|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Нормы делового общения** | |
| |  | | --- | | **Нормы делового общения** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | [Учимся общению/ Раздел III/](http://langrus.ru.mastertest.ru/index.php?option=content&task=view&id=11) |     § [1. Культурно-нормативные аспекты делового стиля.](http://www.langrus.ru/content/view/49/#А)  Особенности лексических норм в деловой речи § [2. Особенности морфологических норм в деловой речи](http://www.langrus.ru/content/view/49/#Б) § [3. Особенности синтаксических норм в деловой речи](http://www.langrus.ru/content/view/49/#В) § [4. Особенности фонетических норм в деловой речи](http://www.langrus.ru/content/view/49/#Г)    [Учебные задания](http://www.langrus.ru/content/view/49/#Д)     [Учебный словарь](http://www.langrus.ru/content/view/49/#Е)                     § 1. Культурно-нормативные аспекты делового стиля. Особенности лексических норм в деловой речи Нормы словоупотребления в деловом стиле те же, что и во всем литературном русском языке:   * слово должно употребляться с учетом его лексического значения; * слово должно употребляться с учетом его стилистической окраски (принадлежности); * слово должно употребляться с учетом его лексической сочетаемости.   Казалось бы, всего три правила, ясные и понятные каждому, должны выполняться в деловой письменной речи, тем более что денотативная точность может быть обеспечена только при условии их соблюдения. На деле же в деловых текстах лексические ошибки являются одним из самых массовых видов нарушений речевых норм (по частотности они стоят на третьем месте после грамматических и лексических ошибок).  Рассмотрим некоторые из них.  *Создание нормативной базы для организации собственников жилья.*  *Организация -*   1. *организованность, внутренняя дисциплина;* 2. *общественное объединение или государственное учреждение.*   Слово *организация* использовано в данном контексте без учета его лексического значения: *нормативная база* создается не для того, чтобы собственники жилья "организовывались", а для того, чтобы они "появлялись"; в данном случае уместно было бы использовать отглагольное существительное *появление* вместо *организация*.  Особенно ощутимо нарушение лексических норм в устойчивых и терминированных словосочетаниях.  *Разработать и утвердить положение о порядке передачи жилых зданий и иных элементов недвижимости.*  *Элемент* - "компонент, составная часть чего-либо". Например, *элемент периодической таблицы Менделеева*, *элемент общества*. Есть терминированное словосочетание *объект* *недвижимости*. Нарушение в данном случае оказывается двойным: во-первых, некорректно воспроизведен термин, вследствие чего в тексте он не представлен; во-вторых, слово элемент использовано без учета лексического значения и правил лексической сочетаемости.  Ошибки такого рода не редкость в текстах документов: *принимать новые подходы*, в то время как *принимать* можно *решения*, *резолюции*, а *новые подходы к решению возникающих проблем* нужно *находить*. *Договор вступает в силу с момента его подписания и будет оставаться в силе до тех пор, пока не будет прекращен любой из сторон. Договор* не может быть *прекращен*, он может быть *заключен* и *расторгнут*, а *прекращаются* договорные отношения.  Для того чтобы точно определить лексическое значение того или иного слова, в случае затруднения нужно обращаться к толковым словарям. Постоянное "общение" со словарями отличает культурного и грамотного человека. Представителю низких типов речевых культур кажется, что он все знает и без словаря. Отсюда приблизительное знание значения слов, вызывающее многочисленные лексические ошибки в тексте документа. Существуют десятки типов словарей, из которых для делового общения особенно необходимы: экономические словари, словари иностранных слов, толковые словари русского языка, словарь паронимов, словари лексической сочетаемости. Причем, пользоваться нужно словарями, вышедшими в последние годы, - настолько активны процессы, происходящие в лексическом строе современного русского языка.  В последние десятилетия в сфере экономики, политики, информационных технологий стала активно использоваться англоязычная лексика, экспансия которой в русской речи от-мечена лингвистами. *Фьючерсные кредиты, клиринг, консалтинг, экаутинг, франчайзинг, лизинг, холдинг, риэлтер, брокер, дилер, дистрибьютор, чартер, тендер, оффшор, фьючерс* и многие другие термины уже вышли за границы узкопрофессионального употребления. Однако даже эти часто употребляющиеся слова не всегда используются корректно. Так, сегодня часто менеджером называют рекламного или страхового агента или продавца. Между тем менеджер - это управленец или хозяйственный руководитель предприятия. Точно так же размывается лексическое значение слов "презентация" и "бизнес-план". Слово "презентация" часто заменяет слово *открытие*, а "бизнес-план" - *план хозяйственной деятельности* или *план мероприятий* (значение этих слов см. в словаре). Незнание или неточное знание лексического значения слова является причиной таких ошибок, как неразличение слов-паронимов, речевая избыточность.  **Паронимы** - близкие по звучанию, но отличающиеся по значению слова: *гарантийный - гарантированный, эффектный - эффективный, экономный - экономичный, страховщик - страхователь* и т.д. Сравним употребление многозначных глаголов *представить* и *предоставить*:  *представить* -   1. предъявить, сообщить: *представить список сотрудников, представить доказательства,* 2. познакомить с кем-либо: *представлять коллективу нового рабтника,* 3. ходатайствовать (о повышении, о награде): *представить к очередному званию,* 4. составить, обнаружить: *представить значительную ценность,* 5. мысленно вообразить: *представить (*себе*) картину боя,* 6. изобразить, показать: *представить в смешном виде*;   *предоставить* -   1. отдать в чье-то распоряжение, пользование: *предоставить транспортные средства,* 2. дать право, возможность сделать, осуществить что-либо: *предоставить отпуск, предоставить слово,* 3. разрешить действовать самостоятельно или оставить без присмотра: *предоставить самому себе; предоставить дело случаю.*   **Плеоназмом** (от греч. *рlеоnasmos - переизбыток*) назы- вают вид речевой избыточности, которая обусловлена частич- ным совпадением значений слов: *совместное сотрудничество* (*сотрудничество* - "совместное решение проблем"), *прейскурант цен* (*прейскурант* - "справочник, список цен на продукцию"), *при обоюдном взаимном согласии* (*обоюдное* - и значит взаимное), *свободная вакансия* (*вакансия* - "свободная, никем не занятая должность").  **Тавтология**. Другой вид речевой избыточности - **тавтология** (от греч. *tautologiа* от *tauto* - то же самое *+ lоgos -* слово) - неоправданное повторение однокоренных слов или близких по значению слов в одном предложении или речевом фрагменте. Тавтология чаще всего является следствием речевой небрежности или плохой редакторской правки: *Для наиболее быстрого оформления формальностей* (здесь еще нарушена лексическая сочетаемость - *оформляются документы*); *Разработать и утвердить Положение об утверждении порядка подготовки и выдачи членам ТСЖ правоустанавливающих документов на земельный участок* (здесь соседствуют оба вида речевой избыточности). Тавтология и плеоназм легко устраняются путем редактирования: *Разработать и утвердить Положение о процедуре подготовки и выдачи членам ТСЖ документов на право владения земельным участком*. Это облегчает восприятие фразы, позволяя новому тексту соответствовать требованию точности, конкретности и ясности, которым не отвечал неотредактированный текст. Кроме того, выражение *правоустанавливающие документы* вообще лишено смысла, так как документ не может не быть правоустанавливающим. Закрепление правовых отношений - основная функция документа.  Часто в качестве лишнего слова выступает местоимение: *Примите мое приглашение, и я надеюсь, что Вы найдете время для участия во встрече, во время которой мы сможем определить с Вами конкретные пути развития нашего сотрудничества*. Переизбыток местоимений загромождает фразу, затрудняет ее восприятие  Следует, однако, различать оправданность и неоправданность повторения слов. Рассмотрим следующую фразу из текста договора:  2. Порядок расчета  2.1. Расчет за тепловую энергию производится по счетам-фактурам Исполнителя в следующем порядке:  2.1.1. промежуточные расчеты 14 числа расчетного месяца в размере 80% от общей суммы;  2.1.2. окончательный расчет 10 числа месяца, следующего за расчетным, за весь расчетный период по показаниям приборов учета или по установленной мощности, за исключением суммы промежуточных платежей.  **Лексические нормы устной деловой речи**. Если в письменной деловой речи строгий лексический выбор обеспечивается благодаря специфике письменных стандартных речевых средств, то в устной деловой речи такого строгого лексического отбора нет. Во-первых, потому что термины, специфические книжные обороты, развернутые номенклатурные знаки и полные наименования в устной речи встречаются редко. В деловой устной речи возникает система **дублирования книжной лексики** и **терминологии**, используемой в документах:   |  |  | | --- | --- | | **Устная речь** | **Письменная речь** | | *список* | *прейскурант* | | *перегнать, перевести деньги* | *перечислить деньги* | | *снимать помещение* | *арендовать помещение* | | *живые деньги* | *наличные деньги* | | *обмен* | *бартерная сделка* | | *место* | *торговая точка* | | *брать* | *покупать* |   Часто в устной деловой речи используются **усеченные варианты** экономических и юридических **терминов**:   |  |  | | --- | --- | | **Устная речь** | **Письменная речь** | | *сертификат* | *сертификат качества* | | *нал* | *наличные деньги* | | *прайс* | *прайс-лист* | | *опт* | *оптовая торговля (партия)* | | *безнал* | *безналичный расчет* | | *органы* | *правоохранительные органы* | | *налоговая* | *налоговая инспекция* | | *счет* | *расчетный счет* |   В устную деловую речь проникает огромное количество **профессиональной** (профессионально-жаргонной) **лексики**, часто имеющей терминологические соответствия:   |  |  | | --- | --- | | **Устная речь** | **Письменная