

рынын аттары жазылып турат Мисалы, Алатоо аянты, Ош базары, Кыргыз драмалык театры жана башка жерлер. Гид шайланат, ал күн мурун даярданышы керек. Класстагы окуучулар гидге ар кандай суроолорду берсе болот

Ушундай оюндар активдүү кептик машыгууларга, окуучулардын оозеки кебин өстүрүүсүнө түрткү берет. Дидактикалык оюндарды колдонгондо сөзсүз буларга көңүл буруу керек.

- а) Кепте өтүлгөн кеп курамдардын, мүчөлөрдүн маанисинин туура пайдаланышына,
- б) Айтылган кептин логикалык туура түзүлүшүнө,
- в) Суроого бат, туура жооп берилишине, башкача сөз менен айтканда окуучунун реакциясынын тездигине,
- г) Тыбыштардын туура айтылышына,

Кыргыз тилин бөтөн тили катары окутуунун башталгыч этабында дидактикалык оюндарды тандоодо терең ойлоо зарыл, анткени ар бир сөз, ар бир кеп курамы жана сөздөрдүн мүчөсү негизги жана бекемдөөчү ролду ойнойт.

Ошентип башталгыч класстарда кыргыз тилин бөтөн тил катары окутуунун методикасында сөзгө түшүнүп кебинде колдоно билүү ыкмасын эң негизги ыкма катары колдонуу керек. Окутуунун системасы баарлашуунун каражаты катары активдүү пайдалануусуна, ошого ылайык окуучулардын кыргызча кебин өстүрүүсүнө туура келген функционалдык грамматикасына таянуу зарыл.

Колдонулган адабияттар

- 1 Шерба Л В Преподавание иностранных языков в средней школе. Общие вопросы методики – М Высшая школа, 1967
- 2 Беляев Б В О применении принципа сознательности в обучении иностранному языку Психология в обучении иностранному языку – М, 1967
- 3 Рожкова Л К. К лингвистическим основам преподавания русского языка иностранцам – М МГУ, 1983
- 4 Токторбаев С. Өспүрүмдөрдүн окуу – Б, 1991
- 5 Шатилов С Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе – М Высшая школа, 1986

А. И. Сарыгулова,

*кандидат филологических наук,
ассоциированный профессор программы “Русский язык”*

Место и роль курса “Деловое письмо” в профессиональной подготовке студентов

Нынешнее поколение студентов – это юноши и девушки, чье сознание и мышление формируются в сложное время. время перелома, время социальных, экономических и политических перемен, время отказа от устоявшегося и поиска нового, время

забвения положительного опыта прошлого и провозглашения заимствованных, во многом чуждых нашему менталитету, норм жизни, время наплыва новых информационных технологий

Сложное время, но вместе с тем и интересное, особенно для молодых. От их моральных и профессиональных качеств зависит будущее страны. Поэтому сегодня актуальным является требование повысить эффективность подготовки студентов к профессиональной деятельности, которая будет осуществляться ими в условиях рыночной экономики.

Рыночные отношения диктуют свои требования к профессиональным качествам работников. Говоря об опыте европейских и американских фирм, Майкл Бенни отмечает: «Все большее число работодателей осознают необходимость того, чтобы их сотрудники умели формулировать свои мысли как в устной, так и в письменной форме, поэтому в программу все большего количества курсов профессиональной подготовки входят занятия по искусству письменного общения» (7, с 9)

Надо полагать, со временем и наш работодатель, будь то частное лицо или государственное, включит в число приоритетных требований и владение навыками **делового общения**, обучение которому уже сегодня должно стать важным звеном в профессиональной подготовке студентов.

Владеть навыками делового общения – это значит эффективно осуществлять речевую коммуникацию. Последняя включает в себя четыре вида **речевой деятельности** (РД) – **слушание, говорение, чтение и письмо**. Наша речевая деятельность является частью других, более широких видов деятельности – учебной, общественной, производственной, коммерческой, научной, спортивной, культурной и др. (1, раздел 1) Без сомнения, общение является важной частью жизни и деятельности человека. Поэтому каждый, от рядового сотрудника до руководителя крупной организации, должен владеть навыками делового общения.

