***Лекция 6 Культура деловой речи***

***План***

* 1. *Особенности служебно-делового общения.*
	2. *Особенности официально-делового стиля.*
	3. *Письменные жанры деловой речи.*
	4. *Устные жанры. Деловая беседа. Деловое совещание. Телефонный разговор.*
	5. *Письменные жанры официально-делового стиля.*
1. ***Особенности служебно-делового общения***

**Коммуникация в организациях.**

Для каждого из нас очевидно, что разговор между сотрудниками одной и той же организации, обсуждающими деловой вопрос, или разговор между руководителем и подчиненным принципиально

отличаются от разговоров между этими же людьми вне служебных рамок. *Деловое общение —* это такое взаимодействие людей,которое

подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т.д.), т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения (в отличие от личностно ориентированного общения, предметом которого выступает именно характер отношений между его участниками).

Принципы деятельности любой социальной организации (фирмы, учреждения) накладывают определенные ограничения на поведение людей. Отметим среди них следующие:

1. *Достаточно жесткая регламентация* целей и мотивов общения,

способов осуществления контактов между сотрудниками, которая объясняется тем, что за каждым работником в организации нормативно закрепляется стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных

прав и обязанностей, которому он должен следовать. Поэтому психологически деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстраненным, холодным».

Соответственно в отношении речевого поведения ожидается, что обмен сведениями между сотрудниками носит не личный характер, но подчинен прежде всего совместному решению служебной задачи.

2. *Иерархичность построения организации:*

между подразделениями и сотрудниками закрепляются отношения подчинения, зависимости, неравенства. Одним из следствий действия этого принципа для речевой коммуникации оказывается проблема условий передачи точной и по возможности полной информации по звеньям иерархической пирамиды и соответственно эффективности обратной связи.

Так, эффективность распространения деловой информации «по горизонтали» (т.е. между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), как правило, очень высока. Люди, работающие на одном и том же уровне, понимают друг друга «с полуслова», им не требуется детальное и подробное объяснение сути задачи.

Эффективность вертикальной коммуникации (т.е. вверх и вниз по иерархическим уровням) значительно ниже. По некоторым данным, лишь 20—25% информации, исходящей от высшего управленческого звена, доходит непосредственно до конкретных исполнителей и правильно ими понимается. Отчасти это объясняется тем, что на пути прохождения информации от источника (говорящего) к адресату в любом иерархически организованном управлении присутствуют звенья-посредники. Посредниками могут становиться линейные руководители, секретари, ассистенты, канцелярские работники и др. Устные сообщения при передаче с одного уровня на другой (как вниз, так и вверх) могут быть сокращены, отредактированы, искажены прежде, чем они дойдут до получателя (эффект «испорченного телефона»).

Другая причина, вызывающая низкую эффективность вертикальной

коммуникации, связана с убеждением, распространенным среди некоторых руководителей, что подчиненным вовсе не обязательно знать о положении дел на предприятии в целом, они должны выполнять поставленные перед ними задачи, исполнять принятые решения и не задавать лишних вопросов. Однако, как установлено психологией восприятия, человек будет действовать осмысленно, если он знает не только выполняемую им конкретную операцию, но и видит более широкий контекст, в который она вписана. Если конкретные исполнители лишены сведений такого рода, они начинают искать ответы самостоятельно, при этом искажая и домысливая имеющуюся информацию.

Стремление учесть эти особенности служебно-деловой коммуникации проявляется, с одной стороны, в требовании письменной фиксации распоряжений, решений, приказов, а с другой - в признании деловых бесед важнейшим средством повышения эффективности обратной связи в организации.