речь** | | *зарядить цену* | *назначить цену* | | *тяжелая фирма, лежачая фирма* | *убыточное предприятие* | | *черный нал, черняк* | *неучтенные деньги* | | *товар уходит* | *распродается* | | *уходит с колес* | *распродается без посредников* | | *подсесть, подсесть с товаром* | *нести убытки* | | *капуста, бумага, деревянные, бабки, бобы, лаве* | *русские деньги* | | *баксы, грины, зелень, ролики* | *доллары* |   Основу устной деловой речи составляет нейтральная межстилевая лексика, значительная часть которой представлена словами с указательным значением (*там, здесь, вон, вот, туда, так*) и глагольными лексемами со значением действия (*перебросить, сдать, отнести, менять, продать, сделать, показать*) и говорения (*сказать, говорить, повторять, отвечать, спрашивать*). **Следствием спонтанности** является активное использование в устной речи **незнаменательной лексики**: частиц и междометий: *э-э, мм, гм, ну, вот, даже, только*; вводных и вводно-модальных слов: *должно быть, может быть, может, по всей вероятности, несомненно, наверно, значит*; неразложимых десемантизированных выражений: *вроде того, по сути дела, если сказать откровенно, на самом деле* и т.п.  Все эти пласты лексики составляют сублексикон устной деловой речи, но должны использоваться в связи с особенностями ситуации.  **Ситуация делового общения может быть**:   * **строго официальной** (протокольные виды делового общения); * **официальной** (непротоколируемое деловое общение контрагентов в рабочей обстановке); * **неофициальной** (деловое общение в рабочей и в нерабочей обстановке).   Первый и второй тип официального общения предполагает повышенную строгость в выборе лексики. В официальном общении совершенно неуместно употребление жаргонно-профессиональной лексики. Сложность порой заключается в том, что говорящие не отдают себе отчета в стилистической окраске используемых слов. Для людей с недостаточно высоким уровнем речевой культуры слова: *наехать, кинуть, разборка, беспредел, бабки* - это нормальная лексика, лишенная какой-либо специфики.  Недопустимо в официальной обстановке использовать так называемые ***слова-диффузы***. Таково, например, вошедшее в широкое употребление из молодежного жаргона слово "*крутой"* - калька с английского сленгизма *tough*. Такие слова еще называют словами-**губками** за то, что они впитывают значения ситуации, практически не имея собственного. Например: *Вот эта музыка* / *тянется* / *с подписанием договоров* / *уже два месяца*. Слово "*музыка*" в данном контексте имеет значение "волокита". Оно впитывает ситуативное значение, поскольку в значительной степени утрачивает собственное. Сферой активного использования слов-диффузов является разговорно-бытовая речь. Они уместны при общении с близкими людьми в домашней обстановке, но не отвечают коммуникативным запросам официального делового общения.     § 2. Особенности употребления морфологических норм в деловой речи **Морфологические нормы письменной деловой речи**. Для деловой речи чрезвычайно важно соответствовать качествам, обусловливающим эффективность делового общения. Од-но из них - грамотность. Оно подразумевает не только знание правил словоупотребления, грамматической сочетаемости, моделей предложения, но и разграничение сфер использования языка. Современный русский язык обладает большим количеством вариантных форм. Одни из них используются в книжно-письменных стилях речи, другие - в разговорно-бытовой речи. В официально-деловом стиле и шире - в официальном деловом общении используются формы кодифицированной письменной речи, так как только их соблюдение может обеспечить точность передачи информации. Нарушения грамматических норм литературного языка относятся к грубым речевым ошибкам и, к сожалению, к самым частотным в письменной деловой речи (около 60% всех нарушений языковых норм): неправильный выбор формы слова, нарушения в структуре словосочетания, предложения.  Одной из самых распространенных ошибок является использование в письменной речи разговорных форм мн. ч. существительных на **-а/-я** вместо нормативных на **-ы/-и**:   |  |  | | --- | --- | | **Литературная норма** | **Разговорная норма** | | *договoр - договoры* | *договора* | | *инструктор - инструкторы* | *инструктора* | | *лектор - лекторы* | *лектора* | | *шофер - шоферы* | *шофера* | | *бухгалтер - бухгалтеры* | *ухгалтера* | | *инженер - инженеры* | *инженера* |   Не следует смешивать со стилистически маркированными формами использование окончаний **-ы**, **-и**, **-а**, **-я** для различения смысла в словах: *корпуса* (здания, войсковые соединения) - *корпусы* (туловища, штифты); *лагеря* (исправительные) - *лагери* (общественно-политические); *пропуски* (букв) - *пропуска* (на предприятии).  Нередко наблюдается колебание при выборе нужной формы мн. ч. существительных в родительном падеже: *килограммов / килограмм*. Следует помнить, что форму с нулевым окончанием имеет следующая группа существительных:   1. названия парных предметов - *ботинок, сапог, чулок* (но: *носков*); 2. названия национальностей, территориальной принадлежности: *армян, башкир, англичан, болгар, южан, киевлян* (но: *монголов*); 3. названия воинских групп: *солдат, кадет, партизан* (но: *офицеров*); 4. названия единиц измерения: *ампер, вольт, ватт, аршин, микрон, рентген* (но: *граммов, килограммов*).  * Достаточно часто в деловых текстах встречаются ошибки в выборе падежных форм. Одной из причин их допущения является неумение адекватно использовать производные предлоги и предложные сочетания. Предложные сочетания с временным значением - "после чего-нибудь" (Р. п.) - пишутся на конце с **и**: *по окончании школы, по истечении срока договора, по прибытии делегации, по возвращении из командировки,* - если в их состав входит предлог *по*.   Предложные сочетания с временным значением, начинающиеся с предлога *до*, имеют на конце **-я** (Р. п.): *до истечения пятидневного срока, до принятия решения, до завершения срока реконструкции.*     * К среднему роду относятся существительные, обозначающие неодушевленные предметы, и субстантивированные несклоняемые слова (*совместное коммюнике, шелковое кашне, строгое жюри, наше завтра*); к мужскому роду относятся существительные, обозначающие лиц мужского пола (*расторопный портье, новый атташе, строгий рефери*) и животных (*крикливый какаду, кенгуру скрылся*), а также слово *кофе*; к женскому роду относятся существительные, обозначающие лиц женского пола (*леди, мадам*).   Род сложносокращенных слов, аббревиатур, образованных посредством соединения начальных букв слов, определяется по роду опорного слова: *МГУ* (*Московский государственный университет* - м.р.) *открыл курсы*, *крупная ТЭЦ* (*электростанция* - ж.р.), *КРУ* (*управление* - ср.р.) *объявило.*     * Распространенными грамматическими ошибками в текстах документов являются случаи нарушения структуры глагольных и именных словосочетаний со связью управления.   Как видно из примеров, они часто используют различные падежи управления, т.е. имеют различные модели управления. Смешение этих моделей называется **контаминацией**. Причиной ее является механический перенос синтаксических сочетаемостных свойств на близкие по значению или однокоренные слова:   |  |  | | --- | --- | | *говорить о том* |  | |  | *указывать о том (ошибочно)* | | *указывать на то* |  | | *анализировать это* |  | |  | *анализировать об том (ошибочно)* | | *рассуждать об этом* |  |   Часто даже однокоренные слова имеют разное управление:  *плата за проезд* (В. п.), но *оплата проезда* (Р. п.)  *вера в победу* (В. п.), но *уверенность в победе* (П. п.)  *заслужить награду* (В. п.), но *заслуживать награды* (Р. п.)  *обрадоваться известию* (Д. п.), но *обрадован известием* (Тв. п.)     * Следует **избегать скопления одинаковых падежных форм**, так как, помимо неблагозвучия, оно создает дополнительные трудности в восприятии текста. Для официально-деловой письменности характерны цепочки форм родительного падежа: *Исходя из необходимости разграничения балансовой принадлежности эксплуатационной ответственности сторон подряда*... Гипертрофируясь, превышая по количеству компонентов оптимальную длину (4-5 слов), такие цепочки затрудняют восприятие текста. Поскольку непременной составляющей таких цепочек являются отглагольные существительные с суффиксом *-ния*, легко заменяемые глаголом, предложения достаточно просто подвергаются стилистической правке: *Исходя из необходимости разграничить балансовую принадлежность эксплуатационной ответственности сторон...*      * В деловой письменной речи некоторые словосочетания с одним и тем же предлогом могут вступать в синонимичные отношения:   *поступать сообразно* (чему) *правилам*, *требованиям* и *поступать сообразно* (с чем) *с правилами*, *с требованиями*;  *действовать согласно* (чему) *закону*, *приказу* и *действовать согласно* (с чем) *с законом*, *с приказом.*  При составлении словосочетаний с предлогами *по* и *на* нужно помнить, что предлог *по* традиционно используется в словосочетаниях со значением:   * + названия лица по профессии, деятельности: *менеджер по продажам, мастер по резьбе, специалист по радиотехнике*;   + названия разного рода бумаг, документов, учреждений, предприятий: *комиссия по ликвидации последствий землетрясения, агентство по продаже недвижимости, решение по перестройке работы, пункты по выдаче приватизационных чеков, группы по сбору подписей, комитет по правам и обращениям граждан, расходы по транспортировке товара, план по реорганизации предприятия*;   + названия какого-либо вида деятельности: *действия по недопущению срыва графика работ; работа по укреплению производственной дисциплины.*   **Грамматические особенности устной деловой речи**. Наиболее типичные грубые нарушения речевых норм могут проявляться в деловой диалогической речи. Таковы ошибочные грамматические формы мн. ч., Р. п. *делов, местов* вместо *дел, мест*. В деловой речи специфическое использование этой падежной формы закреплено за словосочетаниями: *дело о поджоге, справка о доходах, отчет о командировке, сведения о регистрации*. В остальных случаях несогласованные определения чаще всего имеют форму родительного падежа (без предлога): *программа погашения кредита, реклама стройматериалов, факт дачи взятки*.     * Нередко причиной неоправданного употребления предлога *о* является **речевая неполнота - пропуск дополнения**, например: *изложил о фактах*, вместо *изложил мнение о фактах*, *незнание о налогах*, вместо *незнание сведений о налогах*. Указательное местоимение *о том* + союз *что* часто неоправданно используются в сложноподчиненных конструкциях, без учета нормативного управления глагола, что расшатывает синтаксическую норму.      * Другим распространившимся ненормативным явлением стала **замена творительного падежа существительного со- четанием сравнительного союза как + И. п. существительного**: *Они выставляли себя как американская фирма*, вместо *Они выставляли себя американской фирмой*; *Это помещение числится у нас как жилое*, вместо *Это помещение числится у нас жилым*. Иногда *как* неоправданно вставляется в конструкции с творительным падежом: *Нас признали как полноправными членами организации* (*как* - здесь лишнее слово).   Нередки ошибки в употреблении форм сравнительной степени прилагательных: *Эти факты выглядят более убедительнее*; *хотелось бы более нагляднее*. *Более* не сочетается с формами сравнительной степени.     * Следствием недостаточной подготовленности является **обилие незнаменательной лексики**, которая "захламляет" устную спонтанную речь, как монологическую, так и диало-гическую. "Эканье", "мэканье", злоупотребления вводными словами и частицами, превращающимися в слова-паразиты, засоряют устную речь: *как бы, вот* не уместны:   *А. - Значит/по этим договорам /работам /значит / набор на компьютере / значит / пишите // Набор / гм / что / вот / здесь означает четырнадцать миллионов ? // Единственно / я могу взять работу / вот /набрать на компьютере и сверстать.*  *Б. - Ну / вы хотите что ... / ну / вы возьмите наш лист / прейскурант / пожалуйста / и изучайте...*  Не всегда адекватно в устной диалогической речи используются контактоустанавливающие средства, представляющие собой глагольные лексемы, употребление которых является следcтвием прямой диалогичности: *видите, понимаете, знаете, смотрите*. Частое и немотивированное использование превращает их также в сорные слова. То же касается и этикетных глагольных лексем *простите, извините*: *Мы / извините / здесь берем / видите / даже больше берем / так сказать / из того / что нужно / восемь тонн // Но как это реально будет / извините / я не знаю...* Неподготовленность к деловым переговорам, слабое знание фактического материала обнаруживает себя в использовании целых десемантизированных высказываний, предикативных единиц, не несущих никакой информативной нагрузки.   § 3. Особенности синтаксических норм в деловой речи **Синтаксис письменной деловой речи**. Не менее важную роль в документах играет четкость синтаксической организации текстов: неправильный порядок слов, рассогласование подлежащего со сказуемым, определения с определяемым словом, ошибки, связанные с употреблением причастных и деепричастных оборотов, смешение структуры простого и сложного предложения. Например, причастный оборот может находиться как перед определяемым словом, так и после него: *прошедшие подготовку сотрудники*; *сотрудники, прошедшие подготовку*. Нарушением синтаксической нормы является отрыв причастного оборота от определяемого слова. Следствием такого отрыва является рассогласование причастия с определяемым словом в форме падежа, реже - числа. Нарушение порядка слов часто порождает двусмысленность, неоднозначность прочтения.  При составлении текстов документов нужно помнить, что не рекомендуется разъединять:   * составные и фразеологизированные сказуемые: *несет ответственность, принимает на себя обязательства*; * клишированные и устойчивые словосочетания: *найти возможность решения проблемы, приступить к выполнению работ, по причине срыва графика поставок* и т.п., за исключением случаев расширения их терминологизированными определениями; * клишированные предложения: *Настоящий договор вступает в силу с момента подписания сторонами. Контроль за выполнением данного постановления возложить на*...; * причастный и деепричастный обороты (*лицо, ответственное за график поставок, но не ответственное лицо за график поставок*...); * определение с определяемым словом, придаточное предложение, являющееся присловным распространителем, со словами, которое оно распространяет: *Каждая из сторон имеет право прекратить действие Договора, уведомив в письменном виде не менее чем за 20 рабочих дней другую сторону.*   **Употребление деепричастных оборотов**. Деепричастные обороты являются характерной стилистической чертой книжной письменной речи. В деловых письменных текстах нарушается основное требование использования деепричастий - деепричастие и глагол, к которому оно относится, обозначают действия одного лица. Нарушение этого правила приводит к алогизму и абсурдности высказывания:   * ошибочно поэтому употреблять деепричастный оборот в безличных предложениях (кроме инфинитивных конструкций): *Соглашаясь с Вами, у меня нет возражений. Решая этот вопрос, нами было установлено.