**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ – МЕСТА РАБОТЫ ПРЕДВЫПУСКНОЙ ПРАКТИКИ

1. ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ
2. СПИЦИФИКА ЯЗЫКА СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ

2.1 Унификация

2.2 Композиция

1. ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ В ЯЗЫКЕ И СТИЛЕ ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ

3.1 Лексические ошибки

3.2 Морфологические ошибки

3.3 Синтаксические ошибки

3.4 Структурные помехи

3.5 Технические помехи

3.6 Грамматические помехи

3.7 Искусственное удлинение речи

3.8 Рекомендаций по устранению помех, возникающих при записи цифровой информации

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ЛИТЕРАТУРА

**ВВЕДЕНИЕ**

**Секретарь-референт** — это сотрудник организации, обладающий высокой квалификацией в области делопроизводства. Широкий спектр знаний и навыков в данной области касается прежде всего умения составлять по поручению руководителя документы: письма, приказы, протоколы, акты и др., обеспечения их качественного редактирования и оформления, умения работать с различными видами информационных источников, поиска, анализа и обработки информации. Для того чтобы качественно выполнять работу, связанную с информацией и документацией, секретарь должен быть грамотным человеком, владеть нормами русского литературного языка, знать правила орфографии и пунктуации, специфику языка деловой документации.

Работая с официальными документами, секретарь должен знать и владеть не только языковыми, но и стилистическими нормами, присущими официально-деловому стилю — функциональной разновидности русского литературного языка, используемой в качестве средства общения в сфере административного управления.

Ежегодно в стране составляется свыше 60 млрд. управленческих документов, из них только организационно-распорядительных более 6 млрд.

Как составить служебный документ? Как быстро и правильно сформулировать запрос, предложение, обосновать претензию, сделать запись совещания? Экономисты подсчитали, что па составление служебных документов работники аппарата управления тратят от 30 до 70% рабочего времени.

Отсюда видно, сколь важна рационализация этого процесса для улучшения деятельности аппарата управления. Рационализация составления служебных документов требует знания определенных правил и норм, а также особенностей служебных документов.

Цель моей письменной экзаменационной работы состоит в том, чтобы проанализировать специфику языка служебной документации, более подробно рассмотреть методические рекомендации по составлению текстов служебных документов, выработанные на основе передового опыта, сложившихся традиций и новейших достижений в области документной лингвистики.

**ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ – МЕСТА РАБОТЫ ПРЕДВЫПУСКНОЙ ПРАКТИКИ**

Свою предвыпускную практику я проходила у ИП Тапченко Е.Д. в качестве помощника руководителя торгового предприятия. Мое рабочее место находилось в приемной директора предприятия, где был отдельный стол, персональный компьютер и вся необходимая оргтехника: принтер, сканер, копир, телефон-факс.

Я приходила на работу не позднее, чем за 15 минут до начала рабочего дня, составляла план на предстоящий день. Ежедневно я просматривала и обрабатывала корреспонденцию, при необходимости напоминала руководителю о предстоящих мероприятиях.

В мои обязанности входила обработка и регистрация входящих и исходящих документов, обработка телефонных звонков, прием и передача телефонограмм, факса.

Так как наше предприятие торговое, то я принимала активное участие в подготовке и проведении презентации нового товара – новая концепция упаковки и формы прохладительных напитков. Я составляла и рассылала приглашения партнерам, занималась заказом автотранспорта, который должен был доставить гостей до места мероприятия. Для иногородних гостей делала заказы номеров в гостинице, а также принимала участие в организации отдыха участников презентации после мероприятия.

В конце работы я просматривала свой ежедневник, информировала руководителя о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий (подготовка к совещанию, к проведению других мероприятий); приводила в порядок свое рабочее место, убирала документы, закрывала все шкафы с документами, выключала из сети технические средства.

Поскольку мне ежедневно приходилось составлять и обрабатывать различные документы, выбранная мной тема письменной экзаменационной работы «Специфика языка служебных документов» представляется мне весьма актуальной.

В ней я рассмотрю особенности отдельных видов документов: унификацию текста, логические основы, особенности композиции. В работе также будут проанализированы языковые, технические, структурные помехи и способы их преодоления.

1. **ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ**

Языком делового общения является официально-деловой стиль - функциональная разновидность языка, предназначенная для общения в сфере управления. Под функциональной разновидностью языка понимается система языковых единиц, приемов их отбора и употребления, обусловленных социальными задачами речевого общения.

Речевое общение в сфере управления обладает рядом специфических особенностей, объясняемых условиями делового общения. Особое значение в этом плане имеет то, что участниками делового общения, по существу, являются юридические лица - организации, учреждения, предприятия, должностные лица, работники. Характер и содержание информационных связей, в которые они могут вступать, зависят от места организации в иерархии органов управления, ее компетенции, функционального содержания деятельности и других факторов. Отношения между организациями устойчивы и регламентируются правовыми нормами, вследствие чего информационные потоки организации имеют «запрограммированный» характер, отвечающий потребностям организации и соответствующий ее месту в системе органов управления и организаций.

Специфика делового общения выражается и в том, что автором и адресатом документа почти всегда является организация в целом -«коллективный субъект», несмотря на то, что в большинстве случаев документ подписывается одним лицом - руководителем организации. То же можно сказать и об адресате документа.

Другая важная характеристика документного общения - адресность информации. Управленческая информация не может быть информацией «вообще» (как, скажем, теле-, радио-, газетная информация и некоторые другие виды). Управленческий документ всегда имеет точный адрес. Более того, управленческий документ почти всегда «узко направлен», т. е. адресован конкретной организации или кругу организаций, должностных лиц и работников.

Существенный фактор делового общения - повторяемость управленческих действий и ситуаций, поскольку управленческая деятельность - это всегда «игра по правилам», что обусловливает использование одних и тех же языковых средств в сходных ситуациях.

Другая характерная особенность делового общения - тематическая ограниченность круга решаемых организацией задач. Функции учреждения поддаются описанию, классификации, регламентации. В результате круг вопросов, относительно которых создаются управленческие документы, носит достаточно стабильный характер.

Следовательно, условия делового общения формируют следующие свойства управленческой информации:

* официальный характер информации;
* адресность информации;
* повторяемость информации;
* тематическая ограниченность.

Условия делового общения, кроме того, предъявляют и определенные требования к управленческой информации, от соблюдения которых зависит эффективность делового общения.

Одно из важнейших требований к управленческой информации обусловлено самой сущностью управленческой деятельности, которая заключается в принятии управленческих решений с целью воздействия управляющего органа на управляемые объекты. Принятие решений основано на получении, переработке и использовании информации. Следовательно, эффективность управленческой деятельности только в том случае является достаточно высокой, когда для принятия решений используется информация актуальная, информация новая, необходимая, важная для деятельности организации. Только получая актуальную информацию, орган управления может принимать оптимальные управленческие решения. Актуальность информации обеспечивается как самим содержанием документа, так и своевременностью его передачи, обработки, доведения до заинтересованных подразделений и должностных лиц.

Актуальность информации связана с целым рядом других свойств управленческой информации, в частности:

* достоверность (объективность);
* убедительность (аргументированность);
* полнота (достаточность информации) и др.

Требование достоверности (объективности) означает, что деловое сообщение должно отражать фактическое состояние дел, давать непредвзятую, бесстрастную оценку событий.

Убедительность (аргументированность) информации вызвана необходимостью побудить адресата совершить (или не совершить) определенные действия; от того, насколько обоснован документ, будет зависеть и его исполнение.

Требование полноты предполагает, что документ должен содержать всю необходимую информацию для принятия обоснованного решения. Глубина изложения вопроса зависит от целей документа: в информационном письме достаточно назвать факты или события, в письме-просьбе предмет письма должен быть точно обозначен и исчерпывающе обоснован. Недостаточность информации может вызывать необходимость запрашивать дополнительные сведения, порождая неоправданную переписку.

В тексте документа должен использоваться определенный язык и стиль документа. В результате многовекового развития в официально-деловом стиле выработались такие языковые средства и способы выражения содержания, которые позволяют наиболее эффективно фиксировать управленческую информацию, отвечая всем требованиям, которые предъявляются к ней.

Основными особенностями официально-делового стиля являются:

* нейтральный тон изложения;
* точность и ясность изложения;
* лаконичность, краткость текста.

**Нейтральный тон изложения** — это норма официального делового общения, которая свидетельствует о деловой основе взаимоотношений между автором и адресатом документа, их неличном характере, наличии определенной дистанции между ними. Кроме того, поскольку участники делового общения действуют от имени учреждений, организаций, предприятий, фирм, т. е. от имени юридических, а не физических лиц, субъективный момент в текстах документов сводится к минимуму. Из языка документов исключаются слова, обладающие эмоционально-экспрессивной окраской (слова с уменьшительными и ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения и преуменьшения, междометия и др.).

**Точность изложения** необходима для обеспечения однозначности понимания текста документа и исключения двусмысленностей. Адекватность восприятия текста автором документа и его адресатом чрезвычайно важна в деловом общении на всех этапах управленческой деятельности. При этом скорость восприятия текста не имеет особого значения, поскольку текст документа — это письменный текст, рассчитанный на зрительное, а не слуховое восприятие, и при необходимости он может быть перечитан. Главное, чтобы содержание было передано максимально точно.

Точность изложения достигается употреблением терминологической лексики, использованием устойчивых оборотов - языковых формул, отсутствием образных слов и выражений, ограниченной сочетаемостью слов, использованием уточнений, дополнений, оговорок в виде вводных слов и оборотов, причастных и деепричастных оборотов и др.

**Ясность текста** определяется, прежде всего, правильностью его композиционной структуры, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок.

**Лаконичность изложения текста** — это экономное использование языковых средств, исключение речевой избыточности.

Рассмотренные особенности официально-делового стиля играют основную роль в формировании системы языковых единиц и приемов их употребления в текстах документов.

1. **СПИЦИФИКА ЯЗЫКА СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ**
   1. **Унификация**

Каждому из нас приходится составлять деловые тексты. При поступлении на работу мы пишем заявление о приеме, у многих возникает необходимость подготовить текст служебного письма, составить акт, оформить протокол или написать отчет.

Но чтобы правильно и быстро составить подобный текст, важно хотя бы в общих чертах знать особенности языка служебных документов и предъявляемые к нему требования. Невыполнение этих требований в лучшем случае затрудняет работу с документом, в худшем — лишает его практической и юридической значимости.

Лингвисты единодушны в том, что язык служебных документов — это набор клише, штампов, стандартов. Дело в том, что особенностью современного этапа развития служебных документов является их унификация. Унификация текстов рассматривается как выбор одного языкового варианта из нескольких возможных способов передачи одной и той же единицы информации.

При унификации текстов документов должны соблюдаться следующие принципы:

* объективное отражение в тексте содержания служебной ситуации;
* строгое соответствие между составом информации и видом документа;
* использование унифицированных речевых средств — устойчивых оборотов, словосочетаний, моделей предложений, терминов, которые предусмотрены государственными стандартами, принятых сокращений, условных обозначений единиц измерения и т. д.

Унификация текстов документов оправдана с технической точки зрения (открывается возможность машинной обработки информации) и с психологической (облегчается восприятие документа). Она просто необходима с экономической точки зрения, так как упрощается и ускоряется процесс документооборота.

