

ПРАКТИКА ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ ПРОГРАММА ОБЩЕГО КУРСА

Для магистрантов, обучающихся по специальности
СВЯЗИ с ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данный практический курс предназначен для магистров 1 года обучения на факультете иностранных языков и регионоведения МГУ им. М.В. Ломоносова. Курс выделяется как аспект наряду с обучением коммуникативным навыкам выступления с презентациями, участия в деловой беседе, дебатах и дискуссиях, ведения переговоров. Особенностью данного курса является его прикладная направленность.

Связи с общественностью (ПР) являются сегодня наиболее развивающейся областью, стоящей на стыке теории и практики. Связи с общественностью в сфере бизнеса решают те же задачи, которые решаются в других сферах ПР. Организациям необходимо устанавливать контакты и поддерживать доброжелательные отношения с многочисленными группами общества, от которых зависит их успех или неудача. Немаловажное значение имеет также и коммуникация внутри организации. Если сотрудники фирмы удовлетворены своей работой и гордятся фирмой, то они порождают большой пласт устной коммуникации, расширяющий круг тех, кто знает о компании. Острая конкурентная борьба, в которой функционирует и развивается бизнес, убеждает в том, что важным фактором, предопределяющим коммерческий успех компаний, является информационное воздействие на рыночную среду.

Это означает, что умение собирать, анализировать и представлять информацию с целью информационного воздействия на внешнюю и внутреннюю среду для защиты и лоббирования интересов компании, является важной составляющей коммуникативной компетенции ПР-специалиста.

Как известно, всякое общение – устное или письменное – происходит в определенной социальной ситуации. Каждая ситуация требует использование определенного речевого жанра. Поэтому языковая подготовка специалиста в сфере профессиональной коммуникации предполагает также владение речевыми моделями различных жанров.

Письменная коммуникация обладает определенными лексико-стилистическими и жанрово-композиционными особенностями, необходимыми ПР-специалисту для эффективной деятельности. Другой особенностью письменного общения является отсутствие визуального контакта между общающимися сторонами, когда ответная реакция на слова собеседника. Соответственно, возрастают и требования к оформлению информационного документа. Умение четко изложить суть вопроса, доступно и убедительно изложить собственную позицию предполагает достаточно

высокий уровень лингвистической подготовки и приходит с практикой и тренировкой.

Актуальность данного курса обусловлена потребностью в специалистах с профессионально-ориентированной языковой подготовкой, способных работать в условиях развития предпринимательства, расширяющихся международных контактов и интеграции российской экономики в мировую.

Целью предлагаемого курса является:

- ознакомить студентов с основными жанрами и особенностями деловой письменной документации;
- ознакомить студентов с требованиями, предъявляемыми к аналитическим и информационным документам;
- развить у студентов навыки составления информационного письменного документа.
- развить у студентов навыки адекватной социологизации в контексте профессионального общения.

По завершении курса студент должен:

- уметь работать с информационными документами с целью формирования общественного мнения;
- уметь находить и исправлять ошибки в составленном документе;
- уметь составлять адресные документы с соблюдением норм и идиоматичности языка, выбирая тон, стандарт и содержание документа, диктуемые конкретной ситуацией общения.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ПОСТРОЕНИЯ КУРСА

Курс рассчитан на 36 часов аудиторных практических занятий с интенсивностью 2 часа в неделю. На занятиях не только анализируются различные виды письменных документов, формат, содержание и жанр с учетом их «привязанности» к конкретной деловой ситуации, но и сравниваются образцы документов, общепринятые в зарубежной отечественной практике связей с общественность.

Курс представляет собой сочетание мини-лекций, текстового анализа, групповых дискуссий, индивидуальной и парной работы студентов, в том числе с элементами взаимообучения и контроля. На занятиях используется такая методика как анализ выполненных студентами практических заданий (анализ осуществляется по единой шкале критериев) с целью вынесения персональных рекомендаций по совершенствованию тренируемых навыков.

Навыки письменной речи развиваются во взаимодействии с навыками чтения, говорения и аудирования.

Обучение письму и письменной речи.