3. *Мотивация труда* как условие эффективной деятельности организации или предприятия. Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда может быть отчасти объяснена объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации: в деловом общении он выступает одновременно как конкретная целостная личность и как представитель организации, т.е. носитель определенных профессионально-ролевых функций. В случае, если его потребности как личности не удовлетворяются в процессе его деятельности в организации или его собственные идеи и стиль поведения не совпадают с групповыми нормами, может возникнуть внутриличностный конфликт, снизиться интерес к выполняемой работе. Конфликты такого рода часто оказываются темой обсуждения между сотрудниками, а иногда причиной проблемных бесед между руководителем и подчиненным

*Наряду с такими способами мотивации труда персонала, как различные виды морального н материального поощрения, продвиже-*

*ние по службе, повышение квалификации за счет организации и др., огромное мотивационное воздействие могут оказывать беседы руководителя с подчиненными: критические оценки, форма постановки задач, ответы руководителя на вопросы; они могут либо помогать сотрудникам ориентироваться в своей деятельности, побуждать* ***их*** *работать успешнее и прибыльнее, либо препятствовать этому.*

**2. Особенности официально-делового стиля**

Официально-деловой функциональный стиль (далее – ОДС) речи – это разновидность литературного языка, которая функционирует в административно-правовой общественной деятельности. Он реализуется в текстах законов, приказов, указов, распоряжений, договоров, актов, различных документов (справок, удостоверений, доверенностей и т.п.), в деловой переписке учреждений. Основная форма его реализации – письменная.

**Экстралингвистиечские особенности**.Специфической чертой ОДСявляется его двойственный характер: он имеет в своей основе научный характер и в то же время соприкасается с обыденной жизнью. Этим и определяются экстралингвистические и языковые черты этого стиля:

1. точность изложения, не допускающая возможности инотолкований; детальность изложения;
2. стереотипность, стандартизованность изложения;
3. императивность изложения (предписывающий характер изложения). Среди других письменных стилей ОДС выделяется своей замкнутостью и стабильностью. Он менее других стилей подвержен изменениям, влиянию различных стилей.

**Языковые особенности.** Разнородные явления жизни в ОДС укладываются вограниченное количество стандартных форм (текстов): анкета, справка, инструкция, резолюция, протокол, акт, приказ, постановление, закон,

заявление, деловое письмо и т.п. Деловая речь безлична, стереотипна, в ней отсутствует эмоциональное начало.

Стандартизованность деловых документов находит яркое выражение в их языке. Языковой стандарт – это готовые языковые формы, используемые в деловой речи для быстрой и точной передачи информации. Стандартизованные словесные обороты, с одной стороны, помогают точно и быстро оформить наши мысли, то есть ускоряют процесс составления деловых бумаг, с другой – они облегчают чтение этих бумаг. Стандартизация существует и в лексике, и в морфологии, и в синтаксисе.

**Лексические особенности.** Основу ОДС,как и всех книжных стилей,составляет общеупотребительная лексика, то есть слова и словосочетания, используемые независимо от какого-либо стиля речи: *вопрос,* *учащийся,*

*въезд, справедливо, получить, отказаться* и т.п.Однако в силу особенностейсодержания различных документов в ОДС употребляется целый ряд слов и словосочетаний, характерных только для деловой речи:

1. названия разнообразных документов – *акт,* *аттестат,* *диплом,*

*доверенность, обязательство, отчет*;

1. слова и словосочетания, без которых нельзя обойтись при составлении названных документов: *вышестоящий,* *нижеподписавшийся,* *вручить,* *за* *неимением, местожительство, наложить резолюцию, удостоверить подпись, ответственное лицо, повестка дня, принять к сведению, ходатайствовать, поставить в известность*.

Среди слов и словосочетаний ОДС много принадлежащих профессиональной (юридической и дипломатической) терминологии: *законодательство,*

*вéдение, акт, полномочия, взимание, юридическое лицо, отозвать, пользоваться иммунитетом, подлежать юрисдикции, аккредитующее государство*.

Специфику лексической системы ОДС составляет наличие в ней архаизмов: *сей,* *оный,* *таковой*.