Но было бы неправильно рассматривать унификацию лишь как канонизацию отдельных слов и выражений. Такое понимание сковывало бы творческую инициативу составителя служебного документа. Унификация языка — это прежде всего установление и применение правил построения предложений по определенным моделям, соответствующим тем или иным жизненным ситуациям. Поэтому процесс составления служебного документа сводится к конкретному использованию языковых моделей, на базе которых и можно построить предложение.

Существует около 60 видов управленческих документов. Каждый вид документации имеет текстовую форму. Однако независимо от их вида документы характеризует тенденция к унификации языка. ГОСТ 6.15.1 — 75 «Организационно-распорядительная документация. Основные положения» устанавливает следующие способы унификации текстов: трафарет, таблица, анкета и сплошной связный текст. Кроме того, необходимо еще выделить тексты-аналоги.

**Трафарет** - способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, зависящей от конкретной ситуации. Примеры трафаретных текстов — бланки справок для заводоуправления, отдела кадров, командировочных удостоверений и т. п.

Процесс создания трафаретных документов — это выделение для группы однородных документов постоянных частей текста или реквизитов и определение объемов пробелов для вписывания меняющихся сведений. Опыт показывает, что применение трафаретных бланков сокращает время, затрачиваемое на составление документов, в 9 раз.

При составлении текстов-трафаретов важно помнить следующую закономерность порядка слов в русском языке: постоянная информация всегда предшествует переменной. Поэтому текст-трафарет не может начинаться с пробела. Постоянная информация всегда располагается до сказуемого, которое является организующим членом предложения.

Пример текста-трафарета.

**Справка**

Тов. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ работает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в

(ФИО) (название учреждения)

должности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Оклад \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Справка выдана для представления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник отдела кадров\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Определить, какие члены предложения несут постоянную информацию, а какие переменную, позволяет вопрос к члену предложения. Та часть информации, которая подразумевается в вопросе, — это новая информация. Слова, содержащиеся в вопросе и повторяющиеся в ответе, будут служить постоянной информацией, а остальные — переменной.

Например:

Просим разрешить издать в типографии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Что?

В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ экз.

в каком количестве?

Предложение: на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л., в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ экз.

скольких? в каком количестве?

Можно рекомендовать пять способов подготовки служебных документов с использованием трафаретных текстов. Первые два применяются при работе непосредственно со сборником трафаретных текстов, а остальные три — с бланками-трафаретами.

Первый способ. Исполнитель находит в сборнике нужный текст и составляет черновик документа, переписывая дословно постоянную информацию из трафарета и одновременно дополняя ее переменной.

Второй способ**.** Исполнитель находит в сборнике нужный текст и дает заказ в машбюро. Получив заказ, машинистка также находит в сборнике нужный текст и печатает его на бланке, включая переменную информацию, приведенную в заказе.

Третий способ. Исполнитель находит в сборнике нужный текст и дает заказ в машбюро. Машинистка подбирает соответствующий бланк-трафарет и заполняет необходимое количество экземпляров вставками, текст которых дан в заказе.

Четвертый способ. Исполнитель, имея бланки-трафареты, подбирает нужный, заполняет его от руки и передает в машбюро. Машинистка перепечатывает текст с черновика на аналогичный трафаретизированный бланк, который подписывается и направляется адресату, а черновик подшивается в дело.

Пятый способ**.** Исполнитель сам заполняет необходимое количество экземпляров бланков-трафаретов (адресуемых, как правило, в подведомственные организации), их подписывают и направляют адресату.

Сборники трафаретных текстов целесообразно создавать при большом документообороте. Такие сборники разработаны в ряде информационных центров страны.

**Таблица** - способ пространственной организации текста, предполагающий внесение информации (показателей) в соответствующие графы: по горизонтали — общее наименование показателей (постоянная информация), по вертикали — конкретные данные (переменная информация) в цифровом или словесном выражении.

Фраза в документе в виде таблицы по структуре представляет собой предложение, в котором в роли подлежащего выступают показатели документов, а в роли сказуемого — их числовые или текстовые соответствия. Однако если грамматическое предложение выражает одну законченную мысль, то таблица выражает ряд законченных мыслей.

В таблице количественная информация передается словами, цифрами или смешанным способом. При выборе грамматической формы слова следует руководствоваться правилами употребления числительных и существительных, выражающих категорию числа. В виде таблиц составляются документы по кадровым вопросам, вопросам планирования, учета.

Оформление документов в виде таблиц должно отвечать требованиям ГОСТ 1.5-68 ЕСКД «Требования к текстовым документам».

**Анкета** - способ также пространственной организации текста, при котором постоянная информация дана в виде перечня вопросов, предусматривающих строго определенный набор ответов.

В виде анкет составляются личные листки по учету кадров, сводки, личные карточки, различные заказы, отчеты и т. д. Текст анкеты можно рассматривать как регламентированную диалогическую речь.

**Тексты-аналоги** - это тексты примерно идентичного содержания и языкового оформления. Примером текстов-аналогов может служить решение коллегии министерства и составляемое во исполнение этого решения циркулярное письмо подведомственного института, адресованное базовым организациям по подчиненности.

Целесообразно использовать так называемые типовые тексты.

**Типовой текст -** это образцовый или стереотипный текст, на основе которого или с использованием которого может быть построен текст нового документа. Структура фразы в типизированной документации представляет собой устойчивый оборот. Такой текст может быть представлен в виде отдельных фраз, абзацев. Для облегчения его подбора составляют каталог типовых текстов.

Процесс создания типовых текстов для каталога и называется типизацией текста. Применение типовых текстов сокращает время на составление, например, типовых писем в 3,5 раза.

К сожалению, понятие текста-аналога (типового образца) не предусмотрено ГОСТ 6.15.1—75 «Организационно-распорядительная документация. Основные положения». Все виды текстов документов, установленные в действующих государственных стандартах, интерпретируются как трафареты.

Однако нельзя не согласиться с составителями одной из инструкций по делопроизводству, что индивидуализированный состав информации в служебных документах в аппарате управления доминирует над идентичным, и поэтому текст-аналог встречается не реже, чем текст-трафарет.

Отечественный и зарубежный опыт показывает, что в большинстве случаев может быть трафаретизирована и типизирована почти половина всех текстов документов, формируемых в учреждениях.

Унификация затрагивает все элементы служебного документа: состав информации, композицию, формуляр, синтаксис и лексику.

Еще не разработаны государственные стандарты на состав информации в приказе, протоколе, решении, договоре, но практика составления служебных документов дает все основания утверждать, что каждый документ включает один или несколько стандартных аспектов содержания.

Так, состав информации в приказе о поощрении следующий:

* оценка выполненной работы поощряемого;
* факт и мера поощрения.

Оценка выполненной работы может и не констатироваться, если ее результаты известны. Пример такого приказа.

**О поощрении ...**

За исключительную добросовестность и инициативу, проявленную при разработке информационно-поискового тезауруса и информационной части Рабочего проекта ОАСНТИ, объявить благодарность ст. научному сотруднику отдела т. Палей В. И.

**Употребление языковых формул.**

Одна из особенностей деловой речи — широкое употребление языковых формул, т. е. устойчивых (шаблонных, стандартных) языковых оборотов, используемых в неизменном виде. Наличие их в деловой речи — следствие регламентации служебных отношений, повторяемости управленческих ситуаций и тематической ограниченности деловой речи.

Языковые формулы — это результат унификации языковых средств, используемых в однотипных повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания языковые формулы нередко являются юридически значимыми компонентами текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой, или являются элементами, определяющими его видовую принадлежность, например в гарантийном письме:

«Гарантируем возврат кредита в сумме ... до ...»

«Оплату гарантируем. Наш расчетный счет ...»

«Предоставление жилой площади гарантируем».

В письме-претензии:

«... в противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции»

«... в противном случае дело будет передано в арбитражный суд».

В распорядительном документе:

«Контроль за выполнением (приказа, распоряжения) возлагается на ...».

Владение деловым стилем — это в значительной степени знание и умение употреблять языковые формулы. Выражая типовое содержание, языковые формулы обеспечивают точность и однозначность понимания текста адресатом, сокращают время на подготовку текста и его восприятие.

**2.2 Композиция**

служебный документ деловой стиль язык

**Композиция документа** - это способ формализации состава информации, содержащейся в нем; композиция или структура текста документа — это последовательность расположения его составных частей (аспектов).

Наиболее рациональна структура текста (ГОСТ 6.15.1—75), состоящая из двух частей. В первой части излагаются факты и события, послужившие основанием для составления документа, во второй части — выводы, просьба, предложения, решения, распоряжения.

Тексты документов могут отражать только один аспект, например, текст приказа — только распоряжение без констатации факта, текст письма — только просьбу без пояснения. Текст многоаспектного документа необходимо условно подразделять на разделы, подразделы, пункты и подпункты, которые должны быть пронумерованы по правилам, предусмотренным ГОСТ 1.5—68.

Так, примерная структура текста должностной инструкции имеет вид: общая часть; функции; обязанности; права; взаимоотношения; оценка работы и ответственность.

Примерная структура текста устава: общие положения; управление; имущество; права и обязанности; реорганизация (ликвидация).

Композиция служебного письма, содержащего запрос, будет такой: обоснование актуальности запроса; содержание запроса, ожидаемый результат, если запрос будет удовлетворен; формулирование гарантии.

Вот пример письма-запроса:

Институт русского языка имени А. С. Пушкина готовит сборник статей «Русский язык за рубежом». Составители сборника испытывают острую необходимость в получении информации об изучении русского языка среди нефилологов (инженеров).

Просим подготовить и выслать в наш адрес не позднее 1 июля 1980 г. статью на эту тему.

С уважением...

Сопроводительное письмо состоит из двух частей: в первой части — сообщение о высылаемом материале, во второй — уточняющие сведения.

Например:

Направляем подробное описание автоматизированных систем управления. Получение просим подтвердить.

Типовое содержание письма, выражающего просьбу, включает: изложение причины, побудившей обратиться с просьбой; изложение просьбы; ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена; готовность к дальнейшему сотрудничеству.

Например:

Прошу выслать в наш адрес по одному экземпляру иллюстрированных каталогов токарно-карусельных станков. Оплата гарантируется.

Эти аспекты предопределяют выбор первых и заключительных слов письма и, конечно, структуру, и место «ударной» фразы в основном тексте.

Наибольшую трудность вызывает составление письма-ответа, содержащего отказ в просьбе или отклонение предложения. Такое письмо составляется по следующей схеме: повторение просьбы; причины, почему просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято; констатация отказа или отклонения предложения.

Например:

Вашу просьбу о досрочной поставке станков с программным управлением выполнить не можем по следующим причинам (формулирование причин)... Поэтому станки типа ... будут поставлены в сроки, указанные в договоре.

Исходя из сказанного, начинающий работник аппарата управления должен до составления служебного документа «набросать» логическую схему его содержания. Можно при этом использовать в качестве аналога документ, составленный ранее.

Каждый документ состоит из отдельных элементов, называемых реквизитами. Состав реквизитов различных видов документов неодинаков, он зависит от содержания документа, его назначения и способа обработки. Например, документ, подлежащий машинной обработке, должен иметь свои специфические реквизиты, не присущие традиционному документу. Каждый реквизит занимает определенное место в документе. Совокупность реквизитов документа, расположенных в определенной последовательности на листе бумаги, называется его формуляром. Формуляры на служебные документы тестированы (ГОСТ 6.38—72 «Единый формуляр — образец»).

