



Ljuba Mrovčová

# Obchodní ruština



## РУССКИЙ ЯЗЫК В ТОРГОВЛЕ

Vše, co potřebujete  
pro rozvoj písemného  
i ústního projevu



MP3 s ukázkami  
obchodních dialogů, odborné frazeologie  
a s kontrolními cvičeními

edika.

**Ljuba Mrovčová**

# **Obchodní ruština**

**Edika  
Brno  
2014**

# Obchodní ruština

**Ljuba Mrovčová**

**Odborná korektura:** Jiří Korostenski

**Ilustrace:** Tomáš Jirků

**Obálka:** Martin Sodomka

**Odpočívá redaktorka:** Eva Mrázková

**Technický redaktor:** Jiří Matoušek

**CD nahráno:** Studio 22

**Český ženský hlas:** Andrea Buršová

**První ruský ženský hlas:** Olga Belyntseva

**Druhý ruský ženský hlas:** Julia Mamonova

**První ruský mužský hlas:** Antonín Lampiga

**Druhý ruský mužský hlas:** Alexej Jakovlev

**Režie zvuku:** Slavomír Paravičiny

**Editace zvuku:** Michal Indrák

**Hudební předěly:** Michal Indrák

Objednávky knih:

[www.albatrosmedia.cz](http://www.albatrosmedia.cz)

[eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz)

bezplatná linka 800 555 513

ISBN 978-80-266-0402-0

Vydalo nakladatelství Edika v Brně roku 2014 ve společnosti Albatros Media a. s. se sídlem Na Pankráci 30, Praha 4. Číslo publikace 18276.

© Albatros Media a. s. Všechna práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být kopírována a rozmnožována za účelem rozšiřování v jakékoli formě či jakýmkoli způsobem bez písemného souhlasu vydavatele.

2. vydání

**ALBATROS** MEDIA a.s.

# СОДЕРЖАНИЕ

## OBSAH

<b>1. Чешско-российские коммерческие контакты – взаимный интерес</b>	<b>1</b>
Česko-ruské obchodní kontakty jsou v zájmu obou zemí	
<b>2. Практический минимум по социокультурной адаптации в русской среде</b>	<b>19</b>
Praktické minimum pro sociokulturní adaptaci v ruském prostředí	
<b>3. Средства быстрого общения в сфере коммерции</b>	<b>43</b>
Prostředky rychlé komunikace v komerční sféře	
<b>4. Деловая переписка и коммерческая корреспонденция</b>	<b>73</b>
Úřední a obchodní korespondence	
<b>5. Основные виды и образцы коммерческих писем</b>	<b>107</b>
Základní typy a vzory obchodních dopisů	
<b>6. Выставки, ярмарки, аукционы</b>	<b>133</b>
Výstavy, veletrhy, aukce	
<b>7. Презентация фирмы</b>	<b>161</b>
Prezentace firmy	
<b>8. Деловые переговоры</b>	<b>193</b>
Obchodní jednání	
<b>9. Международный контракт (договор, сделка)</b>	<b>219</b>
Mezinárodní smlouva (dohoda, transakce)	
<b>10. Финансовые и банковские операции во внешней торговле</b>	<b>269</b>
Finanční a bankovní operace v zahraničním obchodu	
<b>11. Международное страхование и страховые компании в РФ</b>	<b>299</b>
Mezinárodní pojištění a pojišťovací společnosti v RF	

<b>12. Другие коммерческие и официальные сообщения</b>	<b>319</b>
<hr/>	
Další obchodní a oficiální sdělení	
<b>13. Заявление, резюме, объявление, конкурсное интервью</b>	<b>357</b>
<hr/>	
Žádost o místo, životopis, inzerát, odpověď na inzerát, konkurzní pohovor	
<b>■ Приложения:</b>	<b>385</b>
<hr/>	
Пřílohy:	
Případová studie	387
Klíč ke cvičením	397
Krátký česko-ruský slovník	425
Krátký rusko-český slovník	445
Zkratky	457
Informace pro začínající podnikatele	461
Literatura	463

# PŘEDMLUVA

Hledáte cvičebnici nebo praktickou příručku k orientaci v prostředí obchodní ruštiny? V obou případech jste zvolili správně.

V předkládané publikaci se autorce zdařilo úspěšně splnit několik cílů najednou. Komplexní pohled na jednotlivé aspekty obchodní ruštiny je rozvržen do 13 dílčích lekcí, které se systematicky a podrobně zabývají jednotlivými tématy o česko-ruských obchodních vztazích, otázkách adaptace v ruském prostředí, prostředcích komunikace v obchodní sféře, typech obchodních a úředních dopisů a celkově o korespondenci, veletrzích, výstavách a aukcích, prezentaci firmy, obsahu a fázích obchodního jednání, mezinárodních smlouvách, finančních a bankovních operacích v zahraničním obchodě, pojišťování a pojišťovnictví v Rusku i mezinárodním měřítku, závazných dokumentech pro mezinárodní obchod, žádostech o místo, životopisech, konkurzech apod. Každá z nich má pevnou strukturu a přesně rozvržený postup od výkladu v první části ke vzorům, slovní zásobě, frazeologismům, gramatickému komentáři a cvičením ve druhé části.

Propracované řazení učebního a informačního materiálu výrazně přispívá k urychlení práce s texty a procvičení látky v jednotlivých cvičeních. Obsahově a strukturně vycházejí z materiálu příslušné lekce a napomáhají k opakování a upevňování znalostí a poznatků příslušného tématu. V samotném závěru knihy je zařazena „případová studie“ jako možná modelová situace při řešení konkrétního obchodního případu s ruským partnerem. K velmi solidní úrovni práce přispívá i dobře zpracovaný rusko-český a česko-ruský slovníček.

Autorka pracovala nejenom s aktuálními podklady právní povahy, ale využívala i svých zevrubných znalostí vžitých norem psané i nepsané povahy z ruského obchodního prostředí, což publikaci výrazně oživuje. Může být zajímavá nejenom pro studenty příslušných oborů ruštiny, ale rovněž i pro zájemce z praxe, kteří se chystají teprve vkročit na ruský trh, případně si potřebují určité věci doplnit a celkově se zdokonalit.

Přehlednost a metodicky propracované řazení materiálu nabízí všem nejenom tradiční „školní prezentaci učiva“, ale i mnoho dalších cenných poznatků a rad. Knihu všem zájemcům vřele doporučuji.

J. Korostenski

## PODĚKOVÁNÍ

Vyjadřuji svůj vřelý dík Dr. Jiřímu Korostenskému za pečlivou korekturu, doc. M. Vavrečkovi za cenné připomínky k textu, Marii Kinové a Lence Blahutové za pomoc při formální práci s textem knihy, Olze Belyntsevě, Antonínovi Lampigovi, Alexeji Jakovlevovi a Julii Mamonově za vynaloženou energii a vstřícnost při nahrávání ruských dialogů, textů a slovní zásoby.

## ÚVODNÍ SLOVO AUTORKY

Jestliže jste v knihkupectví zamířili do oddělení „Jazykové učebnice“ a hledali jste učebnici ruského jazyka, zajisté jste zjistili, že v porovnání s nabídkou učebnic pro výuku angličtiny, němčiny, španělštiny či francouzštiny nemáte moc velký výběr. Na českém knižním trhu se v posledním desetiletí objevilo jen několik titulů napovídajících, že jde o učební materiály určené pro výuku ruského jazyka. Jsou to jednak učebnice pro začátečníky a středně pokročilé, které jsou zaměřeny na osvojování jednoduché konverzace v běžných každodenních komunikačních situacích a vysvětlují zároveň základy ruské gramatiky, jednak několik významných lexikografických prací autorských kolektivů akademických pracovníků některých našich univerzit a v neposlední řadě několik učebnic ruštiny pro výuku rozmanitých jazykových dovedností v oblasti dnes atraktivní sféry obchodu a podnikání, tj. učebnice obchodní ruštiny, ruské korespondence a jednání apod.

Učebnice, kterou si možná právě koupíte, patří, jak napovídá její název, do třetí jmenované kategorie. Při jejím zpracovávání jsme si stanovili následující cíle:

- vytvořit odborný výukový materiál a pomůcku pro ty, kdo pracují nebo hodlají pracovat v oblasti obchodních kontaktů se zeměmi RF a mají už solidní znalosti obecné ruštiny;
- zařadit do jedné knihy nejdůležitější jazykový materiál (lexikální, gramatický, stylistický) a specifické informace a seřadit vše tak, aby byla reflektována posloupnost v procesu rozvíjení obchodních kontaktů, a to od hledání potenciálního obchodního partnera, zahájení a průběhu obchodního jednání až po sepsání obchodní smlouvy, včetně zařazení vzorů rozmanitých dokumentů užívaných v oblasti zahraničního obchodu;
- zařadit do knihy potřebné informace o moderních prostředcích komunikace uplatňujících se v obchodní sféře, doplnit je o frazeologismy, modelové dialogy a různé druhy písemností v nich užívané, zároveň též poukázat na specifika vyplývající z národních zvyklostí a norem u obou obchodních partnerů;
- zařadit typologicky rozmanitá cvičení, jimiž bude procvičována a osvojována tematická náplň každé lekce (součástí knihy je CD s nahrávkami dialogické a polylogické řeči, frazeologismů a některých cvičení);
- zařadit klíč pro kontrolu správnosti odpovědí;
- zařadit česko-ruský a rusko-český slovníček frekventovaných slov, termínů a abreviatur užívaných v současné době ve sféře obchodních kontaktů.

Knihy obsahuje 13 kapitol, přičemž každá kapitola má stejnou strukturu a je členěna do dvou oddílů. Každý z nich obsahuje další podkapitoly:

První oddíl má charakter teoreticko-praktický a obsahuje krátké výkladové texty s aktuální problematikou.

Druhý oddíl má charakter praktický a obsahuje následující pododdíly:

1. Vzory, modelové situace a příklady.
2. Frazeologie.
3. Slovní zásoba.
4. Gramatický komentář.
5. „Prověřte si své znalosti“ – cvičení a testy.





# ЧЕШКО-РОССИЙСКИЕ КОММЕРЧЕСКИЕ КОНТАКТЫ – ВЗАИМНЫЙ ИНТЕРЕС

## ČESKO-RUSKÉ OBCHODNÍ KONTAKTY JSOU V ZÁJMU OBOU ZEMÍ

Урок содержит

**В первом разделе** информацию о том,

- какой характер имеют сегодняшние чешско-российские коммерческие контакты,
- какие торгово-экономические отрасли являются важными для обеих стран с точки зрения экспорта и импорта,
- какие регионы в РФ становятся приоритетными для чешских бизнесменов.

**Во втором разделе**

- образцы диалогов,
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты.

## Первый раздел

---

### 1.1.1 Характер чешско-российских коммерческих контактов

Представители чешских коммерческих кругов и структур власти знают, что Российская Федерация с ее огромным рынком (площадью в 17 млн кв. км, численностью населения 143,8 млн, 89 субъектами федерации) и хорошим отношением к чешским товарам представляет одного из приоритетных торговых партнеров.

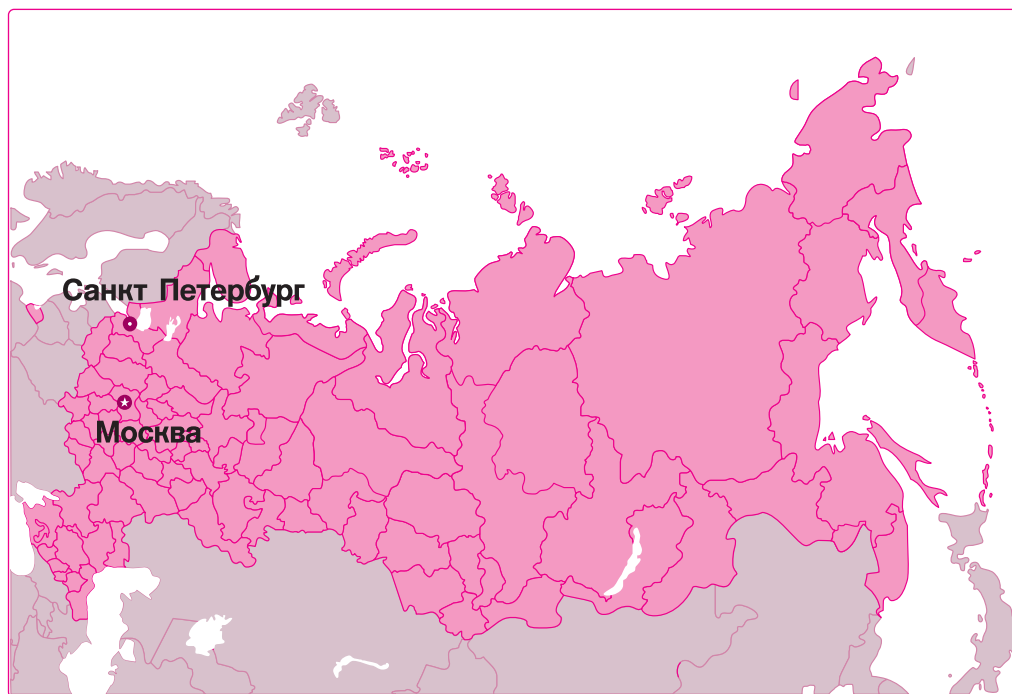
Стабильный рост взаимного товарооборота, который за последние четыре года вырос в два раза, свидетельствует о том, что Чешская Республика значимый экономический партнер для России. Российские инвестиции в Чешскую Республику в настоящее время (т.е. в 2006 г.) составляют свыше полмиллиарда долларов, чешские инвестиции в РФ – 70 миллионов долларов.