Многие из слов ОДС выступают в антонимических парах: *права* – *обязанности*, *действие* – *бездействие*, *оправдательный* – *обвинительный*, *правовой* – *противоправный* и др.

**Морфологические особенности.** Значительную часть лексики ОДСсоставляют названия учреждений и предприятий. Сложные названия обычно сокращаются (*МГУ*, *ВВЦ*), не сокращаются лишь малоизвестные наименования. Употребляя сокращенные слова, важно следить за согласованием подлежащего и сказуемого в предложении. Род подлежащего определяется по опорному слову в сокращении. Например: *ООН*

*(Организация Объединенных Наций) созвала сессию*, *Роно (районный отдел народного образования) дал указание о проведение олимпиады школьников*.

В ОДС наблюдается самый высокий среди всех функциональных стилей процент инфинитива от других глагольных форм, а именно 5:1 (в научном стиле 1:5). Такое количественное возрастание инфинитива связано с целевой установкой большинства официальных документов – выразить волю законодателя. Например:

*Каждый гражданин имеет право вносить в государственные органы и общественные организации предложения об улучшении их деятельности, критиковать недостатки в работе*,

*Должностные лица обязаны в установленные сроки рассматривать предложения и заявления граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.*

Что касается других глагольных форм, то чаще всего употребляются формы настоящего времени. В ОДС форма настоящего времени имеет значение предписания, то есть указывает на то, что следует или не следует делать: *Преследование за критику запрещается*, *Лица,* *преследующие за* *критику, привлекаются к ответственности*.

Часто в документах употребляются слова, обозначающие должности и звания, которые всегда имеют форму мужского рода: *профессор Петрова*,

*врач Максимова*, *работник милиции Савельева*.

При назывании лица в ОДС употребляются имена существительные, обозначающие лицо по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением. Это призвано точно обозначить «роли» участников ситуации: *ответчик*, *квартиросъемщик*, *наниматель*, *опекун*, *усыновитель*, *истец*, *свидетель* и т.п.

В ОДС, как и в других письменных стилях, широко используются отглагольные существительные, среди которых встречается много слов с приставкой **не-**: *невыполнение*, *несоблюдение*, *непризнание*, *несоответствие*

и т.п. Это является выражением общего императивного (предписывающего) характера данного стиля.

Как и в научном стиле речи, в ОДС очень часто употребляется форма родительного падежа, а также «цепочка» родительных падежей.

Специфической чертой ОДС можно считать распространенность конструкций без местоимений: *Просим…*, *Предлагаю…*, *Приказываю…* Во избежание неточностей существительные не заменяются местоимениями и повторяются даже в рядом стоящих предложениях.

Обращает на себя внимание частое употребление сложных предлогов,

образованных от существительных: *в целях охраны труда* *(для)*, *в отношении* *отпуска (об)*, *в силу обстоятельств (из-за)*, *на предмет прописки (о)*.

Своеобразно используется предлог **по**. В сочетаниях с дательным падежом (*по болезни*, *по невнимательности*, *по причине*) он близок по значению к предлогу **из-за**, а в сочетаниях с предложным падежом (*по* *истечении срока*, *по прибытии*, *по достижении совершеннолетия*) –

предлогу **после**. Например:

*Кинотеатр не работает по техническим причинам*, *Постоянным рабочим лесной промышленности предоставляются*

*дополнительные отпуска по истечении каждых трех лет непрерывной работы на одном предприятии.*

**Синтаксические особенности.** Синтаксические особенности ОДС вомногом повторяют особенности научного стиля. Это использование в

качестве сказуемого словосочетаний типа *принимать решение*, *вносить* *предложение*,а также широкое распространение пассивных(страдательных)конструкций.

