

УДК 811.161.1(075.8)

Авторы:

Н.А. Буре — гл. II, § 2, приложение; *Л.Б. Волкова* — гл. I, § 1–2; *Е.В. Косарева* — гл. III, § 3–4; *Е.Ю. Лазуренко* — гл. V, § 1–5; *М.Ф. Лушковская* — гл. II, § 1, 3–5; *В.Л. Моисеева* — гл. III, § 1; *А.В. Рассадин* — гл. IV, § 1–6; *Н.Т. Свидинская* — гл. VII, § 1–3; *Е.И. Селиверстова* — гл. I, § 1, п. 3; *В.В. Химик* — предисловие, гл. VI, § 1–4; *А.С. Шатилов* — гл. III, § 2.

Рецензенты:

доктор филологических наук, профессор МГУ *Т.В. Кортава*;
кандидат филологических наук, профессор СПбГУЭФ *В.К. Лебедев*.

Основы русской деловой речи : учеб. пособие для студентов
высш. учеб. заведений / Н.А. Буре, Л.Б. Волкова, Е.В. Косарева и др.;
под ред. проф. В.В. Химики. — СПб. : Златоуст, 2012. — 448 с.

Гл. редактор: к.ф.н. *А.В. Голубева*
Корректоры: *Б.Я. Моносов, О.С. Капполь*
Оригинал-макет: *Л.О. Пащук*
Обложка: *В.В. Листова*

В книге подробно описываются сферы и виды делового общения, новые явления в официально-деловом стиле, а также языковые особенности русской деловой речи. Анализируются разновидности письменных деловых текстов личного, служебного и производственного характера и наиболее востребованные жанры устной деловой речи, рассматриваются такие аспекты деловой коммуникации, как этикет, речевой портрет делового человека, язык рекламы, административно-деловой жаргон и т. д. Каждый раздел сопровождается вопросами для самоконтроля и списком рекомендуемой литературы.

Для студентов гуманитарных вузов, преподавателей русского языка и культуры профессиональной речи, а также всех читателей, интересующихся современной деловой речью.

© Коллектив авторов (текст), 2012

© ЗАО «Златоуст» (редакционно-издательское оформление, издание, лицензионные права), 2012

ISBN 978-5-86547-653-5

Подготовка оригинал-макета: издательство «Златоуст».

Подписано в печать 10.01.2012. Формат 60×90/16. Печ. л. 28. Печать офсетная. Тираж 1000 экз.
Заказ №

Код продукции: ОК 005-93-953005.

Санитарно-эпидемиологическое заключение на продукцию издательства Государственной СЭС РФ
№ 78.01.07.953.П.011312.06.10 от 30.06.2010 г.

Издательство «Златоуст»: 197101, Санкт-Петербург, Каменноостровский пр., д. 24, оф. 24.
Тел.: (+7-812) 346-06-68, факс: (+7-812) 703-11-79, e-mail: sales@zlat.spb.ru, <http://www.zlat.spb.ru>.

Отпечатано по технологии СtP в ОАО «Первая Образцовая типография», обособленное подразделение «Печатный двор». 197110, С.-Петербург, Чкаловский пр., 15.

Оглавление

Предисловие	7
Глава I. Язык официально-делового общения	12
§ 1. Официально-деловой стиль в системе книжных стилей: общая характеристика и особенности нового времени	12
1.1. Лексические и грамматические особенности официально-делового стиля	14
1.2. Речевые клише официально-делового стиля речи	23
1.3. Внутрителивая и жанровая дифференциация официально-делового стиля	34
1.4. Новые явления в официально-деловом стиле	41
Вопросы и задание для самоконтроля	46
§ 2. Профессионально-деловое общение	47
2.1. Профессионально-деловое общение: виды, формы, языковая специфика	47
2.2. Понятие коммуникативного барьера и коммуникативной компетентности	54
Вопросы для самоконтроля	67
Рекомендуемая литература	67
Глава II. Письменные формы деловой речи	69
§ 1. Типология жанров письменной деловой коммуникации: лингвистические и культурологические аспекты	69
Вопросы и задания для самоконтроля	74
§ 2. Канцелярский подстиль: деловая документация	75
2.1. Канцелярский документ как особый тип текста и его языковые особенности	75
2.2. Форма канцелярских документов (деловых бумаг)	78
2.3. Принципы классификации деловых документов	81
2.4. Составление деловых бумаг	83
Вопросы и задания для самоконтроля	102
§ 3. Понятие документооборота и его этапы	103
3.1. Документооборот и система документов	103
3.2. Прием и первичная обработка входящих документов	104
3.3. Предварительное рассмотрение и распределение поступивших документов	105
3.4. Обработка исходящих документов	108
3.5. Информационно-справочная работа	110
Вопросы и задания для самоконтроля	112