## 1.1.2 Перспективные торгово-экономические отрасли

Для чешских экспортеров являются перспективными следующие отрасли: машиностроение, обрабатывающая и химическая промышленность, энергетика, коммунальные услуги, сельское хозяйство, пищевая промышленность, городской транспорт, стекольная промышленность (тарное стекло), пивоваренные заводы, строительная промышленность, текстильная промышленность, производство потребительских товаров. В последние годы повышается чешский экспорт легковых автомобилей, вычислительной техники, оборудования для мобильной связи, оборудования для разных отраслей машиностроительной промышленности.

Обе страны считают стратегически важным взаимодействие в области энергетики, обеспечение долгосрочных поставок российских энергоносителей в Чешскую Республику.

Из-за меняющихся условий и международной конкуренции на российском рынке происходит сдвиг от рынка простой реализации товаров к рынку инвестиций. Почти во всех отраслях российской экономики вводят новые формы сотрудничества, в частности модернизацию производства, кооперацию и основание совместных предприятий (СП), мотивированные более низкой ценой вводимых затрат на производство (цены на энергию, сырье, стоимость транспорта и т. д.). В области прямых поставок предпочитают те, которые обеспечены кредитами.



### 1.1.3 Приоритетные регионы для чешских бизнесменов в РФ

Интересен факт, что с точки зрения территории в рамках торгово-экономических отношений между ЧР и РФ не становится приоритетной Московская область (хотя в Москве находится большинство государственных учреждений, необходимых для оформления административных дел в процессе сотрудничества), а другие области России. В этой связи необходимо выделить две ориентации ЧР в сфере бизнеса и коммерции на территории РФ: **центральную** и **региональную**.

Управляющим органом **центральной ориентации** является Межправительственная комиссия по торгово-экономическому и научно-техническому сотрудничеству между ЧР и РФ. Эта комиссия определяет перспективные направления сотрудничества и развивает их в рамках деловых переговоров правительственных экспертов и предпринимательских субъектов. Основную информацию о возможностях сотрудничества на территории РФ можно получить, прежде всего, в «CzechTrade» – это Государственное агентство по поддержке торговли, созданное при Министерстве промышленности и торговли Чешской Республики (названия других учреждений приводим в приложениях в конце книги).

В рамках **региональной ориентации** развивается сотрудничество в 89 региональных субъектах РФ (республиках, областях, городах), которые имеют право самостоятельно, независимо от государства, проводить международную торговлю. Необходимо иметь в виду, что эта самостоятельность в отдельных областях и регионах различна, поэтому нельзя предсказывать, какие отрасли станут в будущем перспективными.

«Воротами» во все регионы России стали для чешских бизнесменов Санкт-Петербург и Ленинградская область, где находится большой экономический потенциал. Большинство чешских компаний в Санкт-Петербурге работает в области машиностроения – это поставки оборудования и его модернизация для местных предприятий и сотрудничество в области новых технологий. Есть совместные проекты строительства, в частности, нового павильона в «ЛенЭкспо», сотрудничество компаний «Гидропроект Прага» и Санкт-Петербургского «Водоканала». На постоянной основе в Санкт-Петербурге активно работает примерно 20 чешских и чешско-российских субъектов (товары народного потребления: стекло, фарфор, мебель, промышленные стиральные машины, упаковочная фольга, пищевая упаковка, деревообработка и пр.). Свое представительство в Санкт-Петербурге имеет чешская авиакомпания – «ЧСА». В марте 2005 г. 15 чешских компаний приняли участие в проходившей в выставочном комплексе «ЛенЭкспо» международной выставке «Обработка металлов-2005». Кроме того, чехи поставляют на российский рынок продукты питания. Проходит разработка новых проектов в сфере энергетики и машиностроения: это модернизация метрополитена в Санкт-Петербурге, трамвайного парка в Волгограде, создание в Москве совместного предприятия по производству троллейбусов.

В рамках межправительственных переговоров ЧР договорилась с РФ, что будет поддерживать мероприятия в следующих регионах: Москва, Санкт-Петербург, Республика Татарстан, Республика Башкортостан, Республика Коми, Свердловская область, Самарская обл., Ленинградская обл., Московская обл., Тюменская обл., Оренбургская обл., Красноярская обл., Нижегородская обл., Ростовская обл., Калининградская обл., Камчатская обл. и город Омск. Однако это не значит, что нельзя развивать сотрудничество и в других регионах. Чешские правительственные и парламентские делегации уже посещали Мурманскую, Архан-

гельскую и Саратовскую области, переговоры велись в Республике Карелия и Новгородской области. Ежегодно в Россию приезжают представители чешских деловых кругов, среди которых имеются такие известные компании, как «Шкода», «Татра», «Алта», «Ревент» и др., представители предприятий, которые производят оборудование для химической, нефтехимической, газовой и энергетической промышленности, телекоммуникационное оборудование, светильники, люстры, стеклянные изделия, и также представители некоторых чешских банков, напр., Чехословацкого торгового банка. Результатом некоторых визитов стало создание совместных предприятий в таких областях, как переработка сельскохозяйственной продукции, производство строительных и отделочных материалов.

## I. Задания по вышеизложенным текстам

### 1. Найдите во вступительных текстах – изложениях ответы на следующие вопросы.

- Какие отрасли экономики являются самыми перспективными для чешских бизнесменов?
- Какие учреждения информируют о возможностях открытия бизнеса и делового сотрудничества на территории РФ?
- В каких регионах больше всего развивают свой бизнес чешские предприниматели?
- Какие продукты экспортирует ЧР в РФ?
- Какие продукты экспортирует РФ в ЧР?
- Какие российские продукты и напитки продаются в чешских магазинах и какие, по вашему мнению, Россия могла бы еще экспортировать?

### 2. Составьте тематический словарь экономических терминов, появившихся в текстах.

### 3. Закончите предложения, используя информацию вступительных текстов.

Для чешских экспортеров являются перспективными следующие отрасли: ...

Обе страны считают стратегически важным ...

В области прямых доставок предпочитают те, ...

Основную информацию о возможностях сотрудничества на территории РФ можно получить ...

В рамках межправительственных переговоров ЧР договорилась с РФ, ...

### 4. Выпишите основную информацию в форме тезисов и на их основе перескажите содержание всех трех статей.

## Второй раздел

### 1.2.1 Образец диалогов – Что подарить контрагентам договора?

**Г-н Ворел:** Здравствуйте, господин Колесов, мне нужен Ваш совет.

**Г-н Колесов:** Здравствуйте, господин Ворел, рад Вас снова видеть. Слушаю Вас. В чем дело?

**Г-н Ворел:** Завтра наша фирма подписывает контракт с одной российской фирмой.

**Г-н Колесов:** Поздравляю! А это хороший контракт?

**Г-н Ворел:** Спасибо. Думаю, что для нас это очень выгодный контракт. Получаем выход на российский рынок, а для нас это очень важно.

**Г-н Колесов:** Как долго Вы вели переговоры?

**Г-н Ворел:** Около шести месяцев.

**Г-н Колесов:** Ну, это очень хороший результат.

**Г-н Ворел:** Нам повезло, мы нашли хороших партнеров и по традиции мы хотим сделать партнерам подарки. Но мы не знаем, что лучше подарить. Может быть, подскажете что-нибудь? Что русские больше всего любят?

**Г-н Колесов:** Трудно сказать, каждый человек любит то, чего дома нет.

**Г-н Ворел:** Я думаю, что подарок должен быть общий.

**Г-н Колесов:** В таком случае предлагаю подарить какую-нибудь бытовую технику, которая будет служить рабочему коллективу партнерской фирмы.

**Г-н Ворел:** Вы думаете, они будут довольны?

**Г-н Колесов:** Уверен. Ну и еще всякие мелочи с логотипом Вашей фирмы, как например, ручки, папки, портфели, записные книжки...

**Г-н Ворел:** Я Вам очень признателен за совет.

**Г-н Колесов:** Да что Вы, не за что. Желаю Вам успехов.

### 1.2.2 Фразеология

В чем дело?

Нам повезло.

Трудно сказать.

быть уверен (в чем)

иметь в виду

сдвиг от рынка простой реализации товаров

создавать впечатление

становиться приоритетным

с точки зрения

считать важным

являться перспективным

Oč jde? Oč se jedná?

Měli jsme štěstí.

Těžko říct.

být jistý (čím)

mít na zřeteli

posun od jednoduchého prodeje zboží

dělat dojem

stávat se prioritním

z pohledu, z aspektu, z hlediska

považovat za důležité

být perspektivní

## 1.2.3 Слова и словосочетания

бизнес, бизнесмен - podnikání, podnikatel (velkopodnikatel)  
визитная карточка (визитка) - vizitka  
в течение чего (времени) - během (času)  
взаимодействие - součinnost, vzájemné působení, koordinace  
властный - živný, pravomocný, správní  
(в-ые структуры) - mocenské struktury  
взаимовыручка - vzájemný prospěch  
возобновить - znovu zahájit, začít  
встретиться/встречаться раньше - dříve se setkat  
вырасти/расти - vyrůst/růst  
выставочный зал - výstavní sál  
вычислительная техника - výpočetní technika  
государство, государственный - stát, státní  
городской транспорт - městská doprava  
деловые переговоры - pracovní jednání  
деревообработка - zpracování dřeva  
деятельность, деятельный - činnost, činný  
договор, договориться - smlouva, dohoda, domluvit se  
долгосрочные поставки - dlouhodobé dodávky  
доставка (оборудования по территории России) -  
dodávka (zařízení na území Ruska)  
затраты (только мн.ч.) - výdaje, výlohy  
импорт, импортер - import, importér/dovoz, dovozce  
информация (только ед. ч.) - informace  
коммерция - obchodní operace, obchod  
коммерсант - obchodník, podnikatel v oblasti obchodu  
коммерческие круги - obchodní kruhy  
контактная информация - kontaktní informace  
легковой автомобиль - osobní automobil  
машиностроение - strojírenství  
международная торговля - mezinárodní obchod  
межправительственные переговоры - mezinárodní jednání  
мероприятия - opatření, akce  
мера (мн. ч. - ы) - opatření  
национальная принадлежность - národní příslušnost  
национальность - národnost  
обработка металла - zpracování kovu  
обработать/обрабатывать - zpracovat/zpracovávat  
общие сведения - všeobecné zprávy, informace, údaje  
оказать/оказывать (помощь, поддержку) - poskytnout/  
poskytovat (pomoc, podporu)  
основание совместного предприятия (СП) - založení společ-  
ného podniku (SP)  
остановиться/останавливаться - zastavit se/zastavovat se  
(на чем) - přestat, utkvět (na čem)  
отделочные материалы (ед., мн. ч.) - ozdobné materiály,  
materiály pro dokončovací práce, pro úpravy povrchů  
отношение (коммерческое) - obchodní vztah  
пивоваренный завод - pivovar  
пищевая промышленность - potravinářský průmysl  
поддержка торговли - podpora obchodu  
поддерживать/поддерживать - podpořit/podporovat  
повысить/повышать - zvýšit/zvyšovat

поставка (соблюдение сроков поставки) -  
dodávka (dodržení termínů dodávky)  
посетить/посещать с визитами - navštívit/navštěvovat  
потребительский товар - spotřební zboží  
подчиниться/подчиняться (кому) - podřítit se (někomu)  
подчиненный (прямой) - přímý podřízený (nadřízenému)  
покупатель (Покупатель) - kupující (práv. termín),  
odběratel, zákazník  
получить/получать возможность - dostat/dostávat možnost  
почетная должность (почетный) - čestná funkce (vážený, čestný)  
правительство - vláda  
правительственные эксперты - vládní experti  
предложить/предлагать - nabídnout/nabízet  
предпочсть/предпочитать (что чему) - dát přednost/dávat  
přednost, uznat za lepší (čemu)  
предприятие (акционерное) - podnik akciový (právnícký subjekt)  
предприниматель, предпринимательница - podnikatel, podni-  
katelka (drobný až střední)  
предпринимательство (розничное) - maloobchodní podnika-  
telská činnost  
предприимчивый человек - podnikavý člověk, schopný podnikat  
предприимчивость - podnikavost  
субъект предпринимательства - podnikatelský subjekt  
преимущество, преимущественно - přednost, převážně, zejména  
предсказать/предсказывать - předpovědět/předpovídat  
представитель, представительство - zástupce, vedení  
прием - recepce, přijetí, přivítání  
производство, производственный - výroba, výrobní  
произвести/производить - vyrobit/vyrábět  
продавец, (Продавец) - prodejce, prodávající, dodavatel  
(práv. termín)  
продажа (договорная) - smluvní prodej  
продать/продавать - prodat/prodávat  
продукты питания - potraviny, jídlo  
промышленная стиральная машина - průmyslová pračka  
прямые доставки - přímé dodávky  
развить/развивать - rozvinout/rozvíjet  
равное взаимоотношение - rovnocenný vztah  
расширение контактов - rozšíření kontaktů  
расширить/расширять - rozšířit/rozšiřovat  
результат (коммерческий) - obchodní výsledek  
руководство (коммерческое) - obchodní vedení  
руководитель предприятия - vedoucí podniku  
рынок, рыночный - trh, tržní  
снабжение (продовольственное) - zásobování potravinami  
создание фирмы - vytvoření, zřízení firmy  
совместное предприятие - společný podnik  
сосредоточить/сосредоточивать внимание - soustředit/sou-  
středovat pozornost  
составить/составлять - sestavit/sestavovat, vytvořit, shromáždit  
сотрудничество (деловое) - podnikatelská (pracovní) spolupráce  
стекольная промышленность - sklářství  
строительная промышленность - stavebnictví

сфера деятельности – oblast činnosti  
 территория (государственная) – státní území  
 тарное стекло – obalové sklo  
 торг, торговец, торговать – obchod (hov.), trh, obchodník, obchodovat  
 торговля, торговый – obchod, obchodní  
 торгово-экономические отрасли – obchodné ekonomické obory  
 Торговая палата (ТП) – Obchodní komora

углубление контактов – prohloubení kontaktů  
 углубить/углублять – prohloubit/prohlubovat  
 упаковочная фольга – obalová fólie  
 управляющий орган – řídicí orgán  
 условие (льготное) – výhodná podmínka  
 учесть/учитывать – vzít/brát na zřetel  
 экспорт, экспортер – export, exportér



1

## 1.2.4 Грамматический комментарий

### 1. Vyjádření sponového slovesa „BÝT“ v ruštině:

České sloveso „**být**“ má sice v ruštině ekvivalent „**быть**“, avšak při jeho užívání je třeba pamatovat na určité rozdíly:

**a) V přítomném čase (v oznamovacích kladných větách)** se v ruštině na rozdíl od češtiny tvary slovesa „**být**“ **nevyjadřují**. V psaných projevech se často tzv. „nulová spona“ (*быть*) někdy naznačuje **pomlčkou**, anebo **pomlčkou a částicemi** «*это*», «*вот*», jmenná část přísudku (podstatné, přídavné jméno) je vyjádřena **1. pádem**:

*Фирма – акционерное общество.*  
*Фирма – это акционерное общество.*

*Firma je akciová společnost (-ou, -i).*  
*Firma to je akciová společnost.*



V **budoucím a minulém čase** je jeho užívání v obou jazycích shodné, avšak jmenná část přísudku je v ruštině vyjádřena **nejčastěji 7. pádem** (pouze v případě, jde-li o vyjádření trvalého stavu, je po sponě jmenná část přísudku v 1. p.), zatímco v češtině lze použít podstatné jméno jak 1. p., tak 7. p.