Одной из специфических черт официально-деловых документов является прямой порядок слов в предложении:

1. подлежащее должно всегда стоять ближе к началу предложения и, как правило, предшествовать сказуемому;
2. определение располагается перед определяемым словом;
3. дополнение идет сразу после управляющего слова;
4. обстоятельственные слова следует ставить ближе к слову, от которого они зависят;
5. вводные слова лучше употреблять в начале предложения.

**КАНЦЕЛЯРИЗМЫ**

Необходимо различать лексику с окраской ОДС и канцелярит (канцеляризм). Если в официальном письме можно написать *«поставить* *вопрос* о браке»то в письме,адресованном любимой девушке,это сочетаниеслов неуместно. В первом случае это лексика официально-делового стиля, во втором – канцелярит. Понятие «канцелярит» ввел К.И. Чуковский. Канцелярит – это канцелярский штамп, который воспринимается носителями языка негативно, поскольку он обедняет живую речь, не соответствует разговорному стилю речи, то есть его употребление не оправдано. Например, нельзя сказать ребенку: «Ты *по какому вопросу* плачешь, малыш?»

* то же время канцеляризмы могут использоваться умышленно, со специальным стилистическим заданием, выполняя роль определенного экспрессивного средства. Этот прием нередко используют авторы художественных или публицистических произведений.
* качестве примера подобного использования канцеляризмов можно привести следующий шуточный текст.

**Порча хорошего настроения**

Осуществив возвращение домой со службы, я проделал определенную работу по сниманию шляпы, плаща, ботинок, переодеванию в пижаму и шлепанцы и усаживанию с газетой в кресло. Жена в этот период времени претворяла в жизнь ряд мероприятий, направленных на чистку картофеля, варку мяса, подметание пола и мойку посуды.

По истечении некоторого времени она стала громко поднимать вопрос

* недопустимости моего неучастия в проводимых ею поименованных мероприятий. На это с моей стороны было сделано категорическое заявление
* нежелании слушания претензий по данному вопросу ввиду осуществления мною в настоящий момент, после окончания трудового дня, своего законного права на заслуженный отдых.

Однако жена не сделала соответствующих выводов из моих слов и не прекратила своих безответственных высказываний, в которых, в частности, отразила такой момент, как отсутствие у меня целого ряда положительных качеств, как-то: совести, порядочности, стыда и проч., причем как в ходе своего выступления, так и по окончании его занималась присвоением мне наименований различных животных, находящихся в личном пользовании рабочих и колхозников.

После дачи взаимных заверений по неповторению подобных явлений нами было приступлено к употреблению в пищу ужина, уже имевшего в результате остывания пониженную температуру и утратившего свои вкусовые качества.

Вот так у нас порой еще допускается порча хорошего настроения, а также аппетита.

**3. Жанры официально-делового стиля**

«Язык официальный, - писал известный французский языковед Шарль Балли, - резко отличается от общеупотребительной речи и обладает ярко выраженной социальной окраской, он владеет совокупностью речевых

фактов, служащих для того, чтобы в точных и безличных формулах выражать обстоятельства, которые накладывает на человека жизнь в обществе, начиная с нотариальных актов и полицейских уложений и кончая статьями кодекса и конституций».

Если говорить о речевых жанрах, о **структуре официально-делового** **стиля**,то он подразделяется на две разновидности,два подстиля–

**официально документальный и обиходно-деловой.** С первом можновыделить язык дипломатии (дипломатические акты) и язык законов, а во втором – служебную переписку и деловые бумаги.

В ОДС часто используется слово **документ,** которое происходит от латинского documentum, что означает "доказательство", "свидетельство". В русский язык слово **документ** вошло в Петровскую эпоху: документами стали называть деловые бумаги, имевшие правовую значимость. В дальнейшем у слова **документ** развились два новых значения: 1) узкое, бытовое: паспорт, удостоверение; 2) переносное, расширительное: все то, что может свидетельствовать о чем-либо, подтверждать что-либо (произведение искусства, документ эпохи). Назовем наиболее распространенные виды документов.