Суть процесса делового общения – обмен информацией. Этот глобальный процесс складывается из различных операций, таких, как *запрос, получение, передача, уточнение, сбор, обработка, обобщение, систематизация, корректировка, анализ, оценка информации и др.* Каждая из этих частных операций нацелена на решение конкретных вопросов, имеет свою технологию и ставит участников процесса общения в определенные отношения, регулируемые установленными профессиональными требованиями и правилами.

Все перечисленные коммуникативные операции осуществляются с помощью языка – универсальной знаковой системы – и могут быть выполнены устно (**устная речь**), или письменно (**письменная речь**). Следовательно, умение эффективно писать не менее важно, чем умение эффективно говорить. Например, в сфере бизнеса, как утверждает Майкл Бенни, при продаже товара, ответах на вопросы или жалобу покупателя, в спорах с коллегами – «во всех этих случаях уровень владения письменной речью может оказаться решающим» (7, с 8)

В деловом общении сферой функционирования письменной речи является деловая переписка. Деловая переписка – это своего рода информационный канал, по которому осуществляется внутренняя и внешняя коммуникация в организациях, учреждениях и фирмах. Основным функциональным звеном этого вида общения является **документ**. По определению, данному в «Словаре иностранных слов», документ – это

“материальный носитель данных, с записанной на нем информацией, предназначенной для ее передачи во времени и пространстве”. Значит, документ является одновременно и носителем, и хранителем информации.

Деловая переписка – это и сфера деятельности, и процесс деятельности, в которой участвуют как государственные, так и коммерческие предприятия и ведомства. Несмотря на появление более быстрых форм связи (электронная почта, факс, сотовая связь), объем документов, отправляемых по почте, не уменьшается, а “более надежного и доступного носителя информации, чем бумага с текстом на ней, нет” (4, с.3).

Область деловой переписки обширна. К ней относятся различные виды **деловых писем** (*письмо-просьба, письмо-ответ, сопроводительное письмо, письмо-приглашение, гарантийное письмо, информационное письмо, коммерческие письма – предложение и претензия*). Кроме деловых писем, в сферу деловой переписки входит все многообразие документов, обслуживающих управленческую и хозяйственную деятельность предприятий и ведомств: **организационно-распорядительные документы** (*устав, положение, приказ, решение, инструкция, постановление, распоряжение*); **справочно-информационные документы** (*акт, служебная записка, факс, протокол, телефонограмма, справка, служебная доверенность*); **личные документы** (*заявление, личная доверенность, расписка, резюме*); **финансовые документы и договорные**.

Все виды деловых бумаг содержат нужную информацию, выполняют определенную функцию и подчиняются установленным правилам оформления, но главные требования к составлению деловых бумаг остаются неизменными, они действительны при любой государственной системе: документ “должен быть составлен таким образом, чтобы он отвечал своему назначению, обладал юридической силой, имел структуру и был удобен в работе” (9, с.37).

В мировой практике сложились определенная система и порядок работы с деловыми бумагами, направленные на выполнение упомянутых требований. Большое внимание уделялось этому вопросу и в бывшем СССР, где был накоплен большой опыт, как в организации деловой переписки, так и в обучении этому виду деятельности.

Сегодня во многих странах СНГ наблюдается снижение общего уровня культуры, это отрицательно сказывается и на культуре делового общения, в том числе в сфере деловой переписки.

На сегодняшний день состояние нашей экономики таково, что в поисках стабильного заработка люди соглашаются на любое предложение, будь то от государственного учреждения, частной фирмы или международной организации. При этом они сталкиваются с тем, что в разных организациях предъявляют разные требования к оформлению документов, нередко эти требования бывают противоречивыми и некорректными. Столь важным искусством составления деловых бумаг люди овладевают стихийно, как говорится, по ходу боя.

В то же время современные работники постепенно начинают осознавать, что без умения грамотно вести деловую переписку трудно быть профессионалом в любой сфере деятельности. Чтобы “писались документы легко и правильно, чтобы мы знакомились с ними в мгновение ока и также со знанием дела” (8, с 7), необходимо учиться создавать эти документы.