Развитию и закреплению практических навыков письменной речи придается приоритетное значение. На основе совершенствования навыков реферирования развиваются умения корректно составлять текст письменного документа с учетом ситуации общения. Студенты учатся находить логические связи, выделять основные факты и исключать избыточную информацию.

В качестве упражнений для закрепления данных навыков используются различные виды заданий, а именно: заполнение пропусков этикетными клише, структурирование информации в логическом порядке, трансформация документа в новый формат или стиль, редактирование документа, перевод прямой речи в косвенную. Отработка навыков осуществляется с опорой на текст как промежуточный этап между репродуцированием и продуцированием собственной письменной речи.

Обучение говорению.

В данном курсе совершенствование навыков чтения и говорения предполагает умение адекватно и детально понимать оригинальные письменные документы делового содержания и комментировать прочитанное, опираясь на фоновые и профессиональные знания. Используются следующие виды чтения: просмотровое, ознакомительное, изучающее.

Для отработки умения говорения используются следующие типы упражнений: ответы на вопросы по содержанию документа; выбор наиболее подходящего ответа из нескольких предложенных (multiple choice); обобщенное и сжатое изложение прочитанного по ключевым смысловым блокам, компрессия текста.

Аудирование

Студент должен владеть навыками восприятия на слух монологической и диалогической речи с целью извлекать основную фактическую информацию, выделять основные идеи и факты, исключать избыточную информацию.

Для отработки данного навыка студентам предлагается прослушать презентацию и составить план или фактологическую схему; прослушать производственное совещание и написать протокол; прослушать беседу (интервью) и написать служебную записку и/ли информационное сообщение.

ТЕКУЩИЙ И ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде домашних и аудиторных заданий. Промежуточный контроль осуществляется в виде контрольных работ по каждой из пройденных тем и имеет форму письменного экзамена, состоящего из нескольких заданий. Виды заданий варьируются в зависимости от проверяемых навыков. В качестве примера приводятся следующие задания, выносимые на контрольную работу:

1. на основе сценария кейса (case-study) составить соответствующий по стилю и тону письменный документ.
2. на основе информации изложенной в неофициальном стиле составить официальный отчет.
3. написать ответное письмо на основании исходного документа и имеющихся указаний.
4. трансформировать информацию из одного вида делового документа в другой по заданию.

Итоговый контроль осуществляется в конце семестра на основе суммирования баллов, полученных за контрольные работы. Каждый студент получает от преподавателя индивидуальный «Оценочный лист» с указанием

сильных и слабых мест в выполненных заданиях. При этом каждое задание оценивается по отдельности по единой шкале критериев. (Образец см. в приложении). Таким образом, студенты не только имеют возможность понять, что у них получается хорошо, а что следует доработать, но и видеть, как совершенствуются их навыки и умения в процессе обучения.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ.

№	Темы	Аудиторные часы	Контрольные работы
1.	Тема 1: Общие положения	2	
2	Тема 2: Краткие служебные сообщения	4	
3.	Тема 3: Служебные записки и электронные письма	4	
	Контрольная работа		2
4.	Тема 4: Составление программ специальных мероприятий	2	
5.	Тема 5: Протокол совещаний	2	
6.	Тема 6: Составление резюме Изложение биографии.	4	
	Контрольная работа		2
7.	Тема 7: Деловой письменный отчет.	4	
8.	Тема 8: Написание пресс – релиза	4	
9.	Тема 9: Составление деловых писем. Прямая переписка	4	
	Контрольная работа		2
	ВСЕГО	30	6

СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Тема 1. Общие положения

Знать:

Различия устной и письменной речи; виды информационных документов; особенности письменного языка; три «золотых правила» коммерческих ПР; главный принцип составления документов KISS (keep it short and simple) – краткость и простота; язык, стиль, систему знаков препинаний и сокращений; коммуникативную направленность грамматических форм; синтаксические нормы.