**Виды документов**

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

Все жанры деловых бумаг: протокол, акт, отчет, расписка, доверенность, заявление, приказ, договор и т.д. – составляются по определенным формам, т.е. не только язык этих документов стандартизован, но и само оформление подчинено определенным законам: предусмотрено расположение строк, шрифт и т.д.

Образцы управленческих документов, их композиция и оформление закреплены в государственных стандартах (ГОСТах).

Коротко и ясно следует писать следующие деловые бумаги: заявление, автобиография, расписка, доверенность, справка, докладная записка. Рассмотрим некоторые деловые бумаги, с которыми приходится часто сталкиваться каждому из нас.

**Заявление** –документ,содержащий просьбу какого-либо лица,адресованный организации или должностному лицу учреждения.

Декану историко-филологического факультета А.И. Орлову студентки гр. 93581 И.А. Ивановой

заявление.

Прошу Вас разрешить мне досрочную сдачу экзаменов в связи с необходимостью поездки в Новгородскую область для сбора материала к докладу по диалектологии.

(дата) (подпись)

Государственная библиотека РФ отдел фотокопий от акад.А.И.Мосина,

проживающего по адресу: Москва, ул. Валгина, д.6, кв.25

Заявление

Прошу сделать мне фотокопию книги Выготского Л.С. «Вопросы теории и истории психологии», т. 2. – М., 1982, необходимую для научной работы.

(дата)

**Обратите внимание!**

*Расположение частей заявления:*

1. наименование текст заявления пишется с красной строки;
2. дата ставится слева, подпись – справа.
3. *Оформление наименование адресата:*пишется вверху с отступом втреть строки;
	1. фамилия, имя и отчество заявителя – под адресатом, с предлогом *от* или без него;
4. после слова *заявление* ставится точка, если нет предлога *от*;
	1. *Оформление наименования адресата:*

Если оно представляет собой название организации, то ставится в винительном падеже; если это название должностного лица – в дательном падеже.

*3. Клишированные формы:*

1. просьба выражается:

Прошу + инфинитив (*разрешить,* *допустить* и т.п.)

Прошу Вашего разрешения (согласия) + на что? (на зачисление, на выезд и т.п.

*2)* конструкции для ввода аргументации: *ввиду того что …; в связи с тем, что …; на основании того, что …; потому что …; так как …; учитывая (что).*

**Докладная записка** –документ,адресованный руководителюучреждения, информирующий о имеющем место явлении, факте, событии, о сложившейся ситуации, о выполненной работе.

**Объяснительная записка** –документ,поясняющий содержаниеотдельных положений основного документа или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

Декану филологического факультета МГУ А.С. Иванову

доцента кафедры русского языка О.Н. Сергеевой

докладная записка.

Довожу до Вашего сведения, что студент группы 295041 Федоров Е.Л. пропустил без уважительных причин 10 часов по курсу «Введение в специальность».

В связи с вышеизложенным прошу принять соответствующие меры.

(дата) (подпись)

**Автобиография** может быть написана как служебный документ и каклитературное жизнеописание. В первом случае в ней сообщаются сугубо официальные сведения: год и место рождения, образование, место работы, местожительство, семейное положение. Во втором случае в автобиографию автор может включить любые сведения о своей жизни.

Автобиография

Я, Потемкин Анатолий Петрович, родился 7 июня 1974 года в Москве.

* 1972 по 1979 г. учился в общеобразовательной школе № 53.
* 1979 по 1982 г. учился в ремесленном училище № 72, где получил профессию монтажника. С 1982 года по настоящее время работаю в Московском строительном управлении (СМУ) № 6 в качестве монтажника-строителя.
* 1984 по 1986 г. учился в Архитектурно-строительном техникуме.
* 1992 года по настоящее время учусь в Университете культуры на вечернем отделении.

Женат. Детей не имею.

