деловые переговоры – это обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу.



# Важнейшие слагаемые успеха деловых переговоров:

- Владение информацией, которая является самым эффективным орудием, самым ценным достоянием в любых переговорах. Обе стороны должны хорошо разбираться в обсуждаемой проблеме, должны быть компетентны в данной области.
- Умело разработанный план ведения переговоров. Необходимо тщательно продумать все детали предстоящего обсуждения, подобрать аргументы для обоснования своей позиции.

## Важнейшие слагаемые успеха деловых переговоров:

- Хорошая подготовка, большой опыт, владение культурой устной и письменной речи, правилами делового этикета и т.д., одним словом, у кого «выше мастерство».
- Главным является не анализ позиции оппонентов, а учет интересов сторон.



## Оцените корректность ведения деловых переговоров и использованных языковых средств в следующих ситуациях.

Клиент: Сколько стоит путевка во Францию?

Продавец: Цена складывается из многих составляющих, которые определяют общую сумму. Время отдыха, срок отдыха, дополнительное обслуживание, чартерный или обычный рейс. Поэтому путевка может стоить от 100 до 150 тысяч долларов.

Клиент: Понимаю.

Продавец: В связи с этим позвольте задать Вам несколько вопросов.

Клиент: Конечно.

# Деловой разговор по телефону

Основные требования, предъявляемые к разговору по телефону:

- лаконичность;
- логичность;
- информативность;
- отсутствие повторов и длиннот;
- дружелюбный тон;
- четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел;
- средний темп речи;
- обычная громкость голоса.



# Основные элементы композиции разговора по телефону:

- взаимные представления ( $20 \pm 5$  секунд);
- введение собеседника в курс дела ( $40 \pm 5$  секунд);
- обсуждение ситуаций ( $100 \pm 15$  секунд). Необходимо иметь тщательно продуманный перечень главных и второстепенных вопросов, требующих короткого и конкретного ответа;
- заключительное слово ( $20 \pm 5$  секунд).



# Тест «Культура телефонного общения»

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

# Тест «Культура телефонного общения»

6. Если я «не туда попал», извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный разговор, называю свою фамилию.

# Тест «Культура телефонного общения»

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая телефонный разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать и оставляю записку на его столе.
14. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

## Использованные источники

<https://www.textologia.ru/russkiy/kultura-rechi/delovaya-rech>

Русский язык и культура речи. Практикум / Т. В. Губернская – М.: ФОРУМ, 2012. – 256 с.

СЕРВИС И ТУРИЗМ: ПРОФЕССИОНАЛЬНО-РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ: Учебное пособие по курсу «Русский язык и культура речи» для студентов специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» / Под ред. докт. филол. н. Т.В. Поповой. Екатеринбург, 2004. 182 с.