Предварительное составление и тщательная, обработка проекта формуляра любого документа являются эффективными средствами повышения его качества.

Независимо от вида унифицированного документа егосинтаксис, порядок слов в предложении, должен отражать логическую последовательность элементов содержания и соответствовать традиционным для русского языка нормам словорасположения: группа подлежащего предшествует группе сказуемого. Это — так называемый прямой порядок главных членов предложения.

Обратный порядок допустим в том случае, если в начало предложения выносится обстоятельство или дополнение.

Например:

Проектом программы семинара предусмотрен доклад Вашей организации на секции «Унификация систем документации».

Рассмотрим **характерные для официально-делового стиля варианты согласования сказуемого с подлежащим**, вызывающие затруднения у составителей официальных писем.

1. При подлежащем с количественным именем числительным, оканчивающимся на один, сказуемое употребляется в форме единственного числа, т. е. происходит согласование по грамматическому принципу. Употребление сказуемого в форме множественного числа (согласование по смыслу) по аналогии с другими количественными числительными в составе подлежащего неправильно.

Например:

**Неправильно:**

В 1992 г. на предприятие былиприняты 21 специалист.

**Правильно:**

В 1992 г. на предприятие был принят 21 специалист.

2. При подлежащем, имеющем в своем составе имя числительное два и более, сказуемое употребляется как в форме единственного, так и в форме множественного числа.

Например:

На заседании секции научно-технического совета будут обсуждены (будет обсуждено) три доклада; Сто сорок тонн цемента было отправлено (были отправлены) в апреле.

Следует учитывать, что сказуемое в форме единственного числа подчеркивает внутреннюю нерасчлененность, целостность того множества, которое обозначается — по весу, размеру, времени, на штуки и т. д.:

Заводу выделено двенадцать автомашин; На стройку будет отправлено пять тонн кирпича.

Форма единственного числа придает сообщению безличную окраску, подчеркивает итоговый результат действий. Единственное число оказывается более уместным и в тех случаях, когда лица или предметы пассивны по отношению к обозначенному сказуемым действию или признаку:

Будет премировано сто рабочих; Было рассмотрено три проекта; Было продано четыре костюма.

При обозначении значительного числа, чего-либо, как правило также употребляется форма единственного числа. Например:

Совхозу будет выделено две тысячи тонн удобрений.

Форма множественного числа сказуемого уместна в тех случаях, когда пишущий хочет подчеркнуть активный характер действий каждого лица (предмета), входящего в группу.

Например:

Двенадцать рабочих цеха добились отличных показателей; Семь станков, разработанных институтом, получили медали и дипломы.

3. Подлежащее со словами и словосочетаниями, содержащими слова большинство, множество, ряд, часть, много. немало, несколько, количество, число, не меньше чем, а также отрицательные и неопределенные местоимения (никто, ничто, кое-кто) употребляются со сказуемым в форме единственного числа, т.е. сказуемое в этом случае согласуется с под-лежащим по грамматическому принципу.

Например:

Большинство голосов против; Ряд предложений проекта не подкреплен расчетами.

4. При подлежащем, выраженном местоимением кто, сказуемое ставится в форме единственного числа:

Тот, кто представит лучший проект, будет награжден.

При местоимении что сказуемое ставится в форме единственного числа в этом случае, если слово, замещаемое местоимением, имеет форму единственного числа:

Он сообщил о том, что помогло завершению строительства.

Если слово, с которым соотносится местоимение «что», имеет форму множественного числа, сказуемое при слове «что» также ставится в форме множественного числа:

Те случаи, что имели место на фабрике, больше не повторятся.

Замена местоимением «что» союзного слова «которые» носит разговорный характер и в официальных текстах неуместна.

**Употребление сказуемого в форме единственного числа** имеет место в следующих случаях:

1) при наличии противительных союзов между однородными подлежащими, выраженными именами существительными в форме единственного числа (также при наличии союзов не только..., но и не столько…, сколько, выражающих противопоставление):

Не ошибка или недосмотр, а грубое нарушение техники безопасности было допущено на заводе;

2) при наличии тематической близости однородных подлежащих:

Победит уверенность и точность в работе;

3) при наличии повторяющихся перед однородными подлежащими слов весь, каждый, любой, никакой:

Каждый станок, каждый двигатель, каждый агрегат был взят на учет;

4) при перечислении в тех случаях, когда фразе придается намеренно безличный характер:

В продаже имеется: ткани шелковые и хлопчатобумажные; готовое платье разных фасонов ...

С однородными подлежащими сказуемое, как правило, согласуется в форме множественного числа:

В президиум были избраны директор и другие работники.

**Употребление составных именных сказуемых.**

В официально-деловом стиле речи при употреблении составных именных сказуемых имеется своя специфика. Так, при наличии глаголов-связок (быть, являться, делаться, сделаться, казаться, показаться, остаться, оставаться, стать, становиться и др.) именная часть ставится в творительном падеже. Употребление именной части в форме именительного падежа придает предложению разговорную окраску: Деньги, выделенные для детского сада, остаются неиспользованными (ср.: «неиспользованные»).

В официально-деловой речи сложились правила расположения определений. Так согласованные определения ставятся перед определяемым словом, а несогласованные — после него. Например: служебная командировка, основное внимание, вопрос большого значения.

Распространенное определение ставится после слова, к которому оно относится, и выделяется запятыми. На первом месте в распространенном определении должно стоять прилагательное или причастие, например:

Документ, подготовленный группой специалистов...

При сочетании согласованного и несогласованного определений первое обычно предшествует второму, например: актуальный всесоюзного значения вопрос...

Обстоятельства степени ставятся перед прилагательным, а дополнения — после него, например: исключительно интересный, достойный звания.

В обычном тексте существительное следует за числительным, в таблицах и анкетах, наоборот, числительное следует за существительным, например: десять дней, пять человек, две бригады; но в таблице: количество штатных единиц — 15.

Дополнение ставится после сказуемого, например: Разослать проект. Если управляющее слово требует нескольких дополнений, то первым следует ставить прямое дополнение (существительное в винительном падеже), например: Разослать проект завода металлоизделий...

Уже сложились определенные устойчивые синтаксические конструкции для выражения того или иного аспекта содержания. К примеру, для изложения мотивов, объясняющих предпринятые действия, используется следующий набор синтаксических конструкций:

В порядке оказания технической помощи...

В порядке научно-технического сотрудничества...

В порядке обмена опытом... В порядке исключения... Ввиду срочности заказа...

В связи с проведением совместных работ по...

В связи с указанием Госплана РФ... .

В соответствии с предварительной договоренностью и решением...

Согласно Вашей просьбе...

Согласно постановлению Министерства…

Несмотря на (наши неоднократные устные и письменные напоминания), до сих пор... В целях дальнейшей кооперации...

Испытывая острую потребность...

Выражение отказа часто формулируется так:

Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам....

К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным... .

К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу.

Такого рода устойчивые словосочетания и стандартные выражения облегчают восприятие служебного документа, а также весь процесс его составления, позволяя не тратить времени на поиск формулировок. Кроме того, по отдельным словам, которые принято называть ключевыми, можно определять вид документа и, следовательно, прогнозировать синтаксическую конструкцию в целом.

Для сопроводительных писем ключевыми словами считаются отглагольные формы от слова отправлять и т. д.

Для каждого вида документа характерны определенные виды предложений.

Модель предложения, выражающего предупреждение:

По истечении... срока... предложение теряет силу.

...сохраняет за собой право... .

Модель предложения, выражающего гарантию:

...предприятие гарантирует (не гарантирует) качество... в течение (по истечении)... срока.

Такие модели позволяют свести процесс составления документа к простому заполнению соответствующего бланка.

Не нужно большого воображения, чтобы составить несколько вариантов писем-запросов по следующему образцу:

Если Вас не затруднит моя просьба, прошу ответить на следующие вопросы: 1. ...

2....

Заранее благодарю за консультацию.

Такие обороты отличаются информационной емкостью. Без готовых, проверенных долголетней практикой широко известных словесных формулировок невозможно быстро, грамотно и точно отразить ситуацию, послужившую поводом для составления документа.

В связи с тем, что в бланке письма отведено специальное место для указания связи между предыдущим и последующим письмами, не следует текст письма начинать с повторения того, что уже отражено в индексах, дате отправления и теме письма.

Таким образом, предложения в служебном документе строятся по определенным моделям, а его язык представляет собой как бы набор «отлитых форм», в которые каждый раз закладывается новое содержание.

Всю информацию, содержащуюся в служебном документе, можно рассматривать как постоянную и переменную. Постоянная выражается в виде моделей синтаксических конструкций и устойчивых выражений, переменная же зависит от конкретной ситуации. Поэтому процесс составления служебного документа можно представить как заполнение действительного или воображаемого трафарета.

В практике нередко возникает вопрос: от чьего лица составляется служебный документ?

В служебной документации выражаются интересы общественные, коллективные. Автором служебного документа является, как известно, лицо не физическое, а юридическое, т. е. коллективный субъект. Поэтому личностный момент в оценке фактов, констатируемых в тексте документа, ослаблен, а тон служебного письма в общем нейтрален. В целом, когда автором документа является лицо юридическое — организация, предприятие, учреждение, его текст излагается от третьего лица, например:

Дирекция ходатайствует...

Совет молодых специалистов выдвигает предложение...

Коллегия решила...

Юридическая часть Минвуза РФ разъясняет...

Такая форма изложения установлена в ГОСТ 7.38.1—81 «Организационно-распорядительная документация. Основные положения».

От первого лица излагаются приказы, заявления, служебные письма, докладные и объяснительные записки. Форма изложения от первого лица в приказе служит отражением принципа единоначалия.

Распорядительная часть приказа начинается со слова приказываю, после которого формулируются предписываемые действия. Для этого употребляется глагол в неопределенной форме:

Во исполнение решения Коллегии Министерства угольной промышленности от... о... ПРИКАЗЫВАЮ:

Ввести в действие...

обязать главного инженера предприятия т. ... утвердить сетевой график... Контроль за исполнением приказа возложить на ...

Письма, выражающие просьбы, требования или претензии, начинаются со слов прошу или просим. Слово просим употребляется в том случае, когда документ подписан двумя или несколькими лицами.

Сопроводительные письма начинаются с глаголов в первом лице единственного или множественного числа, например:

Сообщаю Вам, что...

Напоминаю, что... и т. д.

При построении словосочетаний следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов. Например: приказ — издается, контроль — возлагается на какое-либо лицо или осуществляется, должностные оклады — устанавливаются, выговор — объявляется, порицание — выносится и т. д.

Выбор того или иного языкового оборота из числа возможных определяется:

практикой употребления языкового оборота, т. е. степенью его употребительности;

правильностью его с грамматической точки зрения (с учетом особенностей официально-делового стиля);

степенью точности и лаконичности в описании управленческой ситуации.

При выборе устойчивого языкового оборота следует учитывать особенности фразеологии, сложившейся в официально-деловой речи.

Так, при употреблении сравнительной степени предпочтительней сложная форма: менее важный, более сложный.

При выражении превосходной степени наиболее употребима форма с приставкой наи- (наибольший эффект, наименьший результат) или сочетание положительной степени с наречием наиболее (наиболее важный).

Широко используются так называемые расщепленные сказуемые. Например: оказать помощь вместо помочь, провести проверку вместо проверить.

Из односоставных предложений больше всего используются безличные, например: Контроль за исполнением возложить на...,

но в приказах наиболее употребимы определенно-личные, например:

...приказываю установить заводу 1-ю группу по оплате труда руководящих и инженерно-технических работников.