(дата) (подпись)

**РЕЗЮМЕ**

В России формируется новый этикет для ищущих работу. Одним из важных его элементов является личное резюме, или CV (от латинского curriculum vitae – путь жизни). В нем вы даете информацию о наличии у вас образования, ученой степени, печатных трудов и изобретений, сообщаете о том, где и кем работали. Иными словами, значимые моменты вашей профессиональной деятельности. При этом следует избегать ненужных

деталей, таких как имена детей, номера дипломов, адресов прежних мест работы. Если вы не имеете хорошего резюме, то значительно уменьшаете свои шансы на получение вакантного места.

В официально-деловой речи термин «резюме» употребляется в значении «краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу, должность».

**Содержание и оформление резюме.** Резюме в чем-то схоже сослужебной анкетой, но в отличие от заполнения граф анкеты написание резюме является творческим процессом. Именно поэтому не существует единого стандарта или жестких форм для его написания.

Главная задача при написании резюме – как можно более выигрышно (и в то же время предельно объективно) представить себя и свою рабочую (служебную) биографию. Очень важно уметь выделить из собранной персональной информации ту, которая непосредственно относится к выбранной работе. Это касается и образования**,** и опыта работы, и личных качеств, и характеристики дополнительных навыков. Это необходимо, поскольку существуют объективные различия между специальностями и видами деятельности. Так, например, если вакансия – рекламный агент, то необходимыми профессиональными и личностными качествами являются: умение общаться с людьми, находчивость, хорошее знание основ психологии человеческого поведения, интуиция и т.д. Если же вакансия – преподаватель начальных классов, то к необходимым качествам относятся: любовь к детям, отзывчивость, доброта, терпение и т.п.

Говоря об информативности резюме, специальности отмечают, что слишком длинный и однообразный перечень мест работы с сопутствующими датами и названиями организаций может произвести неблагоприятное впечатление на потенциального работодателя, так как в этом случае может сложиться мнение об односторонности претендента в плане его

профессиональной пригодности. Поэтому рекомендуется не указывать все места работы, а просто подытожить общий стаж работы в сопоставимых должностях. Например: *Работал технологом в течение десяти лет на* *машиностроительных предприятиях* или *В 1992 – 97 гг. – мл. экономист, экономист, ст. экономист управления фабрики «Орловский текстиль»*.

CV – это не автобиография и не выписка из трудовой книжки, а ваш профессиональный портрет. Работодателю важно не столько точное название вашей должности, сколько ваши прежние обязанности и результаты работы. Ценность кандидата определяется его опытом.

Типовое резюме включает:

– персональные данные соискателя (фамилия, имя отчество, дата и место рождения, семейное положение);

– адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;

– наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;

– основной текст, включающий в себя перечень мест работы и/или учебы (при этом следует придерживаться, как правило, обратной хронологической последовательности или руководствоваться принципом значимости) с указанием полного официального наименования организаций, периода времени пребывания в них, наименование занимаемой должности (учебной специальности);

– дополнительные сведения (опыт внештатной работы, общественная деятельность, профессиональная переподготовка);

– прочие сведения (сопутствующие знания и навыки: знание иностранных языков, заграничные поездки, владение компьютером, вождение автомобиля);

– отличия и награды, ученые степени (раздел не является обязательным);

– интересы, склонности, имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя (содержание – на усмотрение соискателя, раздел не является обязательным);

– иная вспомогательная информация (на усмотрение соискателя);

– рекомендации (сведения о рекомендациях);

– дата написания резюме;

– подпись соискателя.

При оформлении резюме необходимо учитывать следующие рекомендации. Слово *резюме* обычно не употребляется в качестве заголовка (хотя это и не воспрещается). Вместо него указывают фамилию, имя и отчество, дату и место рождения претендента. Фамилию рекомендуют писать (печатать) заглавными буквами, чтобы она хорошо читалась.