Уметь:

Учитывать потребности целевой аудитории при подготовке информационного документа; находить логические связи; выделять основную и исключать избыточную информацию; представлять информацию в кратком или сжатом виде;

Основная литература

1. Shirley Harrison, Public relations, How does it work, Routledge, 2000.
2. Sam Black, Public Relations, HLT Publications, 1992.
3. Wilcox Dennis L, Ault Phillip H, Public Relations, Strategies and Tactics, Longman, 1997.
4. Newsom Doug, Turk J.V., This is PR, The realities of Public Relations, Wadsworth Publishing Company, 1996.
5. J.Chilver, English for Business, 2nd edition, part 1, p.3-52.

Тема 2. Краткие служебные сообщения

Знать:

Особенности факсов и служебных сообщений как информационного документа. Цели, задачи и структуру данных документов, пять вопросов, определяющих их содержание данного вида документов. Основные правила подготовки документа. Язык, стиль и оформление телексов, служебных телеграмм и записок.

Уметь:

Составить служебный документ с использованием принятой системы сокращений, принятого формата.

Основная литература

1. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 6-9, 31.
2. Leo Jones, Richard Alexander, New International Business English, Cambridge University Press, 1996. Student's book.
3. BEC 1, BEC 2, Cambridge Books for Cambridge Exams, Listening section.
4. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p. 125.

Тема 3. Служебные записки и электронные письма.

Знать:

Особенности служебных записок и электронных писем как разновидности деловой корреспонденции для внутреннего пользования. Типы служебных записок. Структуру, содержание и логику построения документа. Язык и стиль служебной записки.

Уметь:

Находить информационные искажения при составлении служебных записок и устранять их. Самостоятельно составлять служебную записку или факс на основе прочитанного текста или прослушанного телефонного разговора. Устранять информационную или стилистическую перегруженность текста сообщения, соблюдая причинно-следственные связи изложения.

Основная литература

1. David Cotton, Keys to Management, Longman, 1996.
2. Andrew Littlejohn, Company to Company, A new approach to business correspondence in English, Cambridge University Press, 1998.
3. A.Ashley, Correspondence Workbook, Oxford, p.4, 14.
4. BEC Higher2, Cambridge Books for Cambridge Exams, p.7-9.
5. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p. 1-12, 24-36, 36-47.

Тема 4. Составление программ специальных мероприятий

Знать:

Особенности письма-заявления как разновидности делового письма. Требования, предъявляемые к плану, стилю и тону письма. Типичные ошибки при составлении письма-заявления. Содержательная и эмоциональная составляющая письменного взаимодействия.

Уметь:

Классифицировать персональную информацию, используя абзацное членение; избегать информационной перегруженности письма. Грамотно владеть стандартными фразами и выражениями, принятыми в деловой переписке. «Эмоционально подстраиваться» по адресата. Исправлять нарушения стилистики письма.

Основная литература

1. Shirley Harrison, Public relations, How does it work, Routledge, 2000.
2. Sam Black, Public Relations, HLT Publications, 1992.
3. Wilcox Dennis L, Ault Phillip H, Public Relations, Strategies and Tactics, Longman, 1997.
4. Newsom Doug, Turk J.V., This is PR, The realities of Public Relations, Wadsworth Publishing Company, 1996.

Тема 5. Протокол производственного совещания.**Знать:**

Цели, задачи и структура протокола. Виды протокола и пространственное расположение информации в разных видах протокола. Язык, процедурная лексика и стиль протокола.

Уметь:

Обобщать и структурировать информацию; вычленять главную и второстепенную информацию; переводить прямую речь в косвенную; записать устную речь с последующим оформлением записей в протокол производственного совещания; пользоваться процедурной лексикой и клишированными фразами, принятыми при составлении протоколов.

Основная литература

1. David Cotton, Keys to Management, Longman, 1996. Listening sections.
2. David Cotton, Business Class, Longman, 2000.
3. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 136, 214-215.
4. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p. 112.

Тема 6. Составление резюме. Написание биографии.**Знать:**

Стиль и виды резюме как адресного информационного документа. Язык и особенности оформления. Пространственное расположение и зрительное восприятие информации. Язык и особенности оформления. Пространственное расположение и зрительное восприятие информации. Содержательная и эмоциональная составляющая письменного взаимодействия.