1. **ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ В ЯЗЫКЕ И СТИЛЕ**

**ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ**

Не зная элементарных правил, при составлении деловых писем работники аппарата управления тратят на этот процесс значительную часть рабочего времени и допускают притом немало ошибок. Наиболее часто встречаются структурные ошибки, возникающие из-за отсутствия разработанных типовых писем.

Письмо не должно дублировать другой, уже стандартизованный документ. Нет необходимости в составлении письма, удостоверяющего личность сотрудника в его служебной командировке, если существует форма командировочного удостоверения, когда достаточно ограничиться пропуском или паспортом и устной информацией. Не всегда оправдано сопроводительное письмо, особенно в случае отправки документа малого формата. В этом случае можно прямо на отсылаемом документе проставить адрес, дату отправки и индекс.

В связи с тем, что на бланке письма отведено специальное место для указания связи между предыдущим и последующим письмом, не следует текст письма начинать с повторения того, что уже отражено в индексах, дате отправления и теме предыдущего письма. Излишне указывать наименование предприятия рядом с должностью лица, подписавшего письмо, поскольку это уже указано на бланке или в прямоугольном штампе, поставленном в верхнем левом углу письма.

**3.1. Лексические ошибки**

**Употребление специальной лексики.** Понятие «специальная лексика» включает в себя термины и профессионализмы.

**Термин** — это слово или устойчивое словосочетание, которому приписано определенное понятие, употребляемое в науке, технике и других областях специальной деятельности. Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.

Термины, используемые в управленческой документации, - это отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящен документ, и специальные слова и выражения, сложившиеся в сфере административного управления и документационного обеспечения управления.

Правильность и стабильность употребления терминов устанавливают терминологические словари и стандарты, которые способствуют упорядочению терминологии.

Употребляя термины в деловой документации, необходимо предусматривать, что термин должен быть понятен и автору, и адресату, и при необходимости раскрывать содержание термина, что можно сделать несколькими способами:

* дать официальное определение термина;
* расшифровать его словами нейтральной лексики;
* заменить термин общепонятным словом или выражением.

Нередки случаи неправильного употребления терминов в текстах документов чаще всего в связи с незнанием их значения. Трудности в употреблении терминов объясняются еще и постоянным изменением системы терминов: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, часть понятий устаревает и обозначающие их термины выходят из употребления; один и тот же термин может получить новое значение при сохранении старого, что вызывает его многозначность (полисемию).

При употреблении многозначных терминов следует учитывать, что в каждом конкретном случае термин употребляется только в одном из своих значений. Если одно и то же понятие обозначается несколькими терминами, возникает синонимия терминов.

Термины-синонимы имеют разное звучание, но совпадают по значению (например, термины «анкета» и «вопросник»). Они могут быть полными (абсолютными) или частичными (относительными). При употреблении терминов-синонимов важно обращать внимание на то, какую сторону или свойства понятия необходимо обозначить, выделить в контексте.

Например, даже такие термины-синонимы, как «договор», «контракт», «соглашение» различаются практикой употребления: в трудовом законодательстве установлен трудовой договор (контракт); в гражданском законодательстве двух- и многосторонние сделки называются договорами; во внешнеторговых сделках употребляется преимущественно термин «контракт», а договоренности в ряде областей фиксируются в соглашениях («тарифное соглашение»; «соглашение о научно-техническом сотрудничестве» и др.).

Существует и такое явление, как омонимия терминов, при которой два термина или более совпадают по звучанию, но обозначают разные понятия. Явление это, однако, в пределах одной терминосистемы встречается редко.

**Профессионализмы** возникают в двух случаях:

* специальная область деятельности не имеет своей терминологии (охота, рыболовство, ремесла и др.);
* слово становится неофициальным заменителем термина (например, трансплантация - пересадка, карданное устройство - кардан и др.).

Область употребления профессионализмов — это, как правило, устная речь. Использование профессионализмов в текстах документов крайне нежелательно.

**Профессиональная жаргонная лексика** — это форма профессионального просторечия (например, наличка, нал, безнал, дострой и др.). Использование такого рода слов недопустимо не только в письменной деловой речи, но и в официальной устной речи.

**Неправильное использование слов терминов**. Основное количество помех в служебных документах относится к семантическим. Природа их в ряде случаев кроется в недостаточной грамотности некоторых адресантов. Чем иным можно объяснить эти «перлы»:

Разрешите нехватку конфет «Рица» считать сельдью «Атлантическая» 2 сорта.

Обеспечьте детсаду постоянную няню и шестимесячную уборщицу.

Отметить хорошее состояние ул. Витебское шоссе с присуждением ей денежной премии 200 руб.

Можно ли исходя из этих документов принять толковое решение? Кому выплатить премию?

Порой авторы документов не считают нужным подобрать правильный термин. При чтении отчетов встречаем:

Освободители освободили 400 вагонов с арбузами.

На заводе произошел анонимный случай: кто-то бросил окурок и в результате этого возник пожар.

Вот, например, письмо:

Частично доставленные заготовки зубчатых колес не имеют маркировки и свидетелей. Прошу принять меры к обеспечению.

Просьба не была выполнена в срок: работникам торговой организации, куда адресовалось письмо, пришлось долго выяснять, что понимал адресант под словом «свидетели». Оказалось, что макеты деталей, прилагаемых к партии. Эти макеты правильно именуются «образцами-свидетелями» и включают целый комплект деталей.

Отдельные термины и профессиональные жаргонные слова бывают знакомы лишь узкому кругу лиц определенной профессии, поэтому требуется обязательпая расшифровка их в тексте. Расшифровывать нужно и термины, которые в разных отраслях промышленности имеют различное значение, например: редуктор в химической промышленности означает приспособление для снижения давления газа, а в машиностроении — приспособление, снижающее скорости вращения валов.

Для неискушенного в зоотехнике человека непонятным является термин деловые поросята, для незнающего строительное дело — комнатность, деревянность и т. д.

Стремление придать словам большую значимость выливается в «терминологическую игру», приводящую к разнообразным стилистическим ошибкам. Часто встречаются обороты, которые в стилистике именуются расщеплением сказуемого: вместо премировать пишут производить премирование, вместо монтировать — производить монтаж, вместо внедрить — осуществить внедрение.

В одном из приказов находим:

Приказываю разрешить приглашение для чтения лекций одного или двух специалистов... Зачем понадобилось отглагольное существительное приглашение?

В служебных письмах очень много отглагольных существительных с окончанием -ание, -ение, придающих речи ярко выраженный канцелярский характер. Нередко также встречаются образованные по их образцу слова с отрицанием, которые особенно затрудняют восприятие текста, например: несогласование, некомандирование. А пробовал ли кто-нибудь вдуматься в смысл таких часто употребляемых слов, как недополучение, недовыполнение или (это уже просто из ряда вон выходящее слово) недоперевыполнение? Как, например, понять такой приказ:

За допущенные грубые ошибки и игнорирование их, не исправление, а наоборот, допущение неисполнения в сторону улучшения, прораба М. понизить в должности.

Такой документ достоин лишь украсить рубрику «Нарочно не придумаешь» очередного номера журнала «И смех и грех».

**Плеоназмы.**

Одной из причин плеоназмов (от греч. pleonasmos — излишество) является неправильное употребление иностранных слов. Часто в деловой язык попадают иностранные слова, обозначающие понятия, за которыми закреплен уже русский эквивалент. Например, пишут: срок выполнения может быть пролонгирован вместо продлен; репрезентовать вместо представить.

При использовании иностранного слова необходимо точно знать его смысл. Например, неверно предложение: Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы. Слово лимит означает предельная норма. Лимитируются средства, а не расходы, т. е. дается предельная норма денежных средств, в пределах которых ведутся те или другие расходы.

Употребление нескольких слов с одним и тем же значением (конвенция — условие, экстраординарный — особенный) часто затрудняет работу с документами, особенно при обработке их на машине.

Неправильное употребление иноязычной лексики, как правило, ведет к тавтологии. Например, часто встречаются выражения: промышленная индустрия (в слове индустрия уже заключено понятие промышленная); форсировать строительство ускоренными темпами (форсировать— и так означает вести ускоренными темпами); потерпеть полное фиаско (фиаско и есть полное поражение).

А в следующих примерах иностранные слова привносят нежелательные ассоциации:

Современная витражная продукция Рижского радиозавода известна во всем мире.

Сообщаем наши реквизиты: Москва, 123298, ул. Народного ополчения.

Новый станок — настоящий ас среди своих собратьев.

Во время испытаний станок ДР-1 сохранял свой приоритет.

Заимствование иностранных слов — закономерный путь обогащения всякого языка. Однако нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающий данное понятие. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами, тесно связанными между собой: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления.

**Тавтология.**

Лексическим изъяном является и тавтология — смысловой повтор, который возникает в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова: польза от использования навесных агрегатов; следует учитывать следующие факторы; данное явление полностью проявляется в условиях. Тавтологические повторы делают фразу неблагозвучной и затрудняют ее восприятие, поскольку привлекают к себе особое внимание.

**Неразличение слов-паронимов**.

Паронимами называются близкие по звучанию родственные слова, различающиеся по конкретным смыслам: гарантийный - гарантированный; поместить - разместить; проводить - производить; оплатить - заплатить и т.д. Часто составители деловых писем путают значение слов «командированный» и «командировочный». Слово «командированный» образовано от глагола «командировать» и имеет значение «лицо, посланное в командировку». Например: «командированный специалист». Однако часто вместо слова командированный употребляется слово командировочный. Слово «командировочный» образовано от имени существительного «командировка» и обозначает предметы и обстоятельства, связанные с этим понятием: «командировочное удостоверение», «получить командировочные». Слово командировочный не может относиться к человеку, это — ошибка.

Иногда составители деловых писем путают многозначные глаголы представить и предоставить. Глагол представить имеет значения: предъявить, сообщить (представить список необходимого оборудования, представить документы); познакомить с кем-либо (представить коллективу нового сотрудника) . Глагол предоставить имеет значение: отдать в чье-либо распоряжение, пользование (предоставить транспортные средства); дать право, возможность сделать что-либо (предоставить отпуск, предоставить слово).

**Ошибки в употреблении слов-синонимов.**

Синонимами называются слова с одинаковым или очень близким значением: возвести — построить. Слова-синонимы редко бывают полностью тождественны одно другому. Сравним синонимичные глаголы «построить» и «возвести». Глагол построить может употребляться в любом контексте и в сочетании с любым именем существительным, когда речь идет о сооружении, строительстве, постройке чего-либо: построить дом, завод. Глагол возвести в соответствии со значением приставки воз - может употребляться только применительно к тому, что возвышается над чем-либо, поднимается вверх: возвести здание, стены. При употреблении глагола «возвести» нужно учитывать и то, что его не принято сочетать с существительными, называющими постройки служебного повседневно-обиходного назначения. Неправильно: возвести сарай, баню; следует: построить сарай, баню.

Неправильное употребление слов-синонимов происходит от того, что многозначное слово может быть синонимично другому только в отдельном отношении. Например, характерное для деловых текстов слово запрос в одном из значений синонимично слову требование. В то же время оно не имеет присущего слову «требование» значения: норма, порядок, которым кто-то или что-то должно соответствовать (требования к качеству продукции, требования к поступающим на работу). Нельзя сказать: запрос к качеству продукции. Слово запрос не синонимично слову требование, хотя некоторые компоненты их смысла совпадают. Например, в сопроводительном письме пишут: Высылаем ответ на Ваш запрос от..., а не на Ваше требование ....