**Заголовок резюме.** Фамилия,имя и отчество размещаются посерединелиста. Ниже, у левой границы листа, указывается домашний адрес, телефон, почтовый адрес в INTERNET (e-mail). У правой границы листа располагается адрес организации (учебного заведения), в котором претендент в данный момент работает (учится), и служебный телефон. Можно указать время, удобное для связи.

**Наименование вакансии.** Наименование вакансии должно в точностисовпадать с приведенным в источнике (объявлении). Размещается указанная информация через интервал ниже персональных данных о соискателе.

Например: *Преподаватель младших классов средней школы*, *Программист* *–* *разработчик базового программного обеспечения (операционных систем)*.

**Основной текст.** Сведения об образовании и имеющемся опытеработы могут быть представлены в виде перечня или таблицы, в которых должны быть отражены сведения об организациях, где претендент работал (учился), сведения о должности, которую он занимал в той или иной организации. Эта информация размещается интервалом ниже наименования вакансии. Например:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Полное официальное | Период | работы Полное | официальное |
| наименование | места | (обучения) | наименование |
| работы (учебы) |  |  | должности | (учебной |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | специальности) |
| ОАО «Стройсервис» | Апр. 1997 г. – наст. | Менеджер по проектам |
|  | Время |  |
| … | … | … |

**Дополнительная информация.** Указываются обзорные сведения обопыте внештатной работы, общественной деятельности, а также об основных мероприятиях по профессиональной переподготовке. Например: *Во время* *учебы в университете средний коэффициент успеваемости составил 4,1 балла*, *По окончании третьего курса был направлен в Федеративную Республику Германии в качестве переводчика с немецкого языка*.

**Прочая информация.** Указываются конкретные сведения обимеющихся сопутствующих знаниях и навыках (владение иностранными языками, наличие опыта заграничных поездок, владение компьютером, навыки вождения автомобиля). Содержание раздела следует интервалом ниже дополнительных сведений. Например: *Свободно пишу и говорю по-*

*английски, бегло читаю по-английски и по-французски. В 1992 г. совершил 10-дневную туристическую поездку по Центральной Америке (Панама, Коста-Рика, Ямайка). Владею компьютером на уровне опытного пользователя, свободно работаю с программами MS-Office, Page Marker 6.0. Имею водительские права на управление автотранспортным средством категории С (личной автомашины нет)*.

**Иная вспомогательная информация** (на усмотрение соискателя,

раздел не является обязательным). Содержание раздела зависит, в первую очередь, от характера и некоторых специфических условий работы. Так, если по роду предполагаемой деятельности человеку придется работать ненормированный рабочий день или часто ездить в командировки, то можно

указать, что соискатель не состоит в браке (не имеет детей дошкольного возраста). Физические данные в резюме обычно не указываются, однако они имеют существенное значение, например, для работы артиста. И поэтому в резюме следует упомянуть о них.

**Рекомендации (сведения о рекомендациях).** При наличииписьменных рекомендаций последние могут быть приложены к резюме. В другом варианте можно написать *Рекомендации имеются и при* *необходимости могут быть представлены*.Сведения указываютсяинтервалом ниже вспомогательной информации.

***Образцы резюме***

**ВАЛЕРИЙ АНАТОЛЬЕВИЧ ПОЛЯКОВ Адрес: 113093, Москва, 1-й Щиповский пер., 20, кв. 407**

**Телефон: 237-42-03**

**Цель:**

Получение должности руководителя российской части международного проекта по исследованию этических проблем, возникающих в совместных предприятиях (российско-американских и российско-канадских)

**Образование:**

1996 – 2000 Институт экономики Академии наук СССР, получил ученую степень кандидата экономических наук

1993 – 1998 Московский государственный университет, получил диплом экономиста-математика

