



Валерий Салагаев

для студентов управленческих
факультетов и бизнесменов

Культура делового общения



ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА

ДЕЛОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ



Издательская компания
«РАРИТЕТ»

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ИЗДАТЕЛЬСКИЙ КАБИНЕТ
КАЗАХСКОЙ АКАДЕМИИ ОБРАЗОВАНИЯ ИМ. И. АЛТЫНСАРИНА

Валерий САЛАГАЕВ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА

ДЕЛОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

АЛМАТЫ
«РАРИТЕТ»
2001

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
РАЗДЕЛ I	
КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ	4
Глава 1	
Проблемы языковой коммуникации	—
1.1. Понятие общения и его структура	—
1.2. Научная разработка проблем общения	5
1.3. Структура общения	10
1.4. Понятие речевого жанра	18
Глава 2	
Культура речи	25
2.1. Правильность и мастерство речи	—
2.2. Нормы произношения, словоупотребления и грамматики	27
2.3. Точность и логичность речи	31
2.4. Ясность и чистота речи	36
2.5. Уместность и выразительность речи	39
РАЗДЕЛ II	
УСТНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	53
Глава 3	
Диалогические жанры	—
3.1. Деловой диалог	—
3.2. Эффективное слушание	56
3.3. Общение по телефону	59
3.4. Деловая беседа	62
3.5. Совещание	67
3.6. Переговоры	71
Глава 4	
Полемика	81
4.1. Сущность и предмет спора	—
4.2. Спор из-за истинности мысли и из-за доказательства	84
4.3. Виды спора	86
4.4. Доводы	89
4.5. Poleмические приемы	93

РАЗДЕЛ III

ДЕЛОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ 108

Глава 5

Специфика письменных жанров —

- 5.1. Деловые документы как способ общения —
- 5.2. Стилиевые черты административного языка 109
- 5.3. Классификация документов 111
- 5.4. Реквизиты и формуляр 114
- 5.5. Документы, содержащие коммерческую тайну 118

Глава 6

Учредительные документы 120

- 6.1. Поиск организационной формы —
- 6.2. Устав фирмы 123
- 6.3. Учредительный договор 125

Глава 7

Организационные документы 126

- 7.1. Структура управления и документация —
- 7.2. Положения о структурных подразделениях 127
- 7.3. Должностные инструкции 128
- 7.4. Положение о персонале 131
- 7.5. Штатное расписание 132

Глава 8

Распорядительные документы 133

- 8.1. Приказы —
- 8.2. Указания и распоряжения 136
- 8.3. Постановления, решения, протоколы 137

Глава 9

Информационно-справочная документация 139

- 9.1. Служебное письмо —
- 9.2. Телеграммы 140
- 9.3. Докладные записки 142
- 9.4. Справка и акт —

Глава 10

Документирование трудовых отношений	144
10.1. Оформление трудовых отношений.....	—
10.2. Виды заявлений, контрактов, резюме.....	146
10.3. Приказы по персоналу	150
10.4. Характеристики, автобиографии	151

Глава 11

Коммерческая переписка	155
11.1. О культуре переписки	—
11.2. Жанры переписки	156
11.3. Построение коммерческого письма	159
11.4. Стиль коммерческого письма	163
11.5. Правила оформления корреспонденции	165
11.6. Использование компьютера в документировании.....	169
Приложения	173