*Фирма будет акционерным обществом.*

*Firma bude akciová společnost (-ou, -í).*

*Фирма была акционерным обществом.*

*Firma byla akciová společnost (-ou, -í).*

*Бизнесмен был немец.*

*Podnikatel byl Němec.*

**b) V přítomném čase (v oznamovacích záporných větách)** se v ruštině tvary slovesa „být“ vyjadřují: zápornkou «не», jmenná část přísudku (podstatné, přídavné jméno) je v 1. pádě a vyjadřuje protiklad – tzv. **členský zápor**:

*Фирма не акционерное общество,*

*Firma není akciová společnost (-ou, -í),*

*это частная фирма.*

*je to soukromá firma.*

*Директор не здесь, он в командировке.*

*Ředitel tady není, je na služební cestě.*

■ **POZOR** na rozdíl od tzv. **větného záporu**, který se vyjadřuje částicí «нет», za níž stojí podstatné, přídavné jméno ve 2. pádě (genitiv záporový).

*Паспортов нет.*

*Pasy nejsou.*

*Директора здесь нет.*

*Ředitel tady není.*

V budoucím čase «**не будет**», v minulém čase «**не было**» je jmenná část přísudku vyjádřena podstatným jménem v 7. pádě:

*Фирма не будет акционерным обществом.* *Firma nebude akciová společnost (-ou, -í).*

*Фирма не была акционерным обществом.* *Firma nebyla akciová společnost (-ou, -í).*

**c)** Kromě spony „být/быть“ plní v ruštině funkci spony další sponová slovesa jako «**являться**», «**бывать**» (v češtině se jejich ekvivalenty – jevit se, bývat – užívají velmi omezeně, mají knižní či archaický charakter) a dva typy polosponových sloves. Po sponových i polosponových slovesech je podstatné jméno v 7. p.:

*RF является важным торговым партнером.*

*RF je důležitý obchodní partner (-m, -ím, -em).*

*Я бываю там часто.*

*Бывám там часто. Jsem tam často.*

*Маркетинг является составной частью рыночной экономики.*

*Marketing je součástí tržní ekonomiky.*

*Генеральный директор фирмы является одним из членов руководства.*

*Generální ředitel firmy je jedním ze členů vedení.*

**První typ** polosponových sloves má věcný význam velmi obecný, a proto jsou tato polosponová slovesa blízká sponovým slovesům např.: «**служить**», «**приходиться**», «**находиться**», «**представлять (собой)**», «**иметься**» ad.

**Do češtiny se překládají nejčastěji tvary sponového slovesa „být“.**

*Рыночная экономика представляет величайший поворот.*

*Tržní ekonomika je velkým zvratem.*

*Наш офис находится на втором этаже.*

*Naše kancelář je (se nachází) v prvním poschodí.*

*Некоторые документы имеются в этой папке.*

*Některé dokumenty jsou v této složce.*

**Druhý typ** polosponových sloves má věcný význam určitější «**стать / становиться**» (stát/stávat se), «**казаться / показаться**» (zdát se), «**оказаться / оказываться**» (uká-

zat se – být), «**ОСТАТЬСЯ / ОСТАВАТЬСЯ**» (zůstat / zůstávat), «**СЧИТАТЬСЯ**» (být považován) ad. Překládají se buď ekvivalentními českými slovesy, anebo tvary slovesa „být“.

Jak slovesa sponová, tak slovesa polosponová se užívají často v odborných projevech a v novinářském stylu (nikoliv v hovorové mluvě). Jmenná spona (obvykle podstatné jméno), která je součástí jmenného přísudku, má tvar 7. pádu:

<i>Положение института становится сложным.</i>	<i>Situace institutu se stává složitou (se komplikuje).</i>
<i>Все казалось (показалось) очень простым и естественным.</i>	<i>Všechno se zdálo být velmi jednoduché a přirozené.</i>
<i>Господин Новак останется замдиректором.</i>	<i>Pan Novák zůstane zástupcem ředitele.</i>
<i>Продукты оказались для потребителя новинкой.</i>	<i>Ukázalo se, že výrobky byly pro spotřebitele novinkou.</i>
<i>Он считается лучшим экспертом.</i>	<i>Je považován za nejlepšího experta.</i>
<i>Россия и Чехия считаются стратегически важными партнерами.</i>	<i>Rusko a Česko se považují za strategicky důležité partnery.</i>

## 2. Časování sloves dát / dávat – дать / давать a jejich odvozeniny

	dokon./nedokon. vid jednotné číslo		dokon./nedokon. vid množné číslo	
1. os.	дам	даю	дадим	даем
2. os.	дашь	даешь	дадите	даете
3. os	даст	дает	дадут	дают

Stejně se časují odvozená slovesa:

<b>выдать / выдавать</b>	<b>vystavit / vystavovat</b>
<b>передать / передавать</b>	<b>odevzdat / odevzdávat, sdělit, předat</b>
<b>отдать / отдавать</b>	<b>vydat / vydávat, vrátit, dát (co za co)</b>
<b>сдать / сдавать</b>	<b>odevzdat / odevzdávat, předat, vykonat</b>
<b>продать / продавать</b>	<b>prodat / prodávat</b>
<b>издать / издавать</b>	<b>vydat / vydávat, zveřejnit</b>

## 3. Názyv národností v ruštině

V ruštině se na rozdíl od češtiny názvy národností píší malým písmenem, názvy států velkým písmenem (každé slovo v názvu velkým písmenem).

<i>россиянин, россиянка, россияне</i>	<i>российский</i>	<i>по-русски</i>	<i>Россия (РФ)</i>
<i>чех, чешка, чехи</i>	<i>чешский</i>	<i>по-чешски</i>	<i>Чехия (ЧР)</i>
<i>немец, немка, немцы</i>	<i>немецкий</i>	<i>по-немецки</i>	<i>Германия</i>
<i>француз, француженка, французы</i>	<i>французский</i>	<i>по-французски</i>	<i>Франция</i>
<i>англичанин, англичанка англичане</i>	<i>английский</i>	<i>по-английски</i>	<i>Англия</i> <i>(Великобритания)</i>
<i>американец, американка</i>	<i>американский</i>	<i>по-английски</i>	<i>Америка, (США</i> <i>Соединенные</i> <i>Штаты Америки)</i>

## 1.2.5 Отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты

### II. Задания по лексике

#### 1. Образуйте прилагательные от существительных.

коммерция	продукция	экономика
государство	правительство	инвестиция
рынок	торг	предприниматель
стекло	промышленность	пиво
потребитель	отрасль	экспорт

#### 2. Образуйте существительные от глаголов.

сотрудничать	производить	доставлять
расти	развивать	экспортировать
поставлять	импортировать	употреблять
представлять	свидетельствовать	оформлять
определить	покупать	продавать

#### 3. Подберите к существительным, данным в левой колонке, подходящие прилагательные из правой колонки. Объясните своими словами значение вами образованных словосочетаний.

торговля	новый
предприятие	известный
товар	полезный
информация	международный
конкуренция	совместный
партнер	коммерческий
бизнесмен	торговый
учреждение	российский
услуга	оптовый
рынок	государственный

#### 4. Найдите пары синонимов.

союзник	обгонять
торговля	промышленность
льгота	коммерция
расходы	вкладывать
собственник	затраты
бизнесмен	привилегия
часть	предприниматель
увеличивать	доля
опережать	партнер
индустрия	владелец

## 5. Найдите пары антонимов.

прибыль	ухудшение
подъем/рост	отставание
кредитор	партнер
конкурент	уменьшение
продажа	спад
ввоз	убыток
улучшение	должник
опережение	потребитель
производитель	вывоз
увеличение	покупка

## 6. Выберите правильный вариант.

- 1) Экономика каждой страны \_\_\_\_\_ целого ряда факторов.  
А) *влияет*                      Б) *зависит от*                      В) *включает в*
- 2) Представители стран подписали соглашение о \_\_\_\_\_ в экономической среде.  
А) *труде*                      Б) *сотрудничестве*                      В) *производстве*
- 3) Эта фирма владеет \_\_\_\_\_ за рубежом.  
А) *организацию*                      Б) *компанию*                      В) *предприятиями*
- 4) Потребности покупателей \_\_\_\_\_ структуру рынка.  
А) *изменяют*                      Б) *изменяются*                      В) *вызывают изменения*
- 5) В прошлом году эта фабрика наконец \_\_\_\_\_ новую технику.  
А) *приобрела*                      Б) *приобретала*                      В) *приобретет*
- 6) Фирма - это предприятие, которое \_\_\_\_\_ производство продуктов и услуг.  
А) *осуществляло*                      Б) *осуществило*                      В) *осуществляет*
- 7) Каждый продукт \_\_\_\_\_ какую-либо потребность человека.  
А) *гарантирует*                      Б) *удовлетворяет*                      В) *приобретает*
- 8) Факторы производства \_\_\_\_\_ природные ресурсы, человеческие ресурсы и капитал.  
А) *входят в состав*                      Б) *состоят из*                      В) *включают в себя*
- 9) Использование иностранных инвестиций \_\_\_\_\_ стране ускорить проведение реформы.  
А) *позволило обеспечить*                      Б) *дало возможность*                      В) *вызвало потребность*
- 10) Предприятие получило \_\_\_\_\_ заказ от государства.  
А) *эффективный*                      Б) *полезный*                      В) *выгодный*

### III. Задания по грамматике

#### 7. Переведите на чешский язык.

Россия и Чехия считают стратегически важным взаимодействие в области энергетики. Сразу становится понятным, о чем идет речь. Из-за этого нельзя предсказывать, какие отрасли станут в будущем перспективными. Умение ценить время – новая черта российского бизнеса. Договор поставки – один из наиболее распространенных видов обязательств, используемых в предпринимательстве. Фирма по праву считается лидером на отечественном рынке. Первые сети станции появятся в мае этого года. Компания становится самой известной в мире по беспроводной технологии доступной к Интернету. «Комсет» стал в России пионером по строительству новой сети.

#### 8. Переведите на русский язык.

Ruská federace (Rusko, RF) je pro Českou republiku (ČR) velmi důležitým obchodním partnerem. Ruský trh nabízí řadu obchodních příležitostí. Vzájemný obchod mezi ČR a RF prošel v minulém období několika fázemi. Na počátku 90. let 20. století byl ovlivňován okolnostmi spojenými se změnou politických a ekonomických vazeb, přechodem na tržní principy ve vzájemných vztazích a také platební neschopností ruských partnerů z důvodů nedostatku volně směnitelných finančních prostředků. Od vzniku ČR byla s RF uzavřena řada mezivládních a meziresortních dokumentů pro různé oblasti hospodářské spolupráce – ochranu investic, zamezení dvojího zdanění, zadluženost, jadernou energetiku, zemědělství, dopravu, vědu a techniku, certifikaci, bankovníctví, celní otázky atd. V souvislosti se současným vývojem ruské ekonomiky a strukturou exportních možností ČR představují nejlepší příležitosti pro české vývozce následující sektory spolupráce: energetika a těžba surovin; hutnictví a kovovýroba; informační technologie a telekomunikace; stavebnictví; dopravní infrastruktura a dopravní prostředky; zemědělsko-potravinářský sektor; chemie; investiční strojírenství atd.

#### 9. С помощью словаря заполните данные в таблице.

государство	жители	говорить по...	какая фирма?
			японская
		по-итальянски	
Испания			
	поляк, полька		
Великобритания			
	финн, финка		
			словацкая
		по-русски	
			американская
Германия			
		по-французски	

**10. Дополните глагол «дать» с приставками в подходящих формах времени, вида, залога и переведите на чешский язык.**

Мы \_\_\_\_\_ Вам Ваши каталоги завтра.

Наша фирма \_\_\_\_\_ продукты за низкие цены.

Документы Вам \_\_\_\_\_ в последнем окне.

Если я не устрою свои дела, я \_\_\_\_\_ билет на самолет обратно в кассу.

Когда \_\_\_\_\_ последний том энциклопедии?

Я \_\_\_\_\_ Вам долг точно в назначенный срок.

Я \_\_\_\_\_ директору фирмы эту информацию.

Они \_\_\_\_\_ нам партию компьютеров.

Визу ему мы уже \_\_\_\_\_ .

Они обещали \_\_\_\_\_ образцы их продукции в ближайшее время.

## IV. Задания по разговорной речи

**11. Составьте диалоги.**

- а) Вы директор фирмы. Вам предлагают открыть совместное предприятие в РФ и Вы обращаетесь за советом к коллеге, который недавно вернулся из России.
- б) Ваши знакомые хотят открыть ресторан «Чешская национальная кухня». Вы пробьли несколько месяцев в Санкт-Петербурге. Попробуйте ответить на их вопросы.