Опыт административной и научно-исследовательской деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| с 2010 г. по | Заместитель директора учебного центра ЮНИДО/Россия |
| настоящее | – директор Международного агентства «Кадры» (МАК) |
| время | МАК представляет собой подразделение Учебного центра |
|  | и осуществляет услуги по подбору персонала для |
|  |  |

совместных предприятий, учебные программы для предпринимателей и руководителей в России и за рубежом, в нем работает 20 специалистов

2005 – 2010 Директор Международного кадрового центра (МКЦ) МКЦ являлся консультационной фирмой, имевшей 80 сотрудников в головной организации и 170 в 16 филиалах и осуществлявший подбор персонала, программы обучения, издательскую деятельность. В 2009 году МКЦ разделился на несколько независимых фирм

2000– 2005 Начальник научно-методологического отдела (2003-2005), старший научный сотрудник (2001-2003), научный сотрудник (2000 – 2001) НИИ экономики и информатики в Москве

Опыт преподавательской деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| с 2010 г. по | Краткосрочные циклы, отдельные лекции и проведение |
| настоящее | деловых игр в различных школах бизнеса России, |
| время | Украины и Германии |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2005 – 2010 | Старший | преподаватель | Российской | экономической |
|  | академии |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2003-2005 | Старший | преподаватель | Московского | технического |
|  | университета |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Общественная деятельность: |  |  |  |
|  |  |
| с 2007 г. по | Член Совета Кадрового фонда Российского союза |
| настоящее | промышленников и предпринимателей |  |
| время |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| с 2012 г. по | Член | Совета | Межрегиональной | корпорации |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| настоящее | «Объединенные кадры», в которую входят более 30 |
| время | институтов и центров повышения квалификации |
|  |  |

Публикации:

Более 40 статей в научных журналах и других изданиях по вопросам экономики, деловых игр и управления персоналом

Владение иностранными языками:

Английский (хорошо), немецкий (довольно хорошо)

**АНДРЕЕВ ОЛЕГ ПЕТРОВИЧ,**

проживающий по адресу: Москва, ул. Тверская, 17, кв. 2, телефон 900-

27-22

**Цель:** Ищу работу с возможностью последующего повышения вобласти делового администрирования с применением знаний по компьютерной обработке информации.

**Образование:** Российская экономическая академия имениГ.В.Плеханова, отделение экономической кибернетики, окончил в 2001 году.

Специализация в области делового администрирования.

**Дополнительная деятельность:** Казначей студенческой кассывзаимопомощи на третьем курсе (вел финансовые расчеты, собирал взносы, занимался всей документацией).

Заместитель старосты на пятом курсе (отвечал за взаимодействие по учебному процессу и общественную работу). Окончил курсы гидов-переводчиков в 1999 г. по специальности "Английский язык". Занял второе место на всероссийском конкурсе студенческих работ по программированию.

Выступил на международной конференции в Париже «Развитие малого бизнеса в странах с переходной экономикой» в декабре 1998 г.

**Опыт работы: *Лето* *1999* *и* *2000.*** Туристическое агентство«Элис».Гид-переводчик (водил экскурсионные группы по музеям Московского Кремля и проводил автобусные экскурсии по Москве и Подмосковью).

***Лето 2001.*** Работал в бригаде строителей маляром и участвовал воформлении финансовых документов (договора подряда, акта сдачи-приемки объекта), в течение недели исполнял обязанности бригадира.

***Требования к речевой коммуникации в деловой среде****.*

*Принципы жизнедеятельности любой организации предопределяют особенности служебно-делового общения и во многом объясняют характер требований к речевой коммуникации в деловой среде. Эти требования могут быть сформулированы следующим образом: -*

Четко определяйте цели своего сообщения.

* Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.
* Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.
* В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

Таким образом, приведенные правила в равной мере должны со-блюдаться как в разговоре между двумя деловыми собеседниками, так и при групповом общении. В то же время их использование и конкретное проявление в деловой беседе и на деловом совещании имеет свои особенности.