**Сокращенные слова**

Составители служебных документов нередко злоупотребляют сокращениями, не учитывая того, что это может затруднить процесс изучения документа. Трудно догадаться, что аббревиатура потетери означает потенциальные потери, что ЛУ на БВ — это линейный ускоритель заряженных частиц на бегущей волне. Подобная аббревиатура недопустима в деловом письменном общении.

По происхождению аббревиатуры могут быть лексическими (кожимит — имитация кожи) и структурными (главк—главное управление). Часто аббревиатуры настолько прочно входят в язык, что употребляются как самостоятельные слова, например: комсомол.

Остановимся на правилах аббревиации, которые не встречают возражения ни со стороны лингвистов, ни со стороны практических работников из сферы делопроизводства:

1. Сокращение не должно совпадать по форме с существующим словом, перекрещиваться с известной моделью словосочетания или совпадать с другим сокращением. Например: «Рим» — рентгеновский иллюминационный материал.

2. Сокращение должно быть обратимым, т. е. таким, чтобы его можно было всегда развернуть в полное наименование, эквивалентом которого оно является. Однако это правило не распространяется на сокращения, которые уже стали самостоятельными словами, типа лавсан, прораб, загс.

3. Сокращения должны соответствовать нормам русского произношения и правописания.

В современной орфографии действуют в основном три способа образования аббревиатур:

* по первым буквам слов, входящих в сокращение (ВИНИТИ — Всесоюзный институт научной и технической информации);
* по начальным слогам слов, входящих в сокращение (главбух);
* соединением одного или двух начальных слогов первого слова с полным вторым словом (жилплощадь, хозрасчет).

Стремление к чрезмерному сокращению слов также может вести к языковым помехам. Например, кому не известны такие резолюции на служебных документах: доведения д/исполнения, где д — сокращение предлога для, дающее экономию всего в один знак.

**Типы аббревиатур:**

* инициальные сокращения - сокращения, образованные из начальных букв слов, обозначающих понятие; они, в свою очередь, подразделяются на:
* буквенные (при чтении произносятся буквы): МЧС, ЖСК, АКБ, СП, МП, КБ;
* звуковые (при чтении произносятся звуки): ГОСТ, ГАИ, ТЭО, РЭУ, ДЭЗ, ТЭЦ, ЛЭП, АЭС, МОС ОТИС, ВОСВОД, вуз;
* буквенно-звуковые (при чтении часть слова произносится по буквам, часть - звуками): ГУВД, ТОО, ЦТСА, НИОПИК;
* слоговые сокращения — образованные из частей, слогов слов: зампред, Москомзем, Мосзеленстрой, Доринвест, Мосжилстрой, Мосин-тур, техред, главбух, завгар;
* частично сокращенные слова - образованные из части или частей слов и полного слова: Мослесопарк, Москоллектор, Мосгоркомспорт, Мосрасчетбанк, хозрасчет, рембаза;

усечения: зам., зав., спец., пред.;

* телескопические сокращения - образованные из начала и конца составляющих слов: рация (ра[ди-остан]ция), бионика (био[логия и электро]ника);

смешанного типа: ВНИИторгмаш, МосАЭРО, МосгорБТИ.

**Типы графических сокращений:**

* точечные: стр.- страница, др. - другие, т. п. - тому подобные, см. — смотри, эт. - этаж, ул. — улица и др.;
* дефисные: г-н - господин, гр-н — гражданин;
* косолинейные: п/о — почтовое отделение, б/г — без года и др.;
* нулевые, или курсивные (как правило, так обозначаются физические величины: т, кг, см, л);
* комбинированные: ж.-д. — железнодорожный, сев.-зап. - северозападный и др.

Слоговые и частично сокращенные аббревиатуры пишутся с большой буквы, если обозначают индивидуальные названия организаций, учреждений, предприятий: Минздравмедпром, Моспроект, Мос-трансагентство и др.

Родовые наименования пишутся со строчной буквы: госархив, вуз и др.

Инициальные аббревиатуры независимо оттого, являются ли они обозначением собственного имени или нарицательного, пишутся заглавными буквами: ЕСД, МЭП, СНИП, ГТК.

Звуковые аббревиатуры пишутся прописными буквами, если образованы от имени собственного, и строчными, если образованы от нарицательного слова: РАУ - Российская академия управления, но: вуз, роно.

Первая часть аббревиатур смешанного типа, образованных частично из начальных букв и усеченных слов, пишется заглавными буквами, вторая часть — строчными: НИИТмаш, ВНИИоргтехники; а аббревиатуры, образованные из усеченных слов (или полного слова) и из начальных букв, пишутся следующим образом: в первой части первая буква заглавная (если аббревиатура обозначает имя собственное), остальные — строчные; если аббревиатура обозначает нарицательное слово, все буквы первой части строчные, а буквы второй части — заглавные: КунцевоКРТ, ГорБТИ.

При употреблении графических сокращений следует помнить, что они не должны оканчиваться на гласную.

Допускается употреблять только общепринятые графические сокращения, зафиксированные в государственных стандартах и словарях.

Графические сокращения во множественном числе, как правило, не удваиваются, исключение составляют: гг. - годы, пп. - пункты и некоторые другие.

Не допускается перегружать текст графическими сокращениями, не рекомендуется применять несколько графических сокращений в коротком тексте.

При включении в текст документа сокращения следует тщательно проанализировать: удобно ли такое сокращение для произнесения, запоминания;

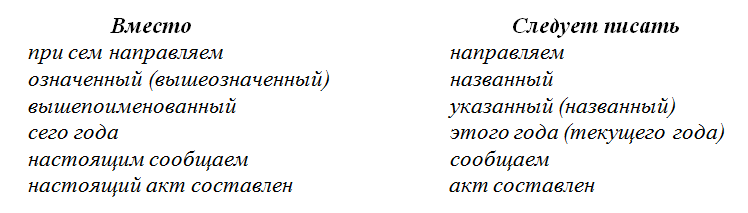
не совпадает ли данное сокращение с уже существующим сокращением для обозначения другого понятия в той же области или с названием фирмы, организации, торговым наименованием и др.

**Устаревшая лексика.**

Стилистические помехи возникают часто при злоупотреблении так называемым канцелярским языком. Деловые письма нередко содержат «осколки» языковых штампов, почерпнутых из пыльных бумаг столетней давности. Среди устаревшей лексики выделяются две категории слов: архаизмы и историзмы.

**Историзмы** - это слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначавшихся ими понятий.

Употребление таких слов в управленческой документации недопустимо, их следует заменять современными словами и оборотами:



**Архаизмы** - это слова, называющие существующие реалии, но вытесненные из употребления синонимичными словами.

При сем препровождаю — так начинаются многие сопроводительные письма. Если бы не упоминание о «разбивках плана» или «штатных расписаниях», то можно было бы предположить, что письмо взято из канцелярии Петра I.

В старину официальные бумаги начинались так: Сим письмом извещаем... . Затем последовала смена местоимений и писать стали: Этим письмом... . Развитие падежных конструкций привело к многообразию начал делового письма: В этом письме... ; При этом направляю Вам....

Указание на данное письмо с течением времени приняло формы не совсем понятных и совершенно излишних идиом: В настоящем подтверждаем, что... .

Такое начало письма затрудняет процесс его изучения.

К числу архаичных слов и оборотов, получивших распространение в деловой переписке, следует отнести: каковой вместо который; вышепоименованный вместо указанный выше; на предмет вместо для; настоящим предлагается вместо для; отношение вместо письмо; приобщить к делу вместо в дело; при сем вместо при этом.

Как избежать стилистических ошибок? Составителю документа нетрудно построить стилистическую конструкцию — предложение или несколько предложений в едином целом, если он будет располагать набором готовых, уже проверенных долголетней практикой конструкций или фраз и словосочетаний, по аналогии с которыми можно было бы сформулировать свою мысль.

Сложились устойчивые модели для выражения стандартных аспектов содержания.

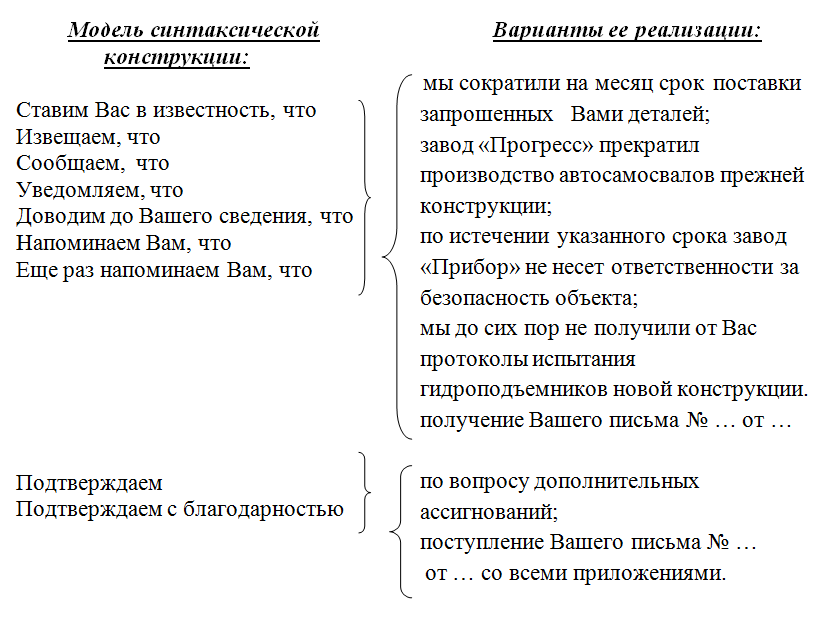
Так начинаются письма-напоминания, письма-подтверждения, письма-извещения и другие одноаспектные письма информационного характера. Такое начало писем можно Назвать глагольным. Ключевым словом в этих письмах являются глаголы от первого лица единственного или множественного числа.

Устоялись модели выражений, объясняющих мотивы совершения того или иного действия:

В порядке оказания технической помощи... В связи с тяжелым положением... Ввиду срочности заказа...

В связи с проведением совместных работ по... В соответствии с предварительной договоренностью и решением...

Например:



Однако любая модель выражения не универсальна. Так, в тех случаях, когда нужно сослаться на какой-либо документ, оправдывающий предпринимаемые шаги, уместно начать деловое письмо с выражения В соответствии с... . Однако это выражение неуместно в случаях, когда те или иные мероприятия вытекают из уже ранее предпринятых или предпринимаемых действий. Здесь следует употребить выражение: В связи с… .

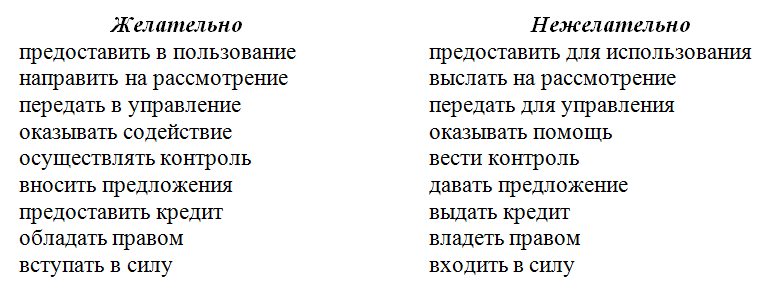
Предлагаемые варианты являются наиболее распространенным началом стандартного делового письма.