## V. Задания по письменной речи

**12. Вы чешский бизнесмен. Вас интересуют перспективы развития бизнеса в России, деловые связи чешских и российских фирм. Составьте список телепрограмм, которые вы хотели бы смотреть в телевидении.**

- укажите название программы и телеканала;
- укажите время трансляции программ.

## ТЕСТЫ

### 13. Выберите правильный ответ.

1. Знаете ли вы, на каких континентах расположена Россия?  
*Азия - Африка - Европа - Америка - Австралия*
2. С какими странами Россия имеет сухопутные границы?  
*Чехия - Германия - Польша - Румыния - Финляндия*
3. Каким государством является современная Россия?  
*республика - конфедерация - унитарное государство - федерация*
4. Выберите продукцию экспорта России.  
*лес - газ - оружие - сахар - стекло*
5. Допускает ли Закон о собственности существование совместных предприятий с участием капитала иностранных граждан?  
*Да - Нет*
6. Где проходят аккредитацию в России иностранные фирмы?  
*Нижний Новгород - Санкт-Петербург - Тверь - Москва*
7. Укажите названия российских газет.  
*Эксперт - Коммерсант - Деловые люди - Гардиан*
8. Какие самые престижные профессии?  
*переводчик - промоутер - менеджер - парикмахер - коммерсант*
9. Может ли российский предприниматель осуществить свой бизнес за рубежом?  
*Да - Нет*
10. Куда вы поедете, если вас интересуют эти полезные ископаемые?  
уголь                                      Тюмень  
нефть                                        Кузбас  
железо                                      Якутия  
апатиты                                    Магнитогорск  
алмазы                                        Хибиньы

## Познакомьтесь с документами:

### ТАМОЖЕННАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ

- \* Заполняется каждым лицом, достигшим 16 - летнего возраста.
- \* Нужный ответ помечается в соответствующей рамке знаком
- \* Сохраняется на весь период временного въезда/выезда и предъявляется таможенным органам при возвращении. При утере не возобновляется.

въезд       выезд       транзит

#### 1. Сведения о лице:

фамилия	имя	отчество
_____	_____	_____
страна постоянного проживания	гражданство/подданство	серия      № паспорт
_____	_____	_____
из какой страны прибыл (указывается страна отправления)	в какую страну следует (указывается страна назначения)	
_____	_____	

Со мною следуют несовершеннолетние дети       Да       Нет      Количество \_\_\_\_\_

#### 2. Сведения о наличии багажа:

2.1. Сопровождаемый багаж, включая ручную кладь       Да       Нет

2.2. Несопровождаемый багаж (по грузосопроводительным документам)       Да       Нет

Количество мест \_\_\_\_\_      Количество мест \_\_\_\_\_

#### 3. Сведения о наличии товаров:

При мне и в моем багаже имеются товары, требующие обязательного декларирования и перемещения через границу которых производится по разрешительным документам соответствующих компетентных органов:

3.1. Национальная и иная наличная валюта, валютные ценности, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней в любом виде и состоянии       Да       Нет

Наименование валюты, ценностей или изделий	Сумма / Количество	
	Цифрами	Прописью

3.2. Оружие всякое, боеприпасы, взрывчатые вещества       Да       Нет

3.3. Наркотики и психотропные вещества       Да       Нет

3.4. Предметы старины и искусства       Да       Нет

3.5. Печатные издания и другие носители информации       Да       Нет

3.6. Ядовитые и сильнодействующие вещества и лекарства       Да       Нет

3.7. Радиоактивные материалы       Да       Нет

3.8. Объекты флоры и фауны, их части и полученная из них продукция       Да       Нет

3.9. Высокочастотные радиоэлектронные устройства и средства связи       Да       Нет

3.10. Товары, подлежащие обложению таможенными платежами       Да       Нет

3.11. Временно ввозимые (вывозимые) товары       Да       Нет

3.12. Транспортное средство       Да       Нет

\* В целях таможенного контроля подробные сведения о товарах, указанных в п.п. 3.2-3.12, при их наличии необходимо указать на оборотной стороне декларации в п.4.







## ВИЗОВАЯ АНКЕТА / VÍZOVÁ ANKETA

ВНИМАНИЕ! Писать только печатными буквами ручкой или на машинке

POZOR! Vyplňovat pouze hůlkovým písmem perem nebo na stroji

Фотография  
Fotografie  
3x4

1 Фамилия Příjmení		2 Имя, отчество (имена) Jméno, ostatní jména	
3 Девичья фамилия, прежняя фамилия Dřívejší příjmení		4 Дата рождения Datum narození	5 Паспорт № Číslo cestovního dokladu
6 Пол Pohlaví	7 Гражданство Státní příslušnost	8 Если имели другое гражданство, то когда и в связи с чем его утратили Pokud jste měl(a) jiné občanství, kdy a proč jste ho pozbyl(a).	
9 Цель поездки в Российскую Федерацию Účel cesty do Ruské Federace	10 Приглашающая организация Zvoucí organizace		
11 Маршрут следования (в пункты) Místa, která plánujete navštívit	12 Дата начала действия визы Vizum platné od	13 Дата окончания действия визы Vizum platné do	
14 Категория, вид и кратность визы Kategorie, typ víza a počet vstupů	15 Индекс, наименование туристической группы, референс № Index a název turistické skupiny, referenční číslo		
16 Место рождения (если Вы родились в СССР или РФ, то куда и когда эмигрировали) Místo narození (pokud jste se narodil(a) v SSSR nebo RF, kam a kdy jste emigroval(a))		17 Идентификационный номер Rodné číslo	
18 Адрес постоянного местожительства, номер телефона Trvalé bydliště, číslo telefonu		19 Место работы или учебы, должность, адрес, номер телефона Název a adresa zaměstnání nebo školy, funkce, číslo telefonu	
20 Медицинская страховка действительная в РФ Zdravotní pojištění platné v RF		21 Сколько раз Вы были в РФ Kolikrát jste byl (a) v RF	22 Дата Вашей последней поездки в РФ Datum poslední cesty do RF
23 Дети до 6 лет, следующие с Вами Spolucestující děti do 6 let		24 Родственники в РФ Rodinní příslušníci v RF	
Фамилия Příjmení		Имя, отчество (имена) Jméno, ostatní jména	
Дата рождения Datum narození		Адрес местожительства Trvalé bydliště	

Prohlašuji podle mého nejlepšího vědomí, že údaje, které uvádím v této anketě, jsou správné a úplné. Jsem si vědom(a) toho, že jakékoliv chybné údaje povedou k zamítnutí mé žádosti nebo ke zrušení již uděleného víza Ruské Federace, že udělení víza nezakládá právní nárok na odhavení ke vstupu na území Ruské Federace. Uváděuji si, že udělení víza je pouze jedna z nezbytných podmínek ke vstupu na území Ruské Federace.

Я заявляю, что все данные указанные мной в анкете, являются правильными. Я знаю, что неправильные данные могут повлечь за собой отказ в визе, в пересечении границы Российской Федерации или аннулирование визы на территории Российской Федерации. Я знаю, что наличие визы является только одним из условий для въезда на территорию Российской Федерации.

Место, дата, личная подпись  
Místo, datum, podpis žadatele



# ПРАКТИЧЕСКИЙ МИНИМУМ ПО СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ АДАПТАЦИИ В РУССКОЙ СРЕДЕ

## PRAKTICKÉ MINIMUM PRO SOCIOKULTURNÍ ADAPTACI V RUSKÉM PROSTŘEDÍ

Урок содержит

В первом разделе информацию о том,

- что полезно знать иностранцу, чтобы легче ориентироваться в нормах и правилах поведения в русской повседневной среде,
- что полезно знать иностранному бизнесмену, чтобы легче ориентироваться и увереннее общаться в русской деловой среде,
- каковы черты русского национального характера.

Во втором разделе

- образцы диалогов,
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты.

## Первый раздел

---

### 2.1.1 Что полезно знать иностранцу, чтобы легче ориентироваться в нормах и правилах поведения в русской повседневной среде.

#### Приветствие и прощание

При встрече русские здороваются обычно нейтральным приветом «Здравствуй!» «Здравствуйте!» (см. другие приветы в разделе Фразеология);

- русские мужчины, здороваясь и прощаясь, обычно пожимают друг другу руки;

- в русской культуре не принято протягивать руку первым, если человек намного старше тебя;
- русские женщины сами решают, подавать ли руку или нет, но, если мужчина протянул ей руку, она обязана пожать ее;
- хотя рукопожатие считается общепринятой традицией, общепринятым жестом при встрече, в некоторых обстоятельствах не стоит первым протягивать руку; Перед тем, как первым протянуть руку, задайте себе несколько вопросов: *«Рады ли мне здесь?» «Хочет ли вообще этот человек со мной встретиться?»*

## Способы рукопожатия

- способ *«косточки хрустят»* является отличительной чертой людей агрессивных и неуступчивых;
- способ *«ладонь смотрит вниз»* – это самый агрессивный стиль рукопожатия, так как собеседник имеет мало шансов установить равные взаимоотношения;
- способ *«перчатка»* (захват кисти руки собеседника двумя руками) является рукопожатием политиков;
- способ *«вялая рука»* создает впечатление, что перед Вами человек со слабым характером;
- способ *«напряженная рука»* или *«за кончики пальцев»* показывает человека неуверенного в себя, стремящего удержать собеседника на определенном расстоянии;
- способ *«левая рука держит собеседника за локоть или кисть»* является приемлемым только между близкими друзьями и родственниками;
- способ *«левой рукой держите собеседника за плечо и верхнее предплечье»* представляет собой непосредственное вторжение и в интимную зону собеседника, и может повлечь за собой телесный контакт, это недопустимо с неблизкими людьми и вызывает у собеседника чувство недоверия, подозрения. У деловых людей это может принести к потере возможного клиента.

**При прощании русские употребляют** обычно нейтральное прощание *«До свидания!»* (см. другие приветствия в разделе Фразеология).

- для рукопожатия при прощании четкого правила нет.

## Знакомство

- при знакомстве друг с другом необходимо придерживаться некоторых установленных норм:
  1. младшего по возрасту всегда представляют старшему;
  2. мужчину всегда представляют даме, даже в тех случаях, когда ей нет и восемнадцати лет;
  3. в деловых кругах женщина и мужчина на одном уровне, поэтому представляют и тех и других;
- самым простым и наиболее распространенным фразеологизмом, употребляемым при представлении является: *«Позвольте (Разрешите) представиться.» «Позвольте (Разрешите) представить Вам...»* (см. другие примеры в разделе Фразеология);
- самой простой и наиболее распространенной формой представления, подходящей для всех случаев, является та, при которой называются только фамилии. Женщину и мужчину можно представлять также: *«Госпожа Семенова, это господин Иванов»;*
- в официальной обстановке муж представляет другого мужчину жене так: *«Иван Васильевич, разрешите представить Вас моей жене?»* или *«Иван Васильевич, я хотел бы представить Вас своей жене.»* Затем добавляет: *«Светлана, это Иван Васильевич»;*

- Вы можете использовать формы *«мой муж»* или *«моя жена»*, независимо от того, с кем вы разговариваете;
- при знакомстве русские обычно говорят, как к ним обращаться (называют свое имя или имя и отчество).

**Никогда** не говорите:

*«Господин Семенов, я хочу, чтобы Вы познакомились с господином Кораблевым.»*

*«Господин Семенов, познакомьтесь с господином Кораблевым.»*

**Допустимо:**

*«Господин Семенов, я хочу (хотел бы) познакомить Вас с господином Кораблевым.»*

## Обращение к незнакомым людям

- у русских нет единой формы обращения к незнакомым людям, имена которых они не знают. В речи русских Вы можете услышать обращения: *«Господин!»*, *«Госпожа!»*, *«Господа!»*, *«Девушка!»*, *«Молодой человек!»*, *«Гражданин!»*, *«Гражданка!»*, *«Женщина!»*, *«Мужчина!»* (последние две формы более типичны для речи малообразованных людей);
- для привлечения внимания незнакомого человека используют выражения: *«Извините.»*, *«Простите.»*, *«Скажите, пожалуйста.»* и т. д., (см. другие примеры в разделе Фразеология);
- при знакомстве и в разговоре с незнакомым или малознакомым человеком следует к нему обращаться на *Вы*;
- в транспорте или на улице обращение к незнакомому человеку возможно только в тех случаях, когда нужна нейтральная информация: *«где находится что-либо»*, *«как пройти / проехать куда-либо»*, *«который час»* и т. д. Во всех других случаях лучше никак не реагировать на обращения к Вам незнакомых людей;
- русский может предложить Вам перейти на *«ты»*, когда он считает Вас достаточно близким человеком (близким по возрасту, социальному положению или своим хорошим знакомым и т. д.). Однако по русскому этикету нельзя говорить *«ты»* человеку, который старше Вас или выше по социальному положению. Поэтому даже если человек, который старше Вас или выше по социальному положению, обращается к Вам на *«ты»*, Вам следует говорить ему *«Вы»*.

## Личная зона

- личная зона у русских меньше, чем у североевропейцев или американцев, но больше, чем у жителей стран южной Европы, Латинской Америки или азиатских стран. Поэтому не удивляйтесь, если русские будут к вам подходить слишком близко в течение разговора, в очереди, в транспорте или в магазине;
- при разговоре у русских (мужчин и женщин) принято смотреть в глаза друг другу, но не постоянно. Если вы вообще не смотрите в глаза собеседника, то русский может решить, что Вы не искренны и что-то скрываете. Если же Вы все время смотрите в глаза собеседнику, то это может быть воспринято как агрессия и желание «подавить» собеседника;
- во время разговора русские обычно много жестикулируют, при этом жесты русских достаточно широкие и плавные. В процессе общения у русских допустимо делать жесты в сторону собеседника (например, протянутая в сторону собеседника рука)

и даже дотрагиваться друг до друга (до руки, до плеча). У русских не принято показывать пальцем на какой-либо объект, особенно на человека.