Этой науке целесообразно обучать и сегодняшних студентов, для чего необходимо вводить в учебные планы специальные курсы, в частности, такие, как **“Деловое письмо”**, **“Эффективная работа с документами”**.

Как учебный предмет **“Деловое письмо”** ставит целью повышение уровня профессиональной подготовки студентов путем обучения их такому виду деятельности, как деловая переписка. Грамотное ведение деловой переписки предполагает наличие у работника специфических умений и навыков в части:

- знания действующих нормативов;
- правильной квалификации ситуации и в соответствии с ней выбора вида документа;
- оформления формуляра документа;
- организации движения документа;
- владения языковыми особенностями документа;
- построения текста документа;
- сбора и обработки информации для документа;
- знания специфики изложения содержания того или иного документа.

Не вызывает сомнений то, что специалист, владеющий перечисленными навыками, сделает более успешную карьеру. Его преимущества очевидны и проявляются в том, что он:

- имеет целостное видение системы взаимодействия деловых документов (входящих, исходящих, внутренних);
- упорядоченно ведет деловую документацию, опираясь на знание классификационного статуса документа;
- профессионально реагирует на ситуацию и адекватно отражает ее на бумаге;
- умеет сам составлять деловые документы;
- знает различные виды документов, их отличительные признаки и особенности функционирования;
- соблюдает правовые аспекты деятельности, своевременно и правильно оформляя нужные документы, что обеспечивает ему юридические гарантии;
- умеет быть по-настоящему ответственным, т.к. его ответственность подкреплена конкретными действиями и знаниями;
- наконец, умеет принимать взвешенные решения и осуществлять их на практике.

Сказанное наглядно показывает выгоду, которую получит работник, овладевший искусством делового письма.

Какие темы должны быть освещены в курсе “Деловое письмо”? Условно их можно распределить по трем разделам. Прежде всего, студенты должны получить общее представление о требованиях, предъявляемых к деловым документам, знать назначение и вес каждого реквизита, а также правила его оформления. Обязательным является и знакомство с таким источником, как Госстандарт “Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов”. Далее, студенты должны научиться профессионально оформлять **бланк письма** всех установленных видов (продольный и угловой) и **общий бланк** (продольный, угловой, бланк структурного подразделения, бланк должностного лица), используя нужный формуляр. Будущим специалистам также важно знать классификацию деловых документов, жанры деловых писем. Обязательным является и обучение их напи-

санию всех видов личных документов и некоторых разновидностей справочно-информационных документов, таких, как служебная записка, факс, телефонограмма, акт, служебная доверенность.

Материал второго раздела ориентирует студентов на овладение искусством написания деловых писем. Поскольку студенты уже знакомы с общими правилами оформления деловых документов, им важно сосредоточиться на работе с текстом письма. На данном этапе они узнают о разных принципах классификации деловых писем (по функциональному признаку, по признаку адресата, по структурным признакам, по композиционным особенностям). Приступив к самостоятельной работе по созданию деловых писем, студенты могут практически убедиться в том, что деловые письма сочетают в себе «свойства документа, правового источника, с одной стороны, и информационного источника – с другой» (6, с. 8). Это поможет им осмысленно относиться к коммуникативным и языковым требованиям, которые предъявляются к деловым письмам. Ведь с помощью последних решаются различные коммуникативные задачи: *предварительные переговоры, выяснение отношений, высказывание претензий, решение спорных вопросов, регламентирование отношений, согласование действий, выражение просьбы и благодарности, подтверждение информации, сопровождение ценных грузов, высказывание своей позиции и убеждение партнеров, передача информации и др.*

Условием успешного решения каждой задачи являются умение правильно определить речевую тактику, подобрать нужную информацию, эффективно подать ее, соблюсти нормы делового этикета. К примеру, если в документе автор а) излагает причины, побудившие обратиться, б) высказывает конкретную просьбу, в) говорит об ожидаемом результате в случае положительного ответа, г) подтверждает готовность к дальнейшему сотрудничеству и в) завершает текст выражением своей признательности, то получится *письмо-просьба*, написанное по всем правилам делового письма. Когда переписка ведется со знанием дела, то адресат будет рад вашим письмам, тогда легко преодолеваются различные административные, производственные и другие трудности, без которых не обходится наша жизнь.