Среди начинающих сотрудников аппарата управления бытует мнение, что якобы стиль служебных документов — столь специфичный стиль литературного языка, что требуются исключительные усилия для овладения им.

В действительности же для этого вполне достаточно той подготовки в знании русского языка, которую дает наша средняя школа. И не следует изощряться в стиле изложения, искать какие-то особые языковые приемы при интерпретации стандартных данных. Пишите просто, лаконично, объективно, и тогда наши служебные документы будут истинно деловыми. Именно эти цели преследует унификация языка служебных документов, проводимая в государственном масштабе.

**Ограниченная сочетаемость слов.**

Специфическая особенность деловой речи - ограниченная сочетаемость слов, т. е. ограничение возможностей слова вступать в смысловые связи с другими словами. В зависимости от стиля речи различаются возможности слова сочетаться с другими словами: самыми широкими возможностями сочетаемости обладают слова в литературной или разговорной речи, но в деловом стиле они, как правило, ограничены, например:



Ограниченная сочетаемость слов в деловой речи способствует типизации содержания, выражаемого в тесте, как бы приближает словосочетания к языковым формулам, что в конечном счете способствует адекватности восприятия текста документа.

**Конструкции с отглагольным существительным.** В деловой речи для выражения действия чрезвычайно активно используются конструкции из отглагольного существительного со значением действия и полузнаменательного глагола вместо простой глагольной формы, например:

«оказать содействие», а не «посодействовать»

«оказать помощь», а не «помочь»

«произвести уборку», а не «убрать»

«провести учет», а не «учесть»

«оказать поддержку», а не «поддержать»

«произвести ремонт», а не «отремонтировать».

Это явление специалисты называют «расщеплением сказуемого». Содержанием документа всегда является управленческое действие, направленное на конкретный объект, и в этих условиях словосочетание из отглагольного существительного и полузнаменательного глагола не только называет действие («произвести»), но и обозначает предмет этого действия («ремонт»), в то время как один глагол («отремонтировать») обозначает это не в столь явно выраженной форме.

**Построение предложений.**

Особенность делового стиля — преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных или двусоставных, имеющих обособленные обороты, например:

«В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в уставный фонд СП «МИО», а также в связи с недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города (Фонд имущества с марта 1993 г. зарегистрирован как один из учредителей СП) Финансово-хозяйственному управлению мэрии»

или:

«Располагая достоверной информацией об имеющихся в ряде округов Москвы значительных по размерам пустующих площадях федерального подчинения, не задействованных в связи с акционированием и резким сокращением штатной численности коллективов, считаем целесообразным использовать такие помещения под размещение федеральных структур по решениям вышестоящих органов».

Такие предложения, как правило, содержат причастные и деепричастные обороты, вводные слова и обороты, уточняющие обстоятельства, приложения, дополнения. Если предложение односоставное (подлежащее отсутствует, есть только сказуемое, обозначающее ключевое действие), то строится оно обычно по следующей схеме:

Мотивирующая часть (обоснование) - ключевое действие - предмет действия.

Если предложение двусоставное (есть и подлежащее, и сказуемое), то предложение может строиться по той же принципиальной схеме, но обозначению ключевого действия будет предшествовать указание субъекта действия (подлежащее); подлежащее может выноситься в начало текста, например:

«Указанные основные фонды, внесенные в уставный фонд СП, после его ликвидации перейдут на баланс Финансово-хозяйственного управления мэрии для организации обслуживания автопарка мэрии и Администрации Московской области»

«В соответствии с Вашим обращением департамент рассмотрел возможность предоставления нежилого помещения Российскому информационному агентству «Новости» для размещения вновь организуемого журнала «Россия».

В деловой речи часто употребляются сложные бессоюзные и сложноподчиненные предложения со значениями причины, условий, цели, изъяснительные и определительные:

«Одновременно сообщаем (главное предложение), что в настоящее время подготовлен проект распоряжения Правительства Российской Федерации об установлении тарифов на электроэнергию, отпускаемую сельскохозяйственным потребителям на производственные нужды, на уровне средних затрат с минимальной рентабельностью (придаточное предложение)»

«При условии нанесения на тонкостенные стальные трубы надежного внутреннего и наружного антикоррозийных покрытий (придаточное предложение), считаем допустимым их применение при прокладке закрытых оросительных сетей в Нечерноземной зоне Российской Федерации (главное предложение)».

Место придаточного предложения в составе главного зависит от того, какой член главного предложения оно поясняет:

Если придаточное предложение поясняет какое-либо слово главного, оно, как правило, следует непосредственно за этим словом;

Если придаточное относится ко всему главному предложению или к группе сказуемого, то оно ставится перед главным, если акцентируются обстоятельства совершения действия, или после главного, если оно поясняет основную мысль предложения.

Придаточные предложения рекомендуется по возможности заменять синонимичными причастными и деепричастными оборотами.

**Вместо:**

Здания, сооружения, оборудо-вание и прилегающую территорию растворного узла, которые находятся в пользовании УС-2, просим передать ОКС.

**Рекомендуется писать:**

Здания, сооружения, оборудо-вание и прилегающую территорию растворного узла, находящиеся в пользовании УС-2, просим передать ОКС.

Не допускается соединять как однородные члены предложения причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями.

**Неправильно:**

Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, которые финансируются Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект.

**Правильно:**

Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, финансируемых Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект.

При употреблении деепричастных оборотов следует помнить, что деепричастие всегда должно быть связано с существительным, обозначающим действующее лицо, - субъект действия, и ни в коем случае не с объектом.

**Неправильно:**

Оценивая результаты работы отдела, у него отмечается высокий процент внедренных разработок.

**Правильно:**

Оценивая результаты работы отдела, мы отмечаем высокий процент внедренных разработок.

Особый тип предложений в деловой речи - сложные рубрицированные перечисления, дающие возможность языковыми средствами формализовать передачу однотипной информации:

«При проработке данного вопроса редакцией были сформулированы специфические требования к выделяемому помещению:

* оно не должно располагаться на уровне одного этажа;
* должно иметь не менее двух залов площадью 35-40 кв. м каждое для размещения компьютерной техники;
* должно иметь не менее 1 6-ти кабинетов на 2-3 чел. каждый и один зал для заседаний;
* помещение не должно требовать ремонта;
* необходим ряд помещений технического назначения».
  1. **Морфологические ошибки**

**Отступление от правил согласования определений.** Если определение относится к имени существительному, имеющему при себе приложение, оно согласуется с главным словом сочетания: новый вагон-лаборатория; универсальная лебедка-автопогрузчик. Главное слово в таких сочетаниях обычно стоит на первом месте. Если определение относится к сочетанию личного имени и приложения типа «директор завода Иванова», определение обычно согласуется с ближайшим именем существительным: наш начальник цеха Петрова; старший инженер Яковлева, новый лаборант Серова. Отступление от этого правила наблюдается в тех случаях, когда определение выражается причастием: выступившая на собрании заместитель директора доцент Сидорова; принимавшая участие в разработке проекта научный сотрудник Алексеева.

**Ошибки при употреблении полной и краткой форм имен прилагательных.** Составителям деловых писем следует учитывать, что краткие формы имен прилагательных более употребительны в официально-деловой речи. Полные формы прилагательных (в именительном падеже) в подобных текстах оказываются неуместными, ощущаются как разговорные и даже просторечные.

**Неправильно:**

Выводы комиссии обоснованные и справедливые.

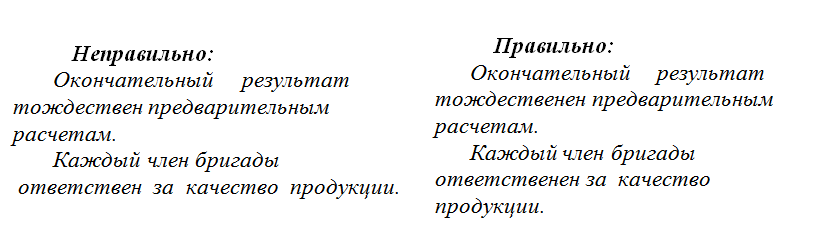
Решение об увольнении Иванова незаконное.

**Правильно:**

Выводы комиссии обоснованны и справедливы.

Решение об увольнении Иванова незаконно.

В случае употребления форм кратких имен прилагательных на - ен, - енен следует учитывать, что в официально-деловой речи предпочтительно употребление форм на -енен.



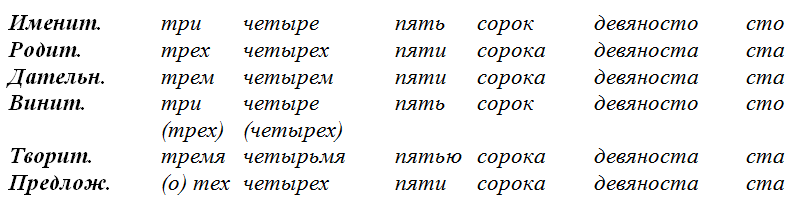
**При употреблении количественных числительных** в деловых письмах, телефонном разговоре, деловой беседе, при чтении деловых текстов в официальной обстановке следует помнить, что все количественные имена числительные склоняются. При этом изменяются все части сложных и составных числительных: до шестисот шестидесяти рублей; с шестьюстами шестьюдесятью шестью рублями и т. д.

Как уже отмечалось, в тексте количественные имена числительные обычно записываются цифрами. Поэтому, чтобы избежать возможных речевых ошибок в текстах, предназначенных для чтения или произнесения в официальной обстановке, наряду с цифровыми обозначениями следует давать их словесные варианты, разумеется, в соответствующих падежных формах:

На завод было доставлено до 850 т (восьмисот пятидесяти тонн) металлолома.

Депутат встретился с 766 (семьюстами шестьюдесятью шестью) рабочими завода.

Приведем формы косвенных падежей числительных, склонение которых может вызвать трудности.



**3.3 Синтаксические ошибки**

**Ошибки, связанные с несоответствием контекста и порядка слов.**

Следует помнить - в русской письменной речи информационная роль порядка слов возрастает к концу предложения

Рассмотрим три примера:

1. Завод «Прогресс» выполнил план к 20 декабря.

2. К 20 декабря завод «Прогресс» выполнил план.

3. К 20 декабря выполнил план завод "Прогресс".

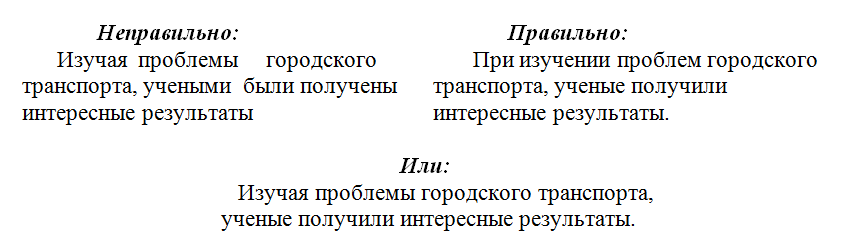
В первом предложении содержится указание, к какому сроку завод выполнил план. Во втором предложении констатируется, что завод план выполнил. В третьем предложении указывается, какой завод (именно «Прогресс») выполнил план.