## Комплименты и знаки внимания

- во многих случаях комплимент выполняет чисто этикетную функцию и выражает только доброе отношение и дружескую симпатию (и ничего больше!);
- у русских принято говорить комплименты только знакомым людям. При общении с неблизкими людьми комплименты должны быть максимально нейтральными, например: *«Вы очень хорошо выглядите!»*
- у русских принято, что знаки внимания оказывают в основном мужчины. Мужчины могут не только говорить комплименты, но и дарить своим знакомым женщинам цветы и небольшие подарки в связи с разными праздниками;
- русские женщины могут говорить комплименты друг другу и мужчинам.

## Тосты

- у русских не принято пить без тостов. *«Руководить»* застольем русские могут предложить кому-либо из мужчин, которые сидят за столом. Такого человека русские называют грузинским словом *«тамада»*. Именно *«тамада»* обычно произносит тосты или предлагает сделать это кому-либо из присутствующих;
- после тоста русские всегда чокаются друг с другом. Не чокаются русские только тогда, когда пьют за того, кто умер. Первые тосты за столом всегда общие. Есть некоторые правила, в каком порядке и как провозглашать тосты. Темы тостов, как правило, связаны с причиной застолья: *«За любовь!» «За ваше здоровье!» «За все хорошее!» «За хозяина!» «За родителей!» «За виновника торжества!» «За успех!»*;
- во время произнесения речей или тостов недопустимо разговаривать, наливать вино. Тосты произносятся на завтраках, обедах, ужинах и т. д. после десерта, когда всем гостям налито шампанское. Это касается видов приемов с рассадкой. На других видах приемов тосты предлагаются не ранее 10–15 минут после начала приема. После тоста не обязательно выпивать все вино, налитое в бокал.

## Когда звонить по домашнему телефону

- давая номер своего домашнего телефона, русские, как правило, говорят, когда им можно звонить. Вы можете сами уточнить время, спросив:  
*«Когда вам можно / лучше звонить?»*  
Часто на этот вопрос русские отвечают: *«В любое время.»*  
Звонить по домашнему телефону до 10 часов утра и после 10 часов вечера можно только в том случае, если вы заранее договорились об этом.

## Поведение в общественных местах

- в России не принято громко разговаривать в общественных местах, например, в транспорте, в ресторане, в музее и особенно в церкви;
- если Вы решили купить что-либо в русском магазине, то будьте готовы к тому, что продавец может быть невнимателен к Вам и Вам придется просить его о помощи и даже привлекать его внимание, используя такие выражения, как, например: *«Будьте любезны!» «Будьте добры!» «Можно Вас попросить?» «Извините». «Простите»*. и другие;

- правила поведения в российских ресторанах в целом похожи на правила поведения в ресторанах европейского типа, даже если это рестораны национальной кухни (русской, грузинской, китайской и т. д.). В ресторанах принято давать официанту чаевые («на чай» – разг.). Размер чаевых – от 5% до 10% той суммы, которая указана в счете;
- у русских не принято брать с собой в ресторан маленьких детей, особенно в вечернее время;
- входя в православную церковь, женщина не должна быть в брюках, шортах или короткой юбке, в одежде с открытым верхом (т. е. плечи, живот и ноги должны быть закрыты); кроме этого, женщина обязательно должна быть в головном уборе;
- мужчина не должен быть в шортах; входя в православную церковь, он обязательно должен снимать головной убор.

## Отношения между мужчиной и женщиной

- при знакомстве у русских принято, чтобы инициативу (во всяком случае внешне) проявлял мужчина;
- русским женщинам нравится быть привлекательными и обращать на себя внимание мужчин. Именно поэтому русские женщины часто пользуются яркой косметикой даже в дневное время и носят нарядную одежду, стремятся подчеркнуть свою женственность и выглядеть максимально привлекательными для мужчин.

## Отношение к деньгам

- русские, как правило, не стесняются обсуждать денежные вопросы: они могут говорить о своей зарплате, задавать другим вопросы о доходах, наличных деньгах и рассказывать о собственных финансовых проблемах;
- русские могут брать друг у друга деньги в долг. Когда русские берут у знакомых в долг достаточно крупную сумму, они сразу договариваются о том, когда ее вернуть. При этом русские могут оговорить процент, под который они занимают деньги (но это происходит очень редко);
- русские, как правило, не пишут долговые расписки и не оформляют какие-либо официальные документы при сдаче или получении денег в долг;
- однако есть вещи, которые у русских не принято отдавать, если взяли в долг, например, как правило, не возвращают соль, хлеб, спички, сигареты, жетоны и талоны на транспорт и т. д.;
- если русские дают в долг маленькую сумму денег, то они предполагают, что ее могут и не вернуть;
- при приглашении в кафе, бар, ресторан и т. д., обычно платит по счету именно тот, кто приглашает (чаще всего, русские это специально оговаривают).

## Межличностные отношения

- многие иностранцы, живущие в России, отмечают, что в общественных местах русские выглядят слишком серьезными, даже угрюмыми и мало улыбаются. Это связано с тем, что «нормальным» (нейтральным) является, скорее, отсутствие улыбки, которое не означает плохого отношения к собеседнику и нежелания общаться. И наоборот, улыбка всегда выражает симпатию и доброе отношение;



- если продавец или официант не улыбаются Вам, это не означает, что они невежливы, плохо воспитаны или не хотят Вас обслуживать;
- в общественных местах, в транспорте и т. д. поведение русских по отношению к незнакомому человеку может быть воспринято как агрессивное. При любом, даже незначительном и случайном конфликте русские часто предпочитают занимать активно-оборонительную позицию;
- при случайном столкновении на улице со стороны «виновника» может последовать не извинение, а проявление неудовольствия, выраженное в достаточно грубой форме;
- в России можно столкнуться и с так называемым «комплексом вахтера». Часто люди, имеющие «власть», особенно небольшую (например, вахтеры, охранники, секретари, мелкие чиновники), стараются эту власть показать. Этим, в частности, объясняется поведение некоторых российских милиционеров, которые могут разговаривать в очень категоричной форме, требовать обязательного подчинения и, как правило, не терпят возражений.

## Отношение ко времени

- русские, как правило, достаточно свободно обращаются со временем, поэтому многие считают, что русские непунктуальны. Так, даже опоздание до 10 минут может восприниматься русскими как вполне допустимое;
- часто, назначая встречу, русские называют приблизительное время, например, *«часов в семь», «около двух», «дня через два»;*
- так, например, если начальник приглашает подчиненного к определенному часу, то это не значит, что встреча состоится именно в это время, хотя подчиненный должен прийти к назначенному сроку (аналогичны ситуации: врач – больной, преподаватель – студент и т. д.);
- подобное отношение ко времени можно наблюдать и в «официальных» ситуациях, например, далеко не всегда соблюдаются расписание движения транспорта, часы работы и приема тех или иных лиц или учреждений;
- однако бывают ситуации, когда опоздание не допускается, например, важные деловые встречи;
- заключение международных сделок (срок с запроса до предложения) иногда продолжается несколько месяцев;
- русские не привыкли планировать свою жизнь на длительное время вперед (в первую очередь это касается личной жизни и работы, не связанной с жестким расписанием).

## Транспорт

- русские водители и пешеходы не очень строго соблюдают правила дорожного движения;
- в России пешеход всегда пропускает машину, даже если идет по переходу;
- пешеходы переходят улицу там, где они считают для себя это удобным, а не только по переходам;
- водители могут не обращать внимания на знаки и даже ехать на красный свет светофора. Если Вы пользуетесь общественным городским транспортом, то Вам стоит иметь в виду некоторые стереотипы поведения русских;

- русские люди могут стоять очень близко друг к другу, даже если в вагоне метро или в автобусе, хотя в нем не очень много пассажиров;
- русские часто просят пробить (прокомпостировать) талон или передать водителю деньги на покупку талона, употребляя фразы: «Пробейте (талон), пожалуйста!», «Передайте (деньги, талон), пожалуйста!»;
- на остановке, ожидая автобуса, троллейбуса, трамвая, русские не становятся в очередь и поэтому заходят в транспорт и выходят из него не по очереди, а «все сразу», однако очередь возможна на остановке маршрутного такси (маршрутки);
- в русском транспорте не открываются все двери автоматически, их открывает водитель;
- русские входят в транспорт и выходят из него через все двери (и передние, и задние);
- у русских принято спрашивать тех, кто стоит у дверей, выходят они на следующей остановке или нет: «А Вы на следующей выходите / сходите?»;
- русские часто разговаривают в транспорте, при этом они могут заговорить даже с незнакомым человеком (например, уточнить маршрут, узнать дорогу, даже обсудить погоду и т. д.);
- по правилам русского этикета, молодые люди должны уступать место в транспорте пожилым (но случается это не всегда);
- если Вы не хотите пользоваться общественным транспортом, Вы можете ехать на такси или на «частнике», (разг.) (так называют водителя – не таксиста, который согласился отвезти пассажира), или на «маршрутке» (форма публичного транспорта – владелец микробуса, обозначенного номером, ездит по одному маршруту и останавливает, когда желающий поехать с ним поднимает руку на уровне плеча).

## 2.1.2 Что необходимо знать иностранному бизнесмену о социокультурном этикете в русской деловой среде.

У деловых людей всего мира существует строгое понятие деловой этики и обязательности. Этика бизнеса вообще выражается, в частности, в следующем:

- в профессиональном знании предлагаемого товара и услуг;
- в знании организации и техники коммерческого дела;
- в высокой ответственности партнеров;
- в глубокой их порядочности;
- в умении и желании найти компромисс;
- в знании иностранных языков;
- в умении быть элегантным, подтянутым и собранным, в хороших манерах;
- в знании и понимании протокола и т. д.

Этика и этикет деловых отношений требуют, чтобы руководитель обладал следующими качествами:

- способностью договориться;
- решительностью и оправданной уступчивостью;
- требовательностью к себе и другим;
- способностью работать в стрессовой обстановке.

Нарушением служебного этикета следует считать:

- недоверие к сотрудникам;
- присвоение себе результатов работы коллектива;
- командование вместо убеждения.

## Официальные формы знакомства и представления в бизнес-сфере

**Бизнесмен представляет себя сам.**

**Представление** одного человека группе.

На официальных многолюдных мероприятиях только что прибывший не представляется каждому из присутствующих. Его достаточно представить одному, двум или он может разговаривать со стоящим рядом без предварительного знакомства.

- если партнеры по делу заходят в незнакомый офис, говорят секретарю в приемной: *«Доброе утро, Меня зовут Мартин Дочкал». «У меня на десять часов назначена встреча с Иваном Васильевичем (с господином Семеновым)».*  
(см. другие приветы в разделе Фразеология),
- если ваш визит не был оговорен заранее, следует дать информацию по вашему делу: *«Добрый день. Я Мартин Дочкал из Чешской Республики из фирмы «ПРИНТО». «Я хотел бы встретиться с господином Семеновым по вопросу сбыта нашей продукции.»*  
(см. другие приветы в разделе Фразеология).

И при этом подаете свою **визитную карточку**, которая содержит:  
 имя и фамилию,  
 должность,  
 адрес фирмы,  
 номер телефона, факса, электронной почты.

В деловой среде у русских визитки на двух языках – на русском и на английском (отчество не указывается, иногда обозначается только первая буква отчества, напр., *Andrej Fjodorov, Andrej P. Fedorov.*

Визитками обмениваются при знакомстве или посылают после делового визита. В ответ на полученную визитку полагается послать свою в течение 24 часов. (см. образец во втором разделе).

Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов

**ФРОЛОВА**

Наталья Ивановна

*доцент*

Санкт-Петербург, 197101  
 Кроневский пос., 45

Тел. (812)233-21-39  
 E-mail:slavka@finec.ru



В настоящее время употребляется в сфере бизнеса новый тип визитки:

### Сайт-визитка

Содержит название компании, контактную информацию, логотип, общие сведения, информацию о сфере деятельности, прайс-листы, информацию о руководителях.

### Отношения «начальник – подчиненный»

- отношения «начальник – подчиненный» часто строятся на основе авторитарности (существует даже «популярная» ироничная фраза: *«Ты начальник – я дурак, я начальник – ты дурак.»* – разг.). Кроме того, авторитарность может сочетаться с очень неформальными отношениями. Все сотрудники (независимо от их служебного положения) могут вместе отмечать праздники (часто на рабочем месте, после работы), ходить друг к другу в гости, рассказывать о личных проблемах и просить помощи и т. д.;
- у русских не принято открыто показывать начальнику свое особое, слишком хорошее к нему отношение;
- в русском коллективе не принято жаловаться начальнику на своих коллег, не принято критиковать их работу;
- русские не одобряют конкуренцию между членами одного коллектива и, как правило, осуждают человека, который стремится выделиться, «обогнать» своих коллег;
- входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель здоровается первым. Сотрудники отвечают, но никто не встает;
- посетитель, входящий в комнату учреждения, обычно стучит в дверь. В дверь кабинета руководителя, если у него нет секретаря, тоже желательно стучать. Однако если руководитель выразил пожелание, чтобы сотрудники не входили к нему без стука, то это следует соблюдать;
- если женщина заходит в кабинет к мужчине по делу, он должен встать и, поприветствовав ее, предложить ей стул и не садиться на свое место до тех пор, пока не устроится она. Когда она встает, чтобы уйти, он сразу же поднимается и стоит до тех пор, пока стоит она, а затем провожает ее до двери, которую обязан открыть перед нею;
- если в кабинет руководителя входит начальник, подчиненный или коллега-женщина, то вставать не нужно.