Уметь:

Классифицировать персональный и фактический материал с учетом принятого формата. Классифицировать персональную информацию, используя абзацное

членение; избегать информационной перегруженности письма. «Эмоционально подстраиваться» по адресата. Исправлять нарушения стилистики документа.

Основная литература

1. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 68-70
2. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p.162.

Тема 7. Деловой письменный отчет.

Знать:

Цели и задачи отчета. Виды деловых отчетов. Способы организации и представления информации с учетом целевой аудитории. Логические связи в структуре сложного предложения; рубрикацию сложного предложения. Правила аргументации.

Уметь:

Собирать, анализировать и обобщать информацию. Аргументировать собственную позицию, сравнивая и противопоставляя факты. Соблюдать логику представления информации, грамотно используя союзы и союзные слова. Видеть и устранить логические ошибки или информационные искажения в деловом отчете. Самостоятельно составлять деловой отчет по заданию.

Основная литература

1. A.Ashley, Correspondence Workbook, Oxford, p.4, 14.
2. G.Tullis, S.Power, New Insights into Business, Workbook, unit 10.
3. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 131-133.
4. S.Greenall, Business Targets, p. 31,40-41.

Тема 8: Написание пресс - релиза

Знать:

Особенности письма-заявления как разновидности делового письма. Требования, предъявляемые к плану, стилю и тону письма. Типичные ошибки при составлении письма-заявления. Содержательная и эмоциональная составляющая письменного взаимодействия.

Уметь:

Классифицировать персональную информацию, используя абзацное членение; избегать информационной перегруженности письма. Грамотно владеть стандартными фразами и выражениями, принятыми в деловой переписке. «Эмоционально подстраиваться» по адресата. Исправлять нарушения стилистики документа.

Основная литература

2. Sam Black, Public Relations, HLT Publications, 1992.
3. Wilcox Dennis L, Ault Phillip H, Public Relations, Strategies and Tactics, Longman, 1997, ch.20 (p.452), ch.21 (471).
4. Newsom Doug, Turk J.V., This is PR, The realities of Public Relations, Wadsworth Publishing Company, 1996, ch.11 (p.339), ch.12 (p.387).

Тема 9. Составление деловых писем. Ведение прямой переписки.

Знать:

Особенности делового письма как канала внешней коммуникации. Роль письменной коммуникации в формировании профессионального имиджа. Специфику передачи информации в письме. Формат, логика построения и стиль изложения делового письма. Виды деловых писем. Особенности составления писем негативного содержания.

Уметь:

Эффективно пользоваться шаблонами письменного общения с учетом различных целей. Находить нарушения стилистики деловых писем и устранять эти нарушения. Владеть синтаксическими конструкциями для передачи «внутренней интонации» сообщения.

Основная литература

1. Andrew Littlejohn, *Company to Company, A new approach to business correspondence in English*, Cambridge University Press, 1998.
2. A.Ashley, *Correspondence Workbook*, Oxford, p.4, 14.
3. N.Burbidge, P.Gray, *Letters*, p.21.
4. P.Strutt, *Longman Business English Usage*, p. 94-96, 123.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА.

Базовая литература

1. Shirley Harrison, *Public relations, How does it work*, Routledge, 2000.
2. Sam Black, *Public Relations*, HLT Publications, 1992.
3. Wilcox Dennis L, Ault Phillip H, *Public Relations, Strategies and Tactics*, Longman, 1997.
4. Newsom Doug, Turk J.V., *This is PR, The realities of Public Relations*, Wadsworth Publishing Company, 1996.
5. Andrew Littlejohn, *Company to Company, A new approach to business correspondence in English*, Cambridge University Press, 1998.
6. Laura M. English, Sarah Lynn, *Business Across Cultures, Effective Communication Strategies*, Longman, 1995.
7. A.Ashley, *Correspondence Workbook*, Oxford.
8. N.Burbidge, P.Gray, *Letters*, Oxford University Press.