**Нарушение специфики употребления деепричастных оборотов.** Деепричастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другими действиями. Используя это обстоятельство, через деепричастный оборот можно передать различные оценочные характеристики внимание, оказанное затронутому в письме вопросу, заинтересованность в скорейшем завершении работы и т. д. Например:

Внимательно рассмотрев представленный к утверждению проект, дирекция считает... Пользуясь деепричастными оборотами, можно сформулировать причины, послужившие основанием для принятия того или иного управленческого решения. Деепричастным оборотом следует начинать, а не завершать фразу. Например: Учитывая...; Считая...; Принимая во внимание...; Руководствуясь... и т. д.

Обязательным условием употребления деепричастных оборотов является то, что два действия, одно из которых выражено глаголом-сказуемым, а другое деепричастием, должны осуществляться одним и тем же лицом (или относиться к одному лицу). Однако составители деловых писем часто допускают ошибки в употреблении деепричастных оборотов. Например: Проработав всего два месяца, у него возникли осложнения с начальником цеха (правильно: Проработав всего два месяца, он испортил отношения с начальником цеха).

Ошибки при употреблении деепричастных оборотов нетрудно исправить, заменяя предложения с деепричастными оборотами предложениями с обстоятельственными придаточными частями, а также употребляя глаголы-сказуемые не в страдательном, а в действительном залоге.



**Ошибки, возникающие в результате незнания структуры сложного предложения.** В деловых письмах сложноподчиненные предложения, как правило, используются для выражения причинно-следственных связей. При построении сложных предложений следует учитывать, что наиболее употребительны сложные предложения с союзами что; который; если; чтобы; где; как; вследствие того, что. Место придаточного предложения зависит от того, какой член главного предложения оно поясняет. Если придаточное предложение поясняет только одно слово главного предложения, то оно обычно следует за этим словом. Например: В работе совещания, на котором присутствовало свыше 100 человек, приняли участие.

Если придаточное предложение относится к группе сказуемого в главном предложении или ко всему главному предложению, то различаются два случая: придаточное ставится перед главным, когда акцент делается на обстоятельствах свершения действия, и после главного, когда оно поясняет основную мысль сложного предложения: Например: Ввиду того, что литье проводилось ускоренным методом, отжиг длился два часа. Отжиг длился два часа, ввиду того, что ...

Придаточные предложения могут быть заменены синонимичными причастными и деепричастными оборотами. Этим достигаются сжатость и лаконизм текста. Например:

Направляем Вам для сведения Основные положения Единой государственной системы делопроизводства, одобренные Государственным комитетом по науке и технике (вместо: которые одобрены).

Не допускается соединять как однородные синтаксические члены причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями.

**Нельзя писать:**

Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели.

**Нужно:**

Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и методы, использованные для достижения цели.

**Неправильное использование предлогов.**

**Нельзя писать:**

Это показывает о том, что мы терпимо относимся к недостаткам.

**Нужно:**

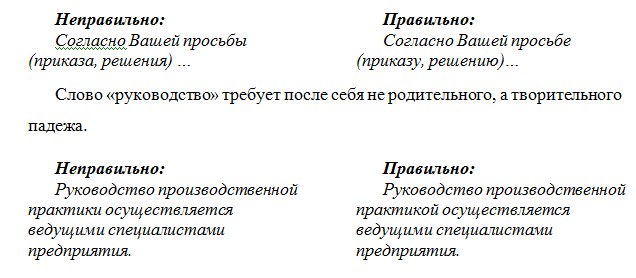
Это показывает, что мы терпимо относимся к недостаткам.

Составители деловых писем нередко не различают случаев, когда речь идет об учреждении, а когда о здании.

Например: В наше предприятие распределены на работу молодые специалисты (правильно: На наше предприятие).

**Неправильное согласование в падеже.**

Наиболее частой ошибкой является неправильное употребление существительного в родительном падеже вместо дательного.



* 1. **Структурные помехи**

Источником структурных помех является неверное построение текста служебного документа, не соразмеренное расположение его частей. Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал определенное место в логической структуре документа и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение данного условия приводит к длинным введениям и сложным системам мотивировок.

Например, поскольку в формуляре документа отведено специальное место для заголовка, нет необходимости начинать изложение документа с того, что уже сказано в заголовке.

Не следует указывать наименование предприятия рядом с должностью лица, подписавшего документ, поскольку это уже указано на бланке или в прямоугольном штампе, проставленном на документе.

Судя по многочисленным ошибкам, встречающимся в текстах служебных документов, следует рассмотреть подробно вопрос: по какому критерию делится текст на абзацы?

Дело в том, что изложение каждого аспекта содержания рекомендуется начинать с нового абзаца. Новую тему или новый поворот темы следует также выделять красной строкой. Разбивая текст документа на абзацы, мы облегчаем его восприятие.

Лингвисты считают, что типичный абзац состоит из трех частей: абзацного зачина, абзацной фразы и комментирующей части. В абзацном зачине формулируется тема абзаца, как бы сообщается, о чем пойдет речь дальше. В абзацной фразе содержится основная информация абзаца. В комментирующей части подводится итог сказанному в абзаце. Как правило, комментирующая часть вводится словами: поэтому, таким образом, в этой связи, в результате этого и т. д. Однако формальные границы между частями абзаца провести не всегда представляется возможным. Здесь большую роль играет интуиция составителя документа.

Считается, что средняя длина абзаца 4 - 6 предложений. Однако встречаются абзацы, состоящие из одного предложения, преимущественно в многоаспектных документах.

Часто в служебных документах информация, место которой в приложении, попадает целиком в сам документ. Такие документы занимают порой не один десяток страниц. Отметим, что служебный документ не должен дублировать другой, уже тестированный документ, скажем, техническое задание или перспективный план. Информация, которая не может быть выражена в жанре письма, должна составить содержание приложения к нему. В отличие от письма объем приложения не ограничен. Чтобы достичь оптимального эстетического эффекта при восприятии текста документа, рекомендуется использовать параллельные языковые конструкции.

**3.5 Технические помехи**

К этим помехам относятся описки, ошибки, механические повреждения целости текста при передаче — надрывы, склеивания с конвертом и т. д. Основная причина возникновения технических помех — составительская небрежность.

Здесь целесообразно рассмотреть механические воздействия, результат которых — опечатки и ошибки. Для того чтобы уменьшить их количество, по-видимому, существует лишь один путь.

Количество описок и ошибок тем больше, чем больше объем сообщения, т. е. чем больше в письме слов и знаков. Очевидно, если число слов в письме свести до минимума, тем самым сократится до минимума и возможность ошибок и описок. Это может быть достигнуто при использовании для написания письма готовых стандартных бланков, в которых оставлены для заполнения специальные места.

**3.6 Грамматические помехи**

Орфография и пунктуация служебных документов должны в целом строго соответствовать ныне действующим правилам. Незнание этих правил и является источником грамматических помех.

Нельзя забывать, что отклонения от общелитературных норм языка допустимы только в отдельных видах документов и в отдельных их частях. Так, наблюдается тенденция к утрате знаков препинания: запятых, точки с запятой, кавычек, тире и др. Например, прямая речь, как правило, уже не употребляется в протоколах, используется косвенная речь, а чаще вариант прямой речи без кавычек, например:

Сидельников: Коллегия комитета рекомендует...

Белкина: Рекомендации Коллегии, несомненно, станут предметом обсуждения на ближайшей конференции.

Как видим, здесь прямая речь дана без кавычек и не поставлены инициалы.

Другим примером утраты знаков препинания является так называемая открытая пунктуация в написании адреса, например:

Москва, Раушская наб., 4

ВНИИинформации

директору т. Кедровскому О. В.

В многоаспектных документах (постановлениях, решениях, распоряжениях, ведомственных нормативных актах и др.) каждый абзац начинается с прописной буквы, хотя в конце предыдущего абзаца и стоит точка с запятой или запятая.

После обращения, как правило, ставится восклицательный знак. Однако работники сферы внешних сношений вместо восклицательного знака ставят запятую и начинают текст документа со строчной буквы. Эту практику, по нашему мнению, следовало бы сделать нормой для любого служебного письма. Обязательна запятая, а не восклицательный знак в официальных письмах с выражением сочувствия и, конечно, соболезнования. В поздравительных адресах уместен только восклицательный знак (один или три).

В наименованиях различных учреждений первое слово пишется с прописной буквы.

Например: Всесоюзная торговая палата.

Если в состав наименования учреждения входят собственные имена или названия других организаций, то они пишутся так же, как и при самостоятельном употреблении.

Например: Главстройпроект при Госстрое СССР.

Особые затруднения вызывают случаи с употреблением названий предприятий, организаций, учреждений. Работники аппарата управления склонны давать их в сокращенном виде. Это создает определенные удобства, тем более, когда полное название оказывается очень длинным. Но следует помнить, что сокращать названия организаций произвольно нельзя. Сложносокращенные наименования, образованные частично из начальных букв, частично из усеченных слов, пишутся в первой части прописными буквами, во второй — строчными, например:

НИИхим-маш, ВНИИдормаш.

В названиях высших союзных и республиканских партийных, советских, профсоюзных и комсомольских органов все слова пишутся с прописной буквы, например:

Всесоюзный Центральный Совет Профессиональных Союзов.

Составители служебных, документов далеко не всегда учитывают принципиальное различие между действительным и страдательным залогами, между совершенным и несовершенным видами глагола. Замена действительного залога страдательным, а страдательного — действительным обусловливает определенное изменение смысла документа.

Например:

Вы не выполняете моего указания по производству текущего ремонта в сети наружного освещения.

И та же конструкция в страдательном залоге:

Мое указание по производству текущего ремонта в сети наружного освещения не выполняется.

В первом случае невыполнение указания вменяется в вину конкретному лицу. Во втором случае внимание концентрируется лишь на факте невыполнения, конкретный виновник прямо не называется, а лишь имеется в виду.

Но совершенно непонятно, зачем понадобилось прибегать к страдательной конструкции явно в ущерб литературным нормам русского языка и сложившимся нормам деловой письменной речи в следующем случае:.

По настоятельному требованию завода нами было преступлено к штукатурке и защитной покраске армопенобетонных плит перекрытия горячепрессового цеха.

Хотя в конце предложения стоит точка, создается впечатление, что фраза не окончена. Было бы уместно указать либо дату, когда же, наконец, штукатуры приступили к работе, либо дать интерпретацию этому факту. Применение действительного залога здесь диктуется самим характером ситуации. И следовало бы написать:

По настоянию завода мы приступили к работам по штукатурке и защитной покраске армопенобетонных труб перекрытия горячепрессового цеха 20 мая.

В тех случаях, когда необходимо подчеркнуть, что факт свершения действия имеет большее значение, чем указание на лицо, свершившее его, прибегают к страдательному залогу.

Например:

Оплата гарантируется

Письмо отправлено

Ваша телеграмма получена

Сроки выполнения работ срываются

Ваше предложение единодушно одобрено

Указанная документация будет Вам возвращена вместе с отправленным грузом

Действительный залог придает динамизм изложению и употребляется в тех случаях, когда необходимо указать конкретное лицо как источник предпринимаемых действий.

Например:

Завод «Прогресс» не гарантирует качество изделий по истечении шести месяцев с момента отгрузки.

Главное управление не возражает, чтобы завод «Прогресс» приступил к выпуску самосвалов с ноября 1981 года.

Несмотря на неоднократные напоминания, завод «Электросталь» срывает поставку цветного литья.

Подмена совершенного вида глагола несовершенным и наоборот также приводит к помехам.