## Карьера

Отношение к карьере у русских неоднозначно:

- с одной стороны, человек, который сделал удачную карьеру, как правило, пользуется уважением, с другой стороны, у русских не принято хвастаться своими достижениями и открыто демонстрировать стремление сделать карьеру;
- если человек, занявший более высокое положение, переносит отношения «начальник – подчиненный» на отношения с друзьями, это зачастую вызывает у русских осуждение;
- не одобряется и излишняя фамильярность в отношениях «начальник – подчиненный», особенно в официальной обстановке.

## Учет зон и территорий

- Если вы хотите, чтобы люди чувствовали уютно себя в вашей компании, то нужно выполнять золотое правило *«держи дистанцию!»*;
- **личная зона** распространяется от 46 см до 1 м 22 см. Это, как правило, обычная зона в общении на различных приемах, вечерах и т. д.;
- **зона социального общения** – от 1 м 22 см до 3 м 60 см. На этом расстоянии мы держимся от незнакомых людей, от нового сотрудника по работе и т. д.;
- **общедоступная зона** – расстояние от большой группы людей.

Для сравнения :

- близкое расстояние:** арабы, французы, испанцы, итальянцы, японцы;
- среднее расстояние:** австрийцы, англичане, немцы, русские, шведы;
- большое расстояние:** австралийцы, американцы (Северная Америка), новозеландцы.

## Приемы

Приемы проводятся с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации и т. п. Согласно международной практике, наиболее торжественными и почетными по своему характеру видами приемов являются **завтрак и обед**. Обычно посылается приглашение на приемы, не ответить на которое – **серьезная ошибка**. Более правильным считается ответить на приглашение письмом или открыткой, чем послать визитную карточку.

- **Официальные завтраки** (с рассадкой) устраиваются между 12.00 и 15.00. Меню состоит из одного-двух блюд, холодной закуски, одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. После завтрака предлагается кофе, чай. Перед завтраком гостям подается аперитив: водка, виски, джин, сухое вино, соки. К холодным закускам предлагается водка, к рыбным блюдам – охлажденное сухое белое вино, к мясному – сухое красное вино комнатной температуры, к десерту – охлажденное шампанское, к кофе и чаю – коньяк или ликер. Во время всего завтрака подается минеральная вода, иногда и соки. После завтрака подается кофе, чай. Предлагается также коньяк, ликер. Продолжительность завтрака – 1,5 часа. Форма одежды – повседневный костюм или платье.
- **Официальные обеды**. На официальном обеде организатор должен позаботиться о том, чтобы каждый либо знал даму, которую он собирается пригласить, либо был представлен ей. Будет правильным также, если он сам подойдет к даме и скажет: *«Госпожа Кораблева? Мое имя Игорь Васильев, и я сочту за честь проводить Вас к столу»*. Незнакомые люди, которые оказались за столом рядом, должны позна-

комиться сами. Если женщина оказалась на обеде рядом с незнакомым мужчиной, она может начать разговор, не называя себя. Но если он представляется, она сразу должна ответить: «*Меня зовут Ирина (Васильевна) Кораблева.*» Независимо от того, познакомились или нет, сидящие рядом люди обязаны поддерживать разговор. Сидеть рядом и не общаться – очень большая неучтивость по отношению к соседу. Обед длится обычно 2–2,5 часа, при этом за столом примерно 50–60 минут, остальное время – в гостиных. Форма одежды – темный костюм, смокинг или фрак в зависимости от высказываний в приглашении; для женщин – вечернее платье.

- **Обед (с рассадкой)** – наиболее почетный вид приема. Он начинается в промежутке времени от 19.00 до 21.00. Меню обеда: холодные закуски, суп, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее блюдо, десерт. После обеда подается кофе или чай. Вина такие же, как на завтраке.

В период сбора гостей подается аперитив.

- **Аперитив** означает угощение гостей перед застольем незначительным количеством крепких десертных, ароматизированных или просто прохладительных напитков. Какие напитки предлагают на аперитив? К званому обеду предлагаются в незначительных количествах водка, виски, коньяк, джин, горькие настойки; к ужину – вина крепкие, редких сортов горькие настойки. Лучший аперитив – вермут со льдом, разбавленный фруктовым соком или газированной водой. Из вин аперитивами могут быть все марочные вина. Сервируют аперитивы на небольших подносах: крепкие напитки в рюмках не более 35–50 граммов, вина – 75 граммов (на 2/3 наполняя), смешанные – в бокалах. При подаче бокалы берутся за середину ножки. Можно подать к аперитиву закуски – жареные орехи, соленые палочки, фрукты.
- **«Обед-буфет»** – разновидность обеда, во время которого различные блюда – закуски, горячее рыбное, горячее мясное, десерт – сервируются на одном большом столе. Гости сами, а иногда с помощью официантов, кладут себе на тарелку еду, рассаживаются за небольшими столиками, которые располагаются в той же комнате или в соседних комнатах. Вино во время «обеда-буфета» разливают официанты. Форма одежды такая же, как и на обед.
- **Чай** устраивается между 16.00 и 18.00, как правило, только для женщин. В зависимости от количества приглашенных накрывается один или несколько столиков. Подаются кондитерские изделия, фрукты, десертные и сухие вина, соки и воды (т.е. разные минеральные воды). В небольшом количестве подаются сэндвичи с икрой, рыбой, сыром и т. п. Продолжительность чая – 1–1,5 часа. Форма одежды – повседневный костюм или платье.
- **«Фуршет»** устраивается в промежутке времени от 17.00 до 20.00 и длится около двух часов. Накрываются столы с угощением – холодные закуски, кондитерские изделия, фрукты, спиртные напитки, соки, минеральные воды. На столах ставят стопкой тарелки и кладут рядом ножи, вилки, салфетки. Иногда подают и горячие закуски. К концу приема обычно подается мороженое, шампанское, кофе. Прием проходит стоя. Гости подходят к столам, кладут закуски на тарелки, которые берут из стойки, стоящей в начале стола, и отходят от стола, чтобы дать возможность подойти к ним другим гостям. Форма одежды – повседневный костюм или платье.

- «Коктейль» также устраивается в промежуток времени от 17.00 до 20.00. В отличие от приемов типа «фуршет» столы обычно не накрываются, и угощение подается вразнос официантами. Прием проводится стоя и заканчивается подачей шампанского или кофе. Форма одежды – повседневный костюм или платье.
- **Официальные ужины (с рассадкой)** начинается в 21.00 и позднее. Меню ужина и вина – такие же, как и на обеде. Ужин отличается от обеда только временем его проведения. Форма одежды указывается в приглашении – темный костюм, смокинг или фрак; для женщин – вечернее платье.

Есть и **другие виды приемов.**

- «**Бокал шампанского**» или «**Бокал вина**» начинается в 12.00 и заканчивается к 13 часам. Во время такого приема обычно подается только шампанское, вино, соки. Поддача закуски не обязательна, но и не будет ошибкой. В качестве закуски подаются маленькие пирожные, бутерброды, орешки. Прием проводится стоя. Форма одежды – повседневный костюм или платье.

На официальных завтраках, обедах и ужинах не принято чокаяться. Если чокаются – мужчина должен держать свою рюмку ниже рюмки дамы.

Любой прием должен быть заранее подготовлен. При приеме с рассадкой необходимо соблюдать старшинство, служебное и общественное положение гостей, т. е. места делятся на более почетные и менее почетные. На прием с рассадкой следует приходить точно в указанное в приглашении время.

Но приемы, проводимые без рассадки за столом, в приглашении, на которые указывается время начала и конца приема, можно прийти и уйти в любое время в пределах указанного в приглашении. Например, с 17.00 – 19.00; 18.00 – 20.00 и т. д.

### 2.1.3 Типичные черты характера русских

По данным социологов в ходе исследования, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) – опрос проводился в начале августа 2005 г. в 153 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках РФ; в нем приняли участие 1600 человек – большинство российских граждан отмечает следующие положительные и отрицательные качества, свойственные «русскому характеру».

положительные черты	доброта и честность	41%
	взаимовыручка, товарищество	13%
	терпимость, безотказность	12%
	трудолюбие	12%
	гостеприимность	10%
	мужество, упорство, стойкость, целеустремленность	9%
	доверчивость, миролюбие, щедрость, оптимизм	9%
	благородство, порядочность	6%
	патриотизм, талантливость, справедливость	1–6%
	затруднилось с ответом	14%
отрицательные черты	пристрастие к алкоголю, наркотикам	43%
	надежда на «авось», лень, безынициативность	23%
	бескультурье, грубость, наглость	11%
	жестокость, злобность, завистливость	11%
	безответственность, бесхозяйственность, неорганизованность	9%



Реже назывались

тугодумие, излишняя простота, слабохарактерность, покорность, всепрощение, распушенность, разгильдяйство, расхлябанность, равнодушные и безразличные.  
затруднилось с ответом

17%

## I. Задания по вышеизложенным текстам

1. Найдите во вступительных текстах - изложениях и советах ответы на следующие вопросы.

- Какое впечатление имеют иностранцы, встречаясь впервые с россиянами?
- Вы думаете, что личная зона у россиян одинакова как у чехов?
- Что необходимо знать иностранцу о городском транспорте в России?
- Какие положительные и отрицательные качества, по вашему мнению, свойственны чешским предпринимателям?
- Какую новую информацию вы получили?
- Какую информацию вы считаете самой полезной для чешского бизнесмена, отправляющегося в Россию?

2. Назовите формы обращения к незнакомым людям, которые русские употребляют в повседневной и деловой среде.

3. Сравните вышеприведенные правила этикета отношений «начальник - подчиненный» у русских и у чехов. Какие вы видите сходства и какие различия?

4. Закончите предложения, используя информацию вступительных текстов.

Для привлечения внимания незнакомого человека используются выражения: ...

При общении с неблизкими людьми комплименты должны быть ...

Давая номер своего домашнего телефона, русские, как правило, говорят: ...

Русские, как правило, не стесняются обсуждать денежные вопросы: они могут ...

В России можно столкнуться и с так называемым «комплексом вахтера», когда ...

Если Вы не хотите пользоваться общественным транспортом, Вы можете ехать ...

Большинство российских граждан отмечает следующие положительные

и отрицательные качества, свойственные «русскому характеру»: ...

## Второй раздел

### 2.2.1 Образцы диалогов – Знакомство

#### I.

**Ворел:** Здравствуйте, позвольте представиться. Меня зовут Ян Ворел, я представитель чешской фирмы «Хаме Бабице», производителя детского питания.

**Петров:** Рад с Вами познакомиться. Я Петров, Сергей Александрович, работаю заведующим отделом сбыта. С каким намерением Вы приехали?

2



**Ворел:** Мы хотим поговорить с вами о сотрудничестве. Наша фирма уже известна на российском рынке и, можем быть, Вас также заинтересуют наши продукты.

**Петров:** Я знаю Вашу фирму, и мы уже хотели обратиться к Вам с запросом. Прошу пройти в соседний офис, где мы можем обговорить условия сотрудничества.

**Ворел:** С удовольствием.

## II.

**Фролов:** Здравствуйте, разрешите представиться. Фролов Павел Андреевич, генеральный директор фирмы «МашИмпорт».

**Новак:** Очень приятно. Зденек Новак – менеджер компании «Шкода». Я приехал из Чешской Республики. А это моя коллега. Познакомьтесь, пожалуйста.

**Выходилова:** Мартина Выходилова, заведующий отделом маркетинга. Приятно с Вами познакомиться. А откуда Вы приехали?

**Фролов:** Я приехал из Новгорода. Наша фирма участвует в переговорах об основании совместного предприятия. А с какой целью Вы приехали в Санкт Петербург?

**Новак:** Мы приехали для проведения предварительных переговоров.

**Выходилова:** Нас интересует продукция Вашей фирмы. (Обмениваются визитными карточками).

**Фролов:** Приглашаю вас в бар на коктейль.

**Новак:** Не откажусь.

**Выходилова:** С удовольствием.

## III.

**Заплетал:** Добрый вечер! Мы еще не знакомы. Меня зовут Лукаш Заплетал.

**Фролова:** Фролова Вера Николаевна.

**Заплетал:** Извините, я не расслышал Вашу фамилию.

**Фролова:** Фролова. Вот моя визитная карточка. Вы иностранец?

**Заплетал:** Да, я чех.

**Фролова:** В каком предприятии Вы работаете?

**Заплетал:** Я заведующий отделом производства в компании «Шкода». Могу ли я пригласить Вас на аперитив?

**Фролова:** Благодарю за приглашение

**Заплетал:** Ну что вы, не стоит благодарности.

## 2.2.2 Фразеология

Запомните, что говорят русские, когда они...

### 1. приветствуют кого-либо

Здравствуй (те)!

Доброе утро!

Добрый день!

Добрый вечер!

Привет!

někoho vítají

Dobrý den!

Dobré ráno!

Dobrý den!

Dobrý večer!

Ahoj! (při příchodu)

### 2. прощаются

До свидания!

До скорой встречи!

До завтра!

Прощай (те)!

loučí se

Na shledanou!

Brzy na shledanou!

Do zítřka!

Sbohem!

Всего хорошего! Всего доброго!  
Будь (те) здоровы!  
Пока!  
Спокойной ночи!  
Счастливого пути!

### 3. обращаются к кому-либо

Дамы и господа!  
Господин Новак!, госпожа Новакова!  
Сергей Петрович!  
Вера Андреевна!  
Девушка!, Молодой человек!  
Алена!, Павел!