§ 4. Дипломатический и законодательный подстили:	
жанры письменной коммуникации	113
4.1. Документы дипломатического подстиля.....	113
4.2. Виды дипломатических документов	115
4.3. Документы законодательного подстиля	122
Вопросы и задания для самоконтроля	132
§ 5. Речевой этикет в деловой переписке	133
Вопросы и задания для самоконтроля	137
Рекомендуемая литература	138
Приложение	139
Глава III. Устные формы деловой речи	144
§ 1. Устная деловая речь и ее особенности	144
1.1. Особенности устной формы речи.....	144
1.2. Слушание как вид речевой деятельности.	
Приемы эффективного слушания	146
1.3. Жанровые разновидности устной деловой речи	149
1.4. Этикет делового общения и культура речи	157
Вопросы и задания для самоконтроля	171
§ 2. Разновидности устного делового общения:	
беседа, презентация, переговоры.....	172
2.1. Деловая беседа.....	172
2.2. Деловая презентация	177
2.3. Деловые переговоры.....	182
Вопросы и задания для самоконтроля	193
§ 3. Деловой разговор по телефону	194
3.1. Коммуникативно-речевые особенности	194
3.2. Описание делового разговора по телефону	
по его структурным составляющим	200
Вопросы и задания для самоконтроля	206
§ 4. Деловое совещание	207
4.1. Общие особенности и разновидности деловых	
совещаний.....	207
4.2. Жанровая специфика делового совещания	208
4.3. Участники делового совещания	210
4.4. Подготовка делового совещания	214
4.5. Структура и коммуникативные особенности	
делового совещания	215
4.6. Оперативное деловое совещание	219
Вопросы для самоконтроля	221
Рекомендуемая литература	222
Приложение	224

Глава IV. Реклама как особый жанр деловой коммуникации.....	230
§ 1. Реклама: история и современность.....	230
§ 2. Рекламная коммуникация	234
§ 3. Структура рекламного текста	237
3.1. Имя объекта в рекламе	242
3.2. Рекламный слоган	245
§ 4. Рекламный текст.....	247
4.1. Заголовок	247
4.2. Основной рекламный текст.....	258
4.3. Эхо-фраза	262
§ 5. Типологические особенности языка рекламы	263
5.1. Аудиореклама	266
5.2. Видеореклама.....	271
5.3. BTL-акции	273
§ 6. Языковая составляющая «рекламной кухни».....	274
Вопросы и задания для самоконтроля.....	277
Рекомендуемая литература	280
 Глава V. Коммуникативно-речевой портрет делового человека (руководитель, менеджер, предприниматель)	 282
§ 1. Профессиональное коммуникативное поведение и профессиональная коммуникативная личность.....	282
§ 2. Стереотипное представление о внешности и поведении делового человека	288
§ 3. Типология речевых культур и стилистические особенности речи делового человека	296
§ 4. Речевое поведение делового человека.....	302
4.1. Особенности общения руководителей с подчиненными	308
4.2. Типичные речевые обороты руководителей.....	310
4.3. Одобряемые и неодобряемые высказывания руководителей	313
§ 5. Причины возникновения конфликтов в общении руководителя с подчиненными	316
Вопросы и задания для самоконтроля.....	320
Рекомендуемая литература	321
 Глава VI. Административно-деловой жаргон и сферы его функционирования.....	 322
§ 1. Деловая речь и жаргон деловых людей.....	322
§ 2. Носители административно-делового жаргона	327
§ 3. Объекты жаргонной номинации	330

§ 4. Коммуникативная специфика административно-делового жаргона и его влияние на живую русскую речь.....	333
Вопросы и задания для самоконтроля	338
Рекомендуемая литература	339
Глава VII. Обучение деловому общению	340
§ 1. Основные принципы обучения языку делового общения, реализованные в современной учебной литературе.....	340
1.1. Языковые нормы официально-делового стиля	343
1.2. Жанры деловых текстов в обучении деловому общению	348
Вопросы и задания для самоконтроля	372
§ 2. Обучение письменной деловой речи	373
2.1. Основные аспекты обучения письменному деловому общению	373
2.2. Языковые нормы в обучении деловому общению.....	374
2.3. Обучение составлению личных деловых бумаг.....	390
2.4. Обучение написанию деловых писем	394
Вопросы и задания для самоконтроля	408
§ 3. Обучение устной деловой речи.....	409
3.1. Деловая беседа.....	411
3.2. Переговоры	421
3.3. Речевые приемы ведения деловых переговоров	423
3.4. Телефонный деловой разговор.....	428
Вопросы и задания для самоконтроля	433
Рекомендуемая литература	434
Предметный указатель	436