Работник метрополитена сообщил:

В ближайшее время будут устанавливаться эскалаторы. Правильно: будут установлены.

Здесь важно подчеркнуть не процесс, а результат.

Частая ошибка — неправильное использование предлогов. Административные работники нередко не различают случаев, когда речь идет об учреждении, а когда о здании.

Например:

В наше предприятие распределены на работу молодые специалисты выпуска 1979 г.

Студенты находятся в предприятии по дипломному проектированию.

В деловой письменной и устной речи получили большое распространение словосочетания с предлогом о и с зависимыми существительными в предложном падеже типа: вопрос о доверии; решение о кадрах; соглашение о и т. д. Однако наблюдаются случаи неправильного использования предлога о, что создает языковые помехи.

Например:

Директор завода отметил о важности поставленной проблемы.

Это показывает о том, что мы терпимо относимся к недостаткам.

Цех нуждается в ремонте, о производстве которого мы настоятельно требуем.

Дирекция приняла меры об организации работы на местах.

Имейте об этом в виду.

Широкие обсуждения о возможных путях расширения торговли.

Нет сомнений о том, что проводимая отделом работа большая и важная.

Признаем о том, что проект станка удачный.

Неправильное согласование в падеже**.** Рассмотрим следующий пример:

Институт ходатайствует о постоянной прописке в г. Москве сотруднику Петрову П. А.

В этом случае следовало бы употребить слово сотрудник в родительном падеже или использовать выражение Институт ходатайствует о предоставлении постоянной прописки....

Как известно, деепричастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другим действием. Используя это обстоятельство, через деепричастный оборот можно передать различные этические моменты, как, например, внимание, оказанное затронутому в письме вопросу в ходе его изучения, заинтересованность в скорейшем завершении работы и т. д.

Например:

Внимательно рассмотрев представленный к утверждению проект, Госплан считает... .

Пользуясь деепричастными оборотами, можно сформулировать причины, послужившие основанием для принятия того или иного административного решения. Деепричастным оборотом следует начинать, а не завершать фразу.

Например:

Учитывая..., Считая..., Принимая во внимание..., Руководствуясь... и т.д.

Трудно представить деловую письменную речь без сложноподчиненных предложений. По поводу их употребления академик-лингвист Л. В. Щерба писал: «Основная разновидность канцелярского стиля имеет своей задачей представить все обстоятельства дела во всех их логических взаимоотношениях вместе с выводом из них в одном целом. Отсюда вытекает культура сложных предложений по способу подчинения в канцелярском стиле». Совмещая просьбу и причины, побудившие обратиться с просьбой, отказ и его убедительную аргументацию в рамках единой конструкции, сложные предложения придают большую убедительность просьбе и смягчают впечатление отказа. Поэтому сложноподчиненные предложения получили распространение в письмах арбитражных, рекламационных, претензионных.

В служебных документах сложноподчиненные предложения, как правило, используются для выражения причинно-следственных связей. При построении сложных предложений следует учитывать, что наиболее употребительны сложные предложения с союзами: что, который, если, вследствие того что, при условии, чтобы, где, как. Место придаточного предложения зависит от того, какой член главного предложения оно поясняет.

Если придаточное предложение поясняет только одно слово главного предложения, то оно, как правило, следует за этим словом. Например:

В работе совещания, на котором присутствовало свыше 100 человек, приняли участие...

Если придаточное предложение относится к группе сказуемого в главном предложении или ко всему главному предложению, то различаются два случая. Оно ставится перед главным, когда акцент делается на обстоятельствах свершения действия, и после главного,, когда оно поясняет основную мысль сложного предложения.

Например:

Ввиду того что литье проводилось ускоренными методами, отжиг длился два часа.

Отжиг длился два часа, ввиду того что...

Придаточные предложения могут быть заменены синонимичными причастными и деепричастными оборотами. Этим достигается сжатость и лаконичность текста.

Например:

Направляем Вам для сведения Основные положения Единой государственной системы делопроизводства, одобренные Государственным комитетом СССР по науке и технике вместо: которые одобрены.

Причастный оборот может следовать за определяемым словом (тема, выполненная институтом) или предшествовать ему (выполненная институтом тема). Наиболее распространено расположение причастного оборота после определяемого слова.

Не допускается соединять как однородные синтаксические члены причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями.

**Нельзя писать:**

Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели.

**Нужно писать:**

Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и методы, использованные для достижения цели.

Синонимичны по значению различным придаточным предложениям конструкции с отглагольными существительными, например: после установления, согласно договоренности, по окончании..., в соответствии с указанием..., в связи с расширением...

* 1. **Искусственное удлинение речи**

Специалисты советуют: «Не излагайте в письме того, что вы не сказали бы устно.» Однако в нашей современной официальной переписке сплошь и рядом встречаются примеры искусственного удлинения речи. Например:

Мы должны просить Вас освободить нас от обязанности послать Вам предложение.

Надеемся на то, что Вы в ближайшее время ответите нам... .

В ожидании благоприятного от Вас ответа... ,

Остаемся

с уважением

(подпись)

А ведь можно было бы изложить необходимое так:

Ввиду ... считаем целесообразным не высылать Вам проект предложения.

* 1. **Рекомендаций по устранению помех, возникающих при записи цифровой информации**

Отдельные виды управленческой информации передаются в форме смешанной записи, состоящей из цифр и слов. Например, число 509 000 в словесно-цифровой записи будет выглядеть так: 509 тыс., а если вместо 1 000 000 использовать алгебраический показатель, то можно записать — 105. Словесно-цифровая запись не только дает возможность сокращать написание больших и. малых чисел, но и значительно облегчает их восприятие.

Простое количественное числительное, обозначающее однозначное число (без указания меры), в записи, воспроизводится словом, а не цифрой.

Например: Дефектных изделий должно быть не более трех.

Аналогично пишутся числительные, обозначающие временные границы или периоды.

Например:

Испытания должны продолжаться три — пять дней.

Если однозначное число сопровождается обозначением меры (или отношения), оно пишется цифрой.

Например:

Требуется 2 кг гвоздей.

Кран грузоподъемностью 1 тыс. т.

Многозначные числа (сложные или составные числительные) принято записывать цифрами. Исключение делается в тех случаях, когда такие числа начинают предложение.

Например:

Двадцать пять изделий было забраковано (но Было забраковано 25 изделий).

Многозначные целые числа принято записывать, разбивая цифры пробелами на классы. Места пробелов зависят от системы счисления: при десятичной системе отделяется каждый четвертый знак, например, 100 000 т, 253 720 руб.; при двенадцатиричной - каждый второй.

Запись порядковых числительных отличается от записи количественных. Если запись ведется арабскими цифрами, то порядковое числительное вводится в текст с указанием падежных окончаний.

Например:

Радиоприемники 1-го класса обязательно должны иметь радиовещательный прием.

Шероховатость поверхности — по 6-му классу точности.

При перечислении нескольких порядковых числительных падежное окончание ставится только один раз.

Например:

Изделия 1,2 и 3-го сорта.

Некоторые порядковые числительные для отличия обозначаются в документах с помощью римских цифр, но уже без падежных окончаний. Порядковые номера месяцев, кварталов по традиции принято писать римскими цифрами.

С помощью цифр в управленческой документации можно записывать определения, выраженные сложным словом, включающим в себя некоторые формы числительных, например:

100-процентный, 20-кило метр о вый, 5-миллиметровый.

Допускается сокращать вторую часть прилагательного, выражающегося единицей измерения: 20-км, 5-мм, 10-кг.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Итак, мы рассмотрели особенности отдельных видов документов, унификацию текста, логические основы, особенности композиции, проанализировали языковые, технические, структурные помехи и пришли к следующим выводам:

* чтобы правильно и быстро составить служебный документ, необходимо использовать клише, штампы, стандарты. Именно использование унифицированных формул позволяет быстро и качественно составить документ;
* при редактировании документов нельзя ограничиваться только проверкой собственного текста документа; важная смысловая информация, логически связанная с текстом, содержится в таких реквизитах, как заголовок к тексту, адресат, отметка о приложении, подпись, оформление которых должно соответствовать ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;
* композиционная структура документа, стиль изложения и языковые средства, используемые при составлении текста документа, выбираются в соответствии с видом документа;
* независимо от вида унифицированного документа его синтаксис, т.е. порядок слов в предложении, должен отражать логическую последовательность элементов содержания и соответствовать традиционным для русского языка нормам словорасположения: группа подлежащего предшествует группе сказуемого. Это так называемый прямой порядок слов в предложении;

Составители различных документов нередко делают ошибки, являющиеся источником различных помех: технических, структурных, грамматических, семантических, синтаксических и стилистических.

* к техническим помехам относятся описки, ошибки, механические повреждения целостности текста, вызванные небрежностью составителя;
* источником структурных помех является неверное построение текста, несоразмерное расположение его частей. Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал определенное место в логической структуре документа и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение данного условия приводит к сложным конструкциям и неясному тексту;
* к грамматическим помехам приводит незнание правил орфографии и пунктуации. Нельзя забывать, что отклонения от общелитературных норм языка допустимы только в отдельных видах документов и в отдельных его частях.
* неправильное использование слов и терминов приводит к семантическим помехам. К этой группе ошибок относится основное количество служебных документов. Используя как русские слова, так и слова иностранного происхождения и термины, составитель должен точно знать их смысл;
* к стилистическим помехам относятся: искусственное удлинение речи, употребление архаизмов (устаревших слов и оборотов), употребление слов, не относящихся к официально-деловому или нейтральному стилю.

Основное требование, предъявляемое к служебному документу, - объективность содержания, что обусловливает, как правило, нейтральный тон изложения. Следует учитывать, что служебные документы пишутся в доброжелательном тоне, не допускается иронизирование, проявление грубости и т.п. Деловое общение эффективно тогда, когда составитель документов учитывает все этические моменты при констатации и интерпретации ситуаций, возникающих в управленческой деятельности. Поэтому административный речевой этикет имеет огромное значение.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Валгина Н.С., Светлышева В.Н. Орфография и пунктуация: Справочник. - М.: Высшая школа, 1993.

2. Веселов П.В. Аксиомы делового письма. — М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993.

3. Веселов П.В. Современное деловое письмо в промышленности. — М.: Издательство стандартов, 1990.

4. Громова Н.М. Основы деловой переписки. - М: РУССЛИТ, 1992.

5. Громова Н.М., Деева Т.М., Кричатова Е.В. и др. Ваш зарубежный

партнер (Переписка, документация, контракты).

— М.: Техноэкология, 1992.

6. Лапинская И.П. Русский язык для менеджеров: Учебное пособие. — Воронеж: Изд-во ВГУ, 1994.

7. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: Учебное пособие. 4-е изд., испр. — М.: Высшая школа; ИНФРА-М, 1998.

8. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь трудностей русского языка. 6-е изд. - М.: Русский язык, 1987.

9. Словарь сокращений и аббревиатур. — М., 1995.

10. Словарь сокращений русского языка /Под ред. Д.И. Алексеева. 4-е изд., стереотип. - М: Русский язык, 1984.

11. Составление и оформление служебных документов: Практическое пособие для коммерческих фирм /Под ред. проф. Т. В. Кузнецовой. - М: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1997.

12. Справочник по деловой переписке. — М.: Мэрия Москвы, Научно-внедренческая фирма «Межрегионсервис», 1996.

13. Янковая В.Ф. Как составить текст делового письма // Секретарское дело. 1998, № 3, с. 31-37.