### 4. знакомятся и знакомят кого-либо

Позвольте (Разрешите) представиться.  
Меня зовут Павел Новак.  
Как вас / тебя зовут?  
Я Павел Новак.  
Фролов Павел Андреевич.  
Фролова Вера Николаевна.  
Мы еще не знакомы.  
Мы еще не знаем друг друга.  
Извините, я не расслышал Вашу фамилию.  
Как Ваше отчество?  
Павлович, Ивановна.  
Разрешите (Позвольте) познакомиться Вас с ...  
Разрешите (Позвольте) представить Вам господина ...  
Познакомьтесь. Госпожа Черна, это господин Новак.  
Познакомьтесь, пожалуйста, с госпожой Черной и господином Новаком.  
Мне бы хотелось познакомиться вас с ...  
Очень рад познакомиться с Вами.  
Очень приятно.  
Будьте знакомы: это моя жена.  
Давай познакомимся! Мое имя Павел и фамилия Новак.  
Очень приятно. Я Ева Поспишилова.  
Мне очень приятно познакомиться с Вами.  
Вот моя визитная карточка.  
Мы уже встречались на ярмарке в Брно.  
Я Вас где-то уже видел. Я Вас знаю.  
Я о Вас слышал.  
Вы иностранец, иностранка?  
Кто Вы по национальности?  
Откуда Вы (ты)?  
Вы чех, чешка, словак, словачка?  
Да. / Нет.  
Кто Вы по профессии?  
Кем Вы работаете?  
Где Вы работаете?  
В какой фирме, на каком предприятии?  
Я директор..., заведующий отделом маркетинга.

### 5. приглашают

Разрешите пригласить Вас на концерт (официальное пригл.).

Mějte se dobře!  
Buďte zdrav / i / !  
Ahoj! (při odchodu)  
Dobrou noc!  
Šťastnou cestu!

### někoho oslovuji

Dámy a pánové!  
Pane Nováku, paní Nováková!  
Sergeji Petroviči!  
Věro Andrejevno!  
Slečno! Mladý muži!  
Aleno! Pavle!

### seznamuji se a někoho seznamuji

Dovolte, abych se představil.  
Jmenuji / u se Pavel Novák.  
Jak se jmenujete/jmenuješ?  
Jsem Pavel Novák.  
Frolov Pavel Andrejevič.  
Frolova Věra Nikolajevna.  
Ještě se neznáme.  
Ještě se navzájem neznáme.  
Promiňte, neslyšel jsem vaše příjmení.  
Jaké je Vaše jméno po otci?  
Pavlovič, Ivanovna.  
Dovolte, abych Vás seznámil s ...  
Dovolte, abych Vám představil pana ...  
Seznamte se. Paní Černá, to je pan Novák.  
Seznamte se prosím s paní Černou a panem Novákem.  
Rád bych vás seznámil s ...  
Těší mě.  
Jsem potěšen.  
Dovolte, abych vám představil svoji ženu.  
Seznámíme se! Mé jméno je Pavel a příjmení Novák.  
Těší mě. Jsem Eva Pospíšilová.  
Bylo mi potěšením se s vámi seznámit.  
Tady je moje vizitka.  
Už jsme se setkali na veletrhu v Brně.  
Někde jsem Vás už viděl. Znáám Vás.  
Slyšel jsem o Vás.  
Jste cizinec, cizinka?  
Jaké jste národnosti?  
Odkud jste?  
Jste Čech, Češka, Slovák, Slovenka?  
Ano / ne.  
Jaká je Vaše profese?  
Čím jste?  
Kde pracujete?  
V jaké firmě, v jakém podniku?  
Jsem ředitel ..., vedoucí marketingového oddělení.

Dovolte, abych Vás pozval na koncert (*oficiální pozv.*)

Я приглашаю Вас на кофе.  
 Я хочу пригласить Вас в бар.  
 Я хотел бы пригласить Вас на обед.  
 Могу ли я пригласить Вас на аперитив? (*очень мягкое пригл.*)

#### 6. выражают благодарность

Спасибо.  
 Большое спасибо!  
 Благодарю (Вас, тебя) (сердечно; искренне; от всего сердца)  
 Я (мы) очень благодарен (-ны) за приглашение.  
 Позвольте поблагодарить вас за ...  
 Разрешите выразить благодарность вам за ...  
 Пожалуйста!  
 Не за что.  
 Ну что вы, не стоит благодарности.

#### 7. говорят о роде деятельности

Заниматься (чем?) бизнесом.  
 Я занимаюсь бизнесом.  
 Я – бизнесмен.  
 Моя профессия – бизнесмен.  
 Я открыл (начал) свой бизнес (свое дело).  
 У меня свой бизнес.  
 У меня свое дело.

#### 8. говорят о профессиональных качествах человека

Обладать (чем?) какими качествами?  
 Он обладает смелостью (он смелый, смел).  
 Отличаться (чем?) какими качествами?  
 Он отличается надежностью (он надежный, надежен).  
 Работа бизнесмена требует (чего?), каких качеств?  
 Работа бизнесмена требует инициативности и умения рисковать.

Zvu Vás na kávu.  
 Chci Vás pozvat do baru.  
 Chtěl bych Vás pozvat na oběd.  
 Mohl bych Vás pozvat na aperitiv? (*velmi jemně pozv.*)

Děkuji.  
 Moc děkuji.  
 Děkuji. Jsem Vám vděčen. (srdečně; upřímně; z celého srdce).  
 Jsem (jsme) Vám vděčný (-ni) za pozvání.  
 Dovolte, abych Vám poděkoval za ...  
 Dovolte, abych Vám vyjádřil díky za ...  
 Prosím.  
 Prosím. Není zač.  
 Ale to nestojí za řeč.

Zajímat se o byznys. Podnikat.  
 Podnikám.  
 Jsem podnikatel.  
 Jsem podnikatel.  
 Začal jsem podnikat.  
 Mám svoje podnikání.  
 Mám svoje podnikání.

#### mluví o profesních vlastnostech člověka

Mít (co) jaké vlastnosti?  
 Je odvážný.  
 Vynikat (čím) jakými vlastnostmi.  
 Vyniká spolehlivostí.  
 Práce podnikatele si žádá (co?), jaké vlastnosti?  
 Práce podnikatele si žádá iniciativu a umění riskovat.

## 2.2.3 Слова и словосочетания

безразличие – lhostejnost, nezájem  
 безотказно – spolehlivě, ochotně  
 безответственность – nezodpovědnost  
 безынициативный – neiniciativní  
 бескультурье – nekulturnost, primitivnost  
 бесхозяйственность – nehospodárnost, špatné hospodaření  
 благородство – vděčnost  
 бокал – sklenice, číše  
 быть в головном уборе – mít na hlavě pokrývku  
 быть привлекательным – být přitažlivý, příjemný, milý  
 гостеприимность – pohostinnost  
 доверчивость – důvěřivost  
 долговая расписка – dlužní úpis  
 дотронуться/дотрагиваться друг до друга – dotknout se navzájem  
 жест – gesto  
 жестикулировать, делать жесты – gestikulovat

завистливость – závistivost  
 затрудниться/затрудниться с ответом – mít potíže s odpovědí  
 злость – zlost, zuřivost  
 излишняя простота – zbytečná jednoduchost  
 комплекс вахтера – komplex vrátného  
 личная зона – osobní zóna  
 надежда на «авось» – naděje na „snad přece“  
 наличные деньги – hotovost  
 непосредственное вхождение – bezprostřední vpád  
 неуверенность в себя – nevíra v sebe  
 неуступчивость – neústupnost  
 не терпеть возражений – netrpět (nesnášet) námitky  
 носить нарядную одежду – mít sváteční oblečení  
 обеспечить/обеспечивать кредитами – opatřit, zajistit úvěry  
 общественное место – veřejné místo  
 общедоступная зона – všeobecně přístupná zóna

ожидать (чего) автобуса, троллейбуса – čekat na (co) auto-  
bus, trolejbus  
определенное расстояние – určitá vzdálenost  
отрицательная черта – záporný rys  
отсутствие улыбки – absence (nepřítomnost) úsměvu  
платить по счету – platit podle účtu  
пожимать друг другу руки – tisknout si navzájem ruce  
покорность – pokora  
положительные черты – kladné vlastnosti  
пользоваться яркой косметикой – používat výraznou kosmetiku  
порядочность – slušnost  
почетный – vážený, čestný  
повседневный костюм – všední oblečení  
подать / подавать (кондитерские изделия) – podat / podávat  
cukrovinky  
правила поведения – pravidla chování  
привлекать внимание – poutat pozornost  
пристрастие к алкоголю – vášeň pro alkohol  
произнести/произносить тост – pronést přípitek  
просить о помощи – žádat o pomoc  
проявление неудовольствия – projev nespokojenosti, nevole  
равнодушные – lhostejnost  
руководить/руководить за столом – vést stolování

рукопожатие – stisk ruky  
сэндвич с икрой – sendvič s kaviárem  
слабохарактерность – slabošství  
создать / создавать впечатление – udělat dojem  
соленые палочки – slané tyčinky  
стиль рукопожатия – způsob stisku ruky  
стремиться подчеркнуть – snažit se zdůraznit  
считаться общепринятой традицией – být všeobecně přijatou  
tradicí  
стойкость – odolnost, pevnost  
терпимость – snášenlivost, tolerance  
требовать (чего) обязательного подчинения – vyžadovat  
povinnou podřízenost  
трудолюбие – pracovitost  
тугодумие – nechápavost, těžkopádnost  
торжество, торжественный – slavnost, slavnostní  
угрюмый – nevlidný, zamračený  
улыбаться (чему) Вам – usmívat se na (co) Vás  
упорство – houževnatost, vytrvalost  
устроиться/устроиваться в гостинице – ubytovat se, zabydlet  
se v hotelu  
целестремленность – cílevědomost  
чокнуться/чокаться друг с другом – připít si navzájem

2



## 2.2.4 Грамматический комментарий

### 1. Vyjádření plnovýznamového slovesa „MÍT“ v ruštině

České sloveso „mít“ má v ruštině ekvivalent **«ИМЕТЬ»**, avšak při jeho užívání je třeba pamatovat na určité rozdíly:

a) Česká sloveso „mít“ (vlastnit) se do ruštiny překládá vazbou osobního zájmena (jména) ve 2. pádě.

<i>у меня, у тебя, у него, у нее, у Вас(вас), у нас</i>	<i>у Петра, у Ирины</i>	<i>у Петра Ивановича Фролова ...</i>	<i>у Веры Николаевны Фроловой ...</i>
<i>mám, máš, má, má, máte, máme ...</i>	<i>Petr má ..., Irina má ...</i>	<i>Petr Ivanovič Frolov má ...</i>	<i>Věra Nikolajevna Frolovova má ...</i>

V záporu je součástí této vazby záporná částice **«нет»**.

<i>у меня нет, у Ирины нет ...</i>	<i>немаю, Irina nemá ...</i>
------------------------------------	------------------------------

b) Ekvivalentní slovo **«ИМЕТЬ»** se v ruštině používá jen ve spojení s abstraktními podstatnými jmény a objevuje se zejména v odborném a novinářském stylu. Má ve spojení pouze pomocnou funkci, podstata významu je vyjádřena podstatným jménem a nevyjadřuje vlastnický vztah. Významem se zde blíží slovesu „být“.

*иметь влияние (значение, отношение, счастье, понятие, успех, возможность, доступ и др.) – mít vliv (význam, vztah, štěstí, pojem, úspěch, možnost, přístup ad.)*

Podobně je tomu s některými jinými slovesy s významem „mít“ jako **«обладать» (силой, волей, способностью, знаниями), «оказывать» (влияние), «пользоваться» (успехом)** – mít (sílu, vůli, schopnost, znalosti), mít (vliv), mít (úspěch).

### 2. Vykání v ruštině

Při vykání se v ruštině uplatňuje princip mluvnické shody podmětu a přísudku, proto slovesný přísudek, spona, jmenný tvar přísudkového přídavného jména a trpné přičestí má tvar množného čísla:

<i>Вы ошиблись номером.</i>	<i>Вытоčil jste špatné číslo.</i>
<i>Вы так любезны.</i>	<i>Вы так ласковы.</i>
<i>Когда Вы приехали?</i>	<i>Когда Вы приехали?</i>

## 2.2.5 Отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты

### II. Задания по лексике

1. а) Прочитайте тосты и разделите их на официальные и дружеские и приведите примеры чешских тостов.

За возвращение!

За то, чтобы Вы нас вспоминали и еще к нам приехали!

За успех нашего дела!

Я предлагаю тост за наше сотрудничество и взаимопонимание!

За будущее наших детей!

Я поднимаю бокал за процветание вашего предприятия.

### 1. б) Какой тост вы сказали бы на вечеринке по поводу подписания контракта?

на банкете по поводу юбилея вашей фирмы?

### 2. Переведите на русский язык.

Dovolte, abych Vám představil generálního ředitele našeho podniku pana Pavla Konečného. Seznamte se, to je pan Ivan Viktorovič Bondarev. Promiňte, přeslechl jsem Vaše jméno po otci. Mohl byste jej zopakovat? Viktorovič. Velmi mě těší. Tady je moje vizitka. Děkuji Vám za pozvání. Promiňte, nesetkali jsme se už dříve? Jsem vedoucí oddělení odbytu a jakou funkci ve firmě zastáváte Vy? Jste Polák nebo Slovák? Přijel jste z Prahy nebo z Brna? Z Brna, pracuji ve firmě Czech Trade. Odpovídám za oddělení marketingu. Kdy Vám mohu zatelefonovat? Chtěli bychom si pohovořit o možnosti založení společného podniku. Zaujaly nás Vaše výrobky. Půjdeme na předběžné jednání v jednu hodinu.

## III. Задания по грамматике

### 3. Переведите на чешский язык.

Сегодня у тех, кто имеет желание поднять статус своей фирмы, есть возможность оценить достоинства бизнес-центра. В рамках региональной ориентации развивается сотрудничество в 89 региональных субъектах РФ (республиках, областях, городах), которые имеют право самостоятельно и независимо от государства проводить международную торговлю. Необходимо иметь в виду, что эта самостоятельность в отдельных областях и регионах отличается. Свое представительство в Санкт-Петербурге имеют чешские авиалинии.

### 4. Исправьте ошибки в предложениях.

Благодарю Вам, Вы очень любезен.

Вы хорошо понял, я считаю это окончательным.

Вы уверен в правильности этого решения?

Простите, что Вы сказал?

Вы мог бы передать привет коллегам?