*..; * невозможно употребление деепричастных оборотов в пассивных конструкциях, так как субъект действия пассивной конструкции не может совпадать с субъектом действия, обозначенного деепричастием: *Объединив наши усилия, к нам вернется уверенность в успехе.*   **Конструкции с однородными членами**. Чтобы избежать ошибок, связанных с логической несочетаемостью однородных членов предложения, следует помнить:   * что в качестве однородных членов предложения не должны выступать слова, обозначающие родовые и видовые понятия, например: *Магазину требуются продавцы бытовой техники и телевизоров*. В данном случае нарушение нормы вызвано тем, что в качестве однородных членов использованы родовое понятие "бытовая техника" и видовое "телевизоры"; * однородными членами предложения не могут быть слова, выражающие так называемые скрещивающиеся понятия, т.е. слова, значение которых в чем-то совпадает. Недопустимы конструкции: *Руководство отметило и премировало лучших сотрудников ценными подарками*. Значение слов *отметить* и *премировать* во многом совпадает; * недопустимо употреблять в качестве однородных членов слова, обозначающие разноплановые понятия, например: *Выдача готовой продукции производится по счету и по предъявлении квитанции*; * в качестве однородных членов не могут использоваться причастные обороты и придаточные предложения, причастные и деепричастные обороты: *Рассматривая Ваше предложение и решая эту проблему положительно, хочу обратить Ваше внимание на условия хранения продукции.*   **Структура сложного предложения**. В деловой письменной речи преобладают простые предложения. Однако это не означает, что сложные предложения менее значимы для текстовой организации в официально-деловой письменности. Сложное предложение передает сложную мысль, отражая сложные отношения тех или иных социально-правовых ситуаций. Точно определить те или иные смысловые отношения помогают союзы и союзные слова. Именно поэтому использование их должно быть корректным. Особенно это относится к составным союзам и союзам, использующимся с указательными словами: *не только ..., но и; как..., так и...; если..., то; такой же...., как; несмотря на то, что; в силу того, что; о том, что; благодаря тому, что; ввиду того, что; перед тем, как; так же, как* и др.  Причины возникающих ошибок сводятся к следующему:   * иногда в текстах происходит контаминация составного союза, нарушающая логические связи в структуре сложного предложения. Например: ***Не только крупные и средние предприятия сегодня перед угрозой закрытия, а также малый бизнес растворяется из-за бремени налогов***крупные и средние предприятия сегодня перед угрозой закрытия, малый бизнес растворяется из-за бремени налогов; * встречается неадекватное использование составного союза (или части составного союза) в простом предложении: ***В случае того, что смета не будет Вами утверждена, то решение принимается на расширенном заседании приемной комиссии***, что смета не будет Вами утверждена, решение принимается на расширенном заседании приемной комиссии; * нередко составители документов неоправданно усложняют текст, что выражается в нанизывании однотипных придаточных, перенасыщенных различного рода осложнителями (причастными и деепричастными оборотами, вводными словами и конструкциями, обособленными дополнениями и обстоятельствами): *В случае необходимости, которая может наступить по причине непредвиденных обстоятельств, которые квалифицируются как форс-мажорные, которые не позволяют сторонам выполнение своих обязательств, то стороны освобождаются от ответственности на согласованный между ними срок; Охрана освобождается от ответственности за кражу имущества, если установлено, что охрана была лишена возможности вскрыть и осматривать объект для выяснения причин срабатывания сигнализации, если посторонние лица задержаны охраной при совершении кражи, и в других случаях, если охрана докажет отсутствие своей вины*. Подобные предложения должны рубрицироваться, т.е. члениться на составные части, графически отделенные одна от другой. Рубрикация сложного предложения в тексте может осуществляться при помощи сигнального тире в начале или цифрового обозначения. Рубрикация облегчает усвоение информации, делает ее более наглядной.   **Рубрикация**. Выбор того или иного варианта нумерации зависит от содержания текста, его объема, состава, композиционной структуры. В простейших случаях используются однотипные знаки - арабские цифры или буквы. Тексты сложной организации требуют обозначения частей различными средствами. Более крупные по сравнению с абзацами рубрики (часть, раздел, глава, параграф) обозначаются римскими или арабскими цифрами и именуются. Например:   1. *Общие положения.* 2. *Квалификационные требования и необходимый уровень знаний.* 3. *Обязанности.* 4. *Права.* 5. *Ответственность.*   При разделении текста на рубрики каждая составная часть, соответствующая понятиям пункта и подпункта, получает свой номер (используются арабские цифры), после которого ставится точка. Номер каждой составной части включает все номера соответствующих составных частей более высоких ступеней деления. Например:   1. *Общие положения.