Третий раздел курса предполагает выполнение различных видов работ по овладению языком и стилем официально-деловых документов. Для этого студенты должны научиться правильно использовать языковые единицы разных уровней – *лексического, морфологического, синтаксического*. К **ошибкам словоупотребления** относятся неправильное использование слов-терминов; неуместное употребление иностранных слов; речевая избыточность; речевая недостаточность; неразличение слов-паронимов; неумение точно использовать синонимы с учетом многозначности слова. **Морфологические ошибки** вызваны незнанием студентами грамматических норм языка. Обычно допускаются неточности при склонении нерусских имен и фамилий; использовании сокращенных слов и аббревиатур; употреблении предлогов; согласовании определений; склонении числительных; употреблении полных и кратких прилагательных; согласовании в падеже. **Недостатки синтаксиса** деловых бумаг объясняются тем, что студенты нарушают порядок слов в предложении, не учитывают контекст; не знают специфику употребления деепричастного оборота; неправильно используют предлоги; не знают

правила построения сложных предложений, не умеют использовать стандартные речевые конструкции

Помимо перечисленных, имеют место ошибки стилистические и грамматические, над которыми студенты тоже должны работать

Форма и методы обучения. Цель и содержание курса “Деловое письмо” определяют как соотношение теоретического и практического материалов, так и характер предлагаемых учебных заданий. Это курс практический, который предполагает следующие виды работ: изучение стандартов и анализ их административно-правовых функций, знакомство со спецификой официально-делового стиля, анализ различных видов деловых документов, выявление особых языковых признаков, характеристика стилеобразующих средств и их функциональных свойств, нахождение и исправление ошибок в документе, правка текста, комментирование реальных ситуаций из производственной, управленческой, социальной, правовой и других областей жизни, нашедших отражение в деловой переписке

Все виды работ выполняются в аудитории совместно с преподавателем, домашние задания помогают закрепить полученные знания и навыки, каждая тема завершается контрольной работой

Подытоживая сказанное, хочется отметить важный момент: эффективная подготовка специалистов во многом зависит от того, насколько полно и корректно определены слагаемые профессиональной компетентности и насколько эти составляющие подкреплены учебными предметами. Думается, невозможно, требуя от работников хорошего уровня деловой коммуникации, не оценить важности и необходимости овладения ими деловой перепиской. Поэтому уже на студенческой скамье будущий специалист должен заложить фундамент своих профессиональных успехов

Литература

- 1 Гойхман М В, Надеина Т М Основы речевой коммуникации – М ИНФРА-М, 1997 – 270 с
- 2 Зарецкая Е Н Деловое общение Учебник. – В 2 Т – Т 2 – М Дело, 2002 – 690 с
- 3 Кирсанова М В, Аксенов Ю М Курс делопроизводства – М – Новосибирск. НГАЭиУ, 1999 – 270 с
- 4 Кирсанова М В и др Деловая переписка – М ИНФРА-М, 2000 – 101 с
- 5 КМС 6 30 1999 /Государственный стандарт Кыргызской Республики / Унифицированная система организационно-распорядительной документации – Бишкек. Кыргызстандарт, 1999 – 24 с
- 6 Колтунова М В Деловое письмо Что нужно знать составителю – М Дело, 1998 – 112 с
- 7 Майкл Бенни Как. развить навыки делового общения /Перевод с английского языка – Челябинск. Урал LTD, 1999 – 241 с
- 8 Рогожин М Ю Документы делового общения – М Русская деловая литература, 1999 – 208 с
- 9 Руководство по делопроизводству / Под ред. А.С.Малитинова и Д.И.Сольского – М Экономика, 1972 – 294 с
- 10 Словарь иностранных слов и выражений – М Олимп ООО “Фирма “Издательство АСТ”, 2000 – 784 с