Дополнительная литература

1. Renee Huggett, *Business Case Studies*, Cambridge University Press, 1997.
2. Frances Boyd, *Making Business Decisions, Real Cases from Real Companies*, Longman, 1994.
3. G.Tullis, S.Power, *New Insights into Business, Workbook*.
4. Leo Jones, Richard Alexander, *New International Business English*, Cambridge University Press, 1996. Student's book.
5. S.Greenall, *Business Targets*, Heinemann, Student's book, 1999.

ВВЕДЕНИЕ

Ориентиром при языковой подготовке специалистов стали Европейские языковые стандарты, описывающие требования к уровню владения иностранным языком, который является инструментом решения профессиональных задач и достижения конкретных целей. Языковая подготовка специалиста в сфере профессиональной коммуникации предполагает владение навыками составления деловой корреспонденции.

Деловая документация представляет собой одну из важнейших форм реализации деловых отношений. Поэтому составление делового письменного документа является неотъемлемой частью международных сертификационных экзаменов по английскому языку, таких как BEC (Business English Certificate), ICM (The Institute of Commercial Management) Diploma In Business English, LCCI (The London Chamber of Commerce and Industry) English for Business. Умение вести деловую переписку и работать с технической документацией ценится очень высоко, поскольку связано со стратегией и тактикой делового общения. Являясь актом волеизъявления, документ, предписывает тому, кому он адресован, определенные правила поведения. А это значит, что составляющий деловой документ должен четко понимать, что требуется сообщить в том или ином конкретном случае, и как следует выразить собственное намерение, чтобы достичь поставленной цели.

Как сделать обучение стратегиям и тактикам деловой письменной речи увлекательным для тех, кто пока не имеет опыта работы, и для тех, кто уже активно работает в компаниях в самых различных должностях?

“Writing your way to the top” – это практическое пособие нового типа, созданное с учетом требований международных образовательных стандартов и написанное с применением традиционных отечественных методик обучения, предполагающей развитие навыков письменной речи во взаимодействии с навыками чтения, говорения и аудирования. Помимо практической информации, касающейся общепринятой в международной практике ведения деловой документации, пособие содержит четкую систему упражнений, направленных на отработку синтаксических конструкций и заучивание клише, этикетных и типовых фраз, наиболее часто употребляемых в различных ситуациях деловой переписки. В ряде случаев дается несколько вариантов фраз для одной и той же ситуации, что предоставляет возможность выбора при выработке собственного стиля ведения деловой переписки.

Структура пособия прозрачна и понятна. Им будет легко пользоваться и студентам, и преподавателям, и тем, кто захочет самостоятельно подготовиться к сдаче международных сертификационных экзаменов или же просто улучшить собственные языковые навыки, необходимые для эффективной работы с деловыми документами.

Пособие написано с использованием аутентичных материалов и типовых форматов заданий, отвечающих требованиям, предъявляемым к

письменной речи международными квалификационными экзаменами, и снабжено аудиоматериалами.

Данное пособие написано на основе научного исследования деловой письменной речи и явилось результатом многолетнего ведения курса «Письменное деловое общение» на гуманитарных и естественных факультетах МГУ имени М.В.Ломоносова.

Пользуясь случаем, автор считает необходимым выразить глубокую благодарность к.ф.н., доценту МГУ им. М.В. Ломоносова Рязанцевой Т.И за творческое участие и помощь в систематизации материалов пособия. Слова признательности хотелось бы высказать моим коллегам и студентам МГУ им. М.В Ломоносова, каждый из которых вложил в создание пособия частичку своей души.

Автор будет признателен читателям за замечания и пожелания в отношении содержания пособия и методики изложения материала.

* * * * *

В учебном пособии в краткой, доступной и занимательной форме рассмотрены основные вопросы, касающиеся ведения деловой документации, общепринятого в международной практике и отечественном делопроизводстве.

“Writing your way to the top” является актуальным пособием, содержащим полезную информацию, аутентичные материалы и различные типы экзаменационных заданий для успешной подготовки к формату международных сертификационных экзаменов (BEC, ICM, LCCI и др.)

Данное пособие поможет усовершенствовать навыки деловой письменной речи на английском языке и отточить стиль ведения деловой корреспонденции тому, кто начинает свою профессиональную деятельность, и тому, кто уже активно работает в компаниях в самых различных должностях.