*   *1.1. Лицо, ответственное за техническую оснащенность предприятия, назначается и освобождается приказом Генерального директора.*  *1.2. Лицо, ответственное за техническую оснащеность предприятия, подчиняется непосредственно начальнику службы информатизации.*  При дальнейшем дроблении текста на подпункты количество знаков, обозначающих нумерацию, будет увеличиваться:   |  |  | | --- | --- | | *1.1.1.* | *2.1.1.* | | *1.1.2.* | *2.1.2.* | | *1.1.3.* | *2.1.3.* |   **Заголовки**. При формально-логической организации текста текстообразующую функцию выполняют заголовки и подзаголовки: *Приказ. Должностная инструкция. Договор, распоряжение* и т.д. Только в деловой переписке не указывается название документа. Заголовок, как правило, конкретизирует тип документа, отражает основную его тематику. Поэтому так желательны заголовки в тексте делового письма, договора, приказа.  Формула содержательного заголовка представляет собой предложное сочетание, отвечающее на вопрос: о чем этот документ. Располагается заголовок после реквизитов "дата" и "индекс документа", слева. Заголовок должен быть кратким, он не должен превышать двух строк. Функционально заголовок представляет собой очень важную часть текста, которая значительно облегчает работу с документами: сортировку, обработку и переадресацию в случае необходимости.  **Синтаксис устной деловой речи**. Если в деловой письменной речи простые предложения достигают нескольких сот слов и это не противоречит требованиям, предъявляемым к языку документов, то в устной речи **длина предложения должна соизмеряться** с таким понятием, как **оперативная память человека**. В ней удерживается начало высказывания, его продолжение и конец. Объем оперативной памяти невелик: 7 ± 2 элемента. По нашим наблюдениям, длина предикативной единицы редко превышает 11-12 слов. Сложные конструкции, развернутые и осложненные предложения в спонтанной речи встречаются редко. В неподготовленной речи сложные конструкции, включающие несколько придаточных предложений, нередко рассыпаются, смещаются, остаются незаконченными. Среди осложнителей наиболее характерны для устной речи однородные члены предложения, вводные слова, наименее характерны причастные и деепричастные обороты, являющиеся яркой приметой синтаксиса книжно-письменных стилей речи. Причастные и деепричастные обороты придают речи подчеркнуто книжный характер и поэтому могут использоваться в условиях строгого официального общения. Они входят в состав стандартных выражений деловой речи:  *В свете решений, принятых правительством,... По принятой ранее договоренности ... По причинам, не зависящим от нас,... Учитывая прежние договоренности,...*  Письменную речь трудно воспринимать на слух. Это знают опытные докладчики и люди, часто выступающие публично. Они во время выступления часто **адаптируют речь**, уп-рощая конструкции предложений, разбивая сложные периоды и минимизируя использование причастных и деепричастных оборотов.     § 4. Особенности фонетических норм в деловой речи Если нормы письменной речи описаны и изучены достаточно хорошо и не вызывают больших разногласий лингвистов, то нормы устной речи еще вызывают дискуссии. Они более текучи, изменчивы. Это заметно на примере смены поколений в одной семье: дети говорят не так, как родители, и совсем не так, как бабушки и дедушки, что вызвано не только влиянием молодежного жаргона. Пожилой человек произнесет слова *мизeрный, кулинaрия, столяр* совсем не так, как человек среднего возраста или молодой человек: *мuзерный, кулинарuя, стoляр*. **Наиболее подвижными** оказываются акцентологические нормы, или **нормы постановки ударения в слове**. Еще недавно вошедшее в русский язык слово *мaркетинг* имеет допустимый вариант постановки ударения - *маркeтинг,* более соответствующий законам фонетики русского языка.  Нормы языкового социального общения - это нормы литературной речи. Они кодифицируются, т.е. описываются, фиксируются в справочниках, словарях, учебниках. В частности, акцентологические нормы фиксируются в специальных словарях ударения, в орфоэпических словарях, словарях трудностей (грамматических и лексических) русского языка. Однако речевая практика часто опережает процесс кодификации, т.е. реальная языковая норма опережает кодифицированную. Вот отчего в орфоэпические словари изменения вносятся чаще, чем в словари других типов: один раз в 7-8 лет.  Процесс смены нормы включает стадию **сосуществования вариантов**: *дэмпинг* и *демпинг*, *риэлтэр* и *риэлтер*, *оферта* и *офферта*. Особенно это касается слов, недавно вошедших в лексику русского языка и еще не вполне освоенных ею. В основном это экономические, политические и технические термины. Вместе с тем существует **социолингвистический фактор нормирования**. Представители различных возрастных групп, различных типов речевых культур при наличии дублетных форм будут выбирать различные варианты произношения: представители старшего поколения [сэсс'иj'а] и [дэкан], студенты и молодые преподаватели скажут [сесс'иj'а] и [д'икан].  