Будьте здоров.

## IV. Задания по разговорной речи

### 5. Составьте диалоги по данной ситуации, используя вышеприведенные фразы и слова.

- а) Вас приглашают на прием в Торговое представительство. Примите приглашение и поблагодарите.
- б) На банкете по случаю презентации фирмы Вы решили познакомиться с представителями интересующей Вас фирмы. Представьтесь друг другу и обменяйтесь визитками.
- в) Директор российской фирмы «Трансгаз» – г-н. Гаршин Алексей Иванович и г-н. Прохоров Петр Петрович; Представители чешской фирмы «Североморавские газовые заводы» – г-н. Мартин Новак и г-н. Алеш Заградка встречаются для подготовки контракта о поставках нефти в Чехию; Они здороваются, знакомятся, называют свои должности и говорят о подготовке переговоров.
- г) К вам в фирму приехали российские бизнесмены. Примите их, представьте им своих коллег, расспросите их, как они устроились в гостинице. Обсудите с ними программу их пребывания в ЧР.
- д) Разыграйте полилог: **В вестибюле**  
Встречаются бизнесмены – представители разных мировых компаний в вестибюле здания, в котором через час откроется международная выставка их продуктов: приветствие, знакомство, информация о национальности, должности, обмен визитными карточками, объяснение прибытия в РФ, название товаров, прощание.

## V. Задания по письменной речи

### 6. Вы хотите заказать себе визитную карточку на русском языке:

- а) Напишите всю необходимую для этого информацию.
- б) Заполните свою визитную карточку на русском языке по нижеприведенному образцу:
- Имя \_\_\_\_\_
- Отчество \_\_\_\_\_
- Фамилия \_\_\_\_\_
- Страна \_\_\_\_\_
- Город \_\_\_\_\_
- Должность \_\_\_\_\_
- Название фирмы \_\_\_\_\_
- Адрес \_\_\_\_\_
- Номер телефона \_\_\_\_\_
- Номер факса \_\_\_\_\_

## ТЕСТЫ

### 7. Выберите один правильный ответ. Отметьте букву.

1. Как лучше обращаться к генеральному директору российской компании во время переговоров?  
а) господин генеральный директор!      в) по имени и отчеству  
б) генеральный директор!                      г) господин + фамилия!
2. Как можно обратиться на улице к прохожему?  
а) Прохожий!    в) Товарищ прохожий!  
б) Господин!    г) Скажите, пожалуйста, ...
3. Как нужно обращаться к русскому, если при представлении он назвал себя по фамилии, имени, отчеству?  
а) по имени и отчеству                              в) по фамилии, имени, отчеству  
б) по имени    г) по фамилии
4. Как лучше представить своего делового партнера в официальной обстановке?  
а) Это господин Сидоров, познакомьтесь.  
б) Разрешите представить Вам Сидорова.  
в) Это Сидоров из компании «Прогресс».  
г) Разрешите представить Вам господина Сидорова, компания «Прогресс».
5. Какое выражение является тостом?  
а) Будьте здоровы!                                      в) За здоровье!  
б) За Ваше здоровье!                                   г) Желаю здоровья!

### 8. Да, или Нет?

1. а) Женщины в России пожимают друг другу руки при каждой встрече.  
б) При знакомстве пожимать друг другу руку не обязательно.  
в) Русские пожимают друг другу руки только при первом знакомстве.  
г) В официальной обстановке у русских рукопожатия не приняты.
2. а) При встрече русские обязательно обнимают друг друга, прикасаясь губами к плечу.  
б) В официальной среде прикосновения к собеседнику недопустимы.  
в) Русского шокируют прикосновения к нему.  
г) Русские обязательно целуют руку женщине.
3. а) У русских комплименты на работе вполне допустимы.  
б) Реакция на комплимент у русских другая, чем на Западе: более сдержанная, даже смущенная.  
б) Начальник у русских не должен делать комплименты подчиненным.  
г) На комплименты русские женщины часто реагируют со смущением.
4. а) Русские мало шутят при общении.  
б) При разговоре русские всегда смотрят в глаза собеседнику.



- в) Русские очень веселые, часто смеются и улыбаются.
  - г) Русские очень сдержанны и с трудом сближаются.
5. а) Скромность у русских не стоит в числе первоочередных добродетелей.
- б) Русские очень пунктуальны.
  - в) На деловую встречу опаздывать недопустимо.
  - г) Иностранцы отмечают у русских большую неформальность общения.
6. а) Русские никогда не берут друг у друга в долг.
- б) Русские берут деньги в долг только в банке.
  - в) Русские обсуждают с друзьями свои финансовые проблемы.
  - г) Если русские берут в долг любую сумму, дают расписку.
7. а) Русские произносят номер своего телефона группами цифр (175-64-12 (сто семьдесят пять-шестьдесят четыре-двенадцать)).
- б) У русских деловые телефонные разговоры вечером в субботу и воскресенье не допускаются.
  - в) Русские никогда не дают своим деловым партнерам номер домашнего телефона.
  - г) Русские очень ценят в человеке доброту и честность.
8. а) В своем большинстве русские открыты и откровенны.
- б) Иностранцу очень трудно сблизиться с русскими.
  - б) Личная зона у русских больше чем у североевропейцев.
  - г) Русские не жестикулируют во время разговора.
9. а) Русские переходят улицу только по переходам.
- б) В России водители всегда пропускают пешеходов.
  - в) В России люди пользуются только общественным транспортом.
  - г) В России запрещено громко разговаривать в транспорте.
10. а) Русские любят хвастаться своими достижениями.
- б) Отношения «начальник-подчиненный» фамильярны.
  - в) Начальник у русских не должен делать комплименты подчиненным.
  - г) Скромность у русских не стоит в числе первоочередных добродетелей.

## 9. Да, или Нет?

1. а) Пожимая русскому руку, иностранец должен одновременно похлопать его по плечу.
- б) У русских первым подает руку при знакомстве женщине мужчина.
  - в) Первым при знакомстве протягивает руку мужчина.
  - г) Придя на работу, женщины здороваются со всеми за руку.
2. а) Иностранцы отмечают у русских большую неформальность общения.
- б) На деловой прием обычно приглашают только в письменной форме.
  - в) Улыбчивость у русских сразу же бросается в глаза.
  - г) На взгляд иностранцев русские довольно часто делают комплименты.
3. а) К русскому можно обратиться только по отчеству?
- б) К русскому можно обратиться по имени и фамилии (Татьяна Грекова)?

- в) На работе русские часто обращаются друг к другу по имени и «на ты»?  
г) Можно обращаться по должности: «Инспектор!», «Посол!»?
4. а) В России не очень прилично обращаться на улице к незнакомой женщине с какой-либо просьбой.  
б) Выходя, у русских следует пропускать даму вперед.  
в) Уходя, русские подают пальто друг другу.  
г) При разговоре с русскими не допустимо делать жесты.
5. а) У русских практически все темы допустимы для обсуждения.  
б) Вопрос о зарплате у русских вполне допустим (между хорошо знакомыми).  
в) Русские никогда не говорят о своем здоровье.  
г) С женщиной не принято говорить о ее возрасте.
6. а) Если русский обращается к Вам на «ты», Вы можете также перейти на «ты»?  
б) Женщину мужчине всегда представляют первой.  
в) При появлении женщины в деловой обстановке мужчина никогда не встает.  
г) Если представляют женщину, она должна встать и подать руку.
7. а) Русские стесняются говорить со своими знакомыми о финансовых проблемах.  
б) Если русские взяли в долг маленькую сумму, они ее могут не вернуть.  
в) При случайном конфликте на улице «виновник» всегда извиняется.  
г) Русские милиционеры всем улыбаются.
8. а) Начальник приходит на назначенную встречу в определенное время.  
б) Русские не привыкли планировать свою жизнь.  
в) Со входящим в офис руководителем все подчиненные здороваются.  
г) Желая войти в кабинет руководителя, необходимо всегда стучать в дверь.
9. а) У русских важна одежда, когда они идут в гости.  
б) Дома у русских не принят шведский стол.  
в) Русские приглашение на деловые приемы посылают.  
г) Русские обычно приглашают на чай или на кофе.
10. а) Русские очень ценят в человеке трудолюбие, целеустремленность и мужество.  
б) Compliments у русских очень редки.  
в) У русских не принято обращать внимание на одежду женщин и их прическу.  
г) Здороваясь с русским, вы всегда должны пожать ему руку.



# СРЕДСТВА БЫСТРОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ КОММЕРЦИИ

## PROSTŘEDKY RYCHLÉ KOMUNIKACE V KOMERČNÍ SFÉŘE

Урок содержит

**В первом разделе А** информацию о том,

- какие преимущества и недостатки приносит общение по телефону,
- каковы правила эффективного ведения телефонных разговоров,
- какова основная структура телефонного разговора,
- каковы речевые формулы, употребляемые в ходе телефонного разговора,
- каковы наиболее важные принципы этики общения по телефону.

**Во втором разделе А**

- образцы диалогов,
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты.

**В первом разделе Б** информацию о том,

- какие преимущества и недостатки приносит общение по факсу,
- что необходимо знать при общении по факсу,
- какие правила надо соблюдать при общении по факсу.

**Во втором разделе Б**

- образцы диалогов,
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты.

**В первом разделе В** информацию о том,

- какие преимущества и недостатки приносит общение по электронной почте,
- что необходимо знать при общении по электронной почте,
- какие правила надо соблюдать при общении по электронной почте.

## Во втором разделе В

- образцы диалогов,
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты.

К самым быстрым и широко применяемым средствам общения в современной сфере бизнеса и коммерции относятся **телефон, факс и электронная почта**.

## Первый раздел А

### 3.1 Телефон – традиционное средство общения.

#### 3.1.1 Преимущества и недостатки телефонного разговора

**Телефон** представляет быстрое по времени, но отдаленное в пространстве средство общения. Это средство связи избавляет деловых людей от излишней письменной работы и дает возможность следить за ответной реакцией собеседника. Решения по телефону могут приниматься собеседниками в секунды или минуты. Можно объяснять друг другу свои действия, извиняться или поспорить. Телефонный разговор как вид коммерческого взаимодействия по причине отсутствия визуального контакта между собеседниками **усиливает значимость устно-речевых средств**. Возрастают требования к предварительному продумыванию схемы и содержания разговора, владению определенным набором речевых формул, которые позволяют расположить к себе собеседника, вызвать доверие к организации, компании, фирме, а также тактично регулировать длительность разговора.

У телефона есть ряд **преимуществ**, которых лишены другие быстрые современные средства общения. Главные из них:

- немедленная передача информации;
- быстрое установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии в мире;
- непосредственный обмен информацией в форме диалога и возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи;
- сокращение бумагооборота.

У телефона есть и **недостатки**, которых лишены другие вышеуказанные средства общения. Телефон может использоваться только:

- для передачи несложных сообщений;
- для ведения неофициальных обсуждений;
- для передачи информации, которую не требуется фиксировать.

## 3.1.2 Правила эффективного ведения телефонных разговоров

Чтобы освоить правила эффективного ведения телефонных разговоров и переговоров, необходимо сначала осознать и учесть все значимые компоненты этой типичной коммуникативной ситуации:

- **краткость** (лаконичность), **четкость** и **ясность** изложения причины;
- разговаривать **без больших пауз, лишних слов, оборотов** и **эмоций**;
- использовать подходящим способом **тембр голоса, интонацию уверенности** и **дружелюбия**;
- **быстрота, с какой Вы снимаете трубку**, позволяет судить о том, насколько Вы заняты, до какой степени Вы заинтересованы звонком.

## 3.1.3 Основная структура телефонного разговора

- 1) **Момент установления связи – представление.**
- 2) **Постановка вопроса, введение в курс дела:** *«Вынуждены обратиться к вам с вопросом, просьбой, относительно (чего)»* или в форме вопроса: *«Иван Павлович, вы не забыли ...», «Нас интересует вопрос ...».*
- 3) **Обсуждение ситуации** – начинается с ответа на первый вопрос: *«Деньги перечислим на ваш счет.»*
- 4) **Заключительные слова** – подтверждают, что разговор окончен: *«Благодарю вас», «Договорились.»*

## 3.1.4 Речевые формулы, употребляемые в ходе телефонного разговора

В коммерческом разговоре по телефону роли собеседников ничем не отличаются от ролей в непосредственных контактах, однако, дополнительное **преимущество получает инициатор разговора**, так как он заранее продумывает свое поведение, выбирает удобный момент и манеру ведения разговора. **Последние слова произносит тот, кто получил ответы** на все свои вопросы, послужившие поводом для разговора. Здесь многое обусловлено этикетом: мужчина опускает трубку после того, как ее опустит женщина, молодой человек не может прекратить разговор до того, как кончит говорить человек старше по возрасту, подчиненное лицо в служебном разговоре может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее.

По принятому в коммерческом мире «телефонному этикету» каждый из говорящих должен придерживаться определенного набора **этикетно-речевых формул общения по телефону**.

Приведенные ниже формулы представляют только основные примеры, во втором разделе урока вы найдете широкий обзор других фразеологизмов.

### Если звоните вы

#### 1. Уточните, попали ли вы туда, куда хотели.

*Это акционерное общество «Экспоцентр»?*

*Je to akciová společnost Expocentrum?*

Алло, «Оптика»?

Извините, это «Оптика»?

Haló, je to Optika?

Promiňte, je to Optika?

**2. Представьтесь и кратко изложите причину звонка.**

Вам звонят из чешской фирмы «Оптимит».

С вами говорит Новак из «Чешского сбербанка».

Вас беспокоит директор фирмы «Оптимит».

Моя фамилия Долежал.

Долежал говорит.

Соедините меня, пожалуйста, с господином ...

Можно попросить Марину Петровну?

Господин Ф. рекомендовал мне обратиться к Вам.

Вы не могли бы дать мне информацию о ...?

Я хотел бы узнать...

Česká firma Optimit.

Jsem