Норма литературного произношения предусматривает **полное проговаривание слогов**. Особенно недопустима подобная редукция в обстановке официального общения при обращении к официальному лицу: Не "*Виктор Степаныч*", а "*Виктор Степанович*", не "*Сан Саныч*", а "*Александр Александрович*". С другой стороны, такие слова, как *констатировать, прецедент, инцидент, компрометировать* нередко произносятся с лишним (*инциндент*).  Для делового человека речь является своеобразной визитной карточкой. Орфоэпические ошибки особенно заметны в чужой речи и отвлекают внимание слушателя от сути изложения. Существует целый ряд профессиональных ошибок, к сожалению, закрепляющихся в массовом сознании. У юристов это *прuговор, осyжденный*, вместо *приговoр, осуждённый*. У управленцев это *квартaл, обеспечeние* вместо *квaртал, обеспeчение*.  **Фонационные и другие средства устной деловой речи**. Под **интонацией** понимаются все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации нашего внимания на содержании сказанного. Это интонация, мелодия речи, наличие и длительность пауз, громкость голоса, ритм речи и пр.  **Речь базируется на задействовании механизма ассоциаций**. Это способность нашего интеллекта восстанавливать прошлую информацию по отношению к той, которая в данный момент принимается человеком, т. е. когда одно представление вызывает другое. Эффект достигается благодаря тому, что говорящий создает общее информационное поле делового взаимодействия, которое помогает собеседнику активно соучаствовать и понимать партнера.  Различают следующие характеристики человеческого голоса:  **Скорость речи:** оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи свидетельствуют об импульсивности собеседника, его уверенности в себе; спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность; заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, легкую возбудимость человека.  **Громкость.** Большая громкость голоса присуща, как правило, истинной силе побуждений (жизненной силе), либо кичливости и самодовольству; малая громкость указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека.  **Артикуляция.** Ясное и четкое произношение слов указывает на внутреннюю дисциплину, потребность в ясности и на недостаток живости; неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об уступчивости, неуверенности, мягкости, вялости воли.  **Смех** используется для снятия напряжения в коммуникации. Смех считается антистрессовым фактором. Благодаря смеху разряжается обстановка, снимается психологическое, а порой и физическое напряжение. Люди смеются по разным причинам, например, когда хотят продемонстрировать какое-либо отношение к партнеру, тогда смех бывает: язвительный, злорадный, ироничный, циничный, безжалостный или неприязненный. Бывает счастливый смех, демонстрирующий радость, удовольствие, одобрение, особенно когда человек слышит то, что хочет. Наконец, бывает смех искусственный, т. е. насильственный, вымученный, смех-маска, игра - для достижения каких-то намерений.  **Звуки**, которые тоже "говорят". Во время разговора человек может произносить также разнообразные звуки, у которых нет словесного содержания, но они "говорят".     Учебные задания  1. Какие нормы словоупотребления должны соблюдаться в деловом стиле? 2. Какая лексика используется в письменной, а какая - только в устной деловой речи? 3. Расскажите о грамматических особенностях письменной деловой речи. 4. Назовите грамматические особенности устной деловой речи. 5. Каковы нормы употребления клишированных оборотов? 6. Как употребляются в деловой речи деепричастные обороты? 7. Каковы правила построения конструкций с однородными членами? 8. Какие ошибки встречаются в деловой речи при построении сложных предложений? 9. Какие фонационные правила требуется соблюдать в устной деловой речи?      Учебный словарь **Адаптация речи** - прием упрощения конструкций речи, разбивки сложных периодов, минимизация использования причастных и деепричастных оборотов, как правило, в публич-ном выступлении.  **Плеоназм** - вид речевой избыточности, которая обусловлена частичным совпадением значений слов: *совместное сотрудничество* (*сотрудничество* - "совместное решение проблем").  **Контаминация** - появление новой формы, нового значения слова, выражения при объединении или смешении двух в чем-то сходных форм, сочетаний; используется иногда при создании комического эффекта: *Не плюй в колодец: вылетит не поймаешь.*  **Неполнота речевая** - ошибка в устной или письменной речи, вызванная неоправданным пропуском какого-либо члена предложения, чаще - дополнения: *изложил о фактах* вместо *изложил сведения о фактах* и т.п.  **Рубрикация** - графическое членение текста на составные части с помощью сигнального тире (в начале) или цифрового обозначения.  **Тавтология** - неоправданное повторение однокоренных слов или близких по значению слов в одном предложении или речевом фрагменте. Тавтология чаще всего является следст-вием речевой небрежности или плохой редакторской правки: *Для наиболее быстрого оформления формальностей* (здесь также нарушена лексическая сочетаемость - *оформляются до-кументы*). | |

http://www.langrus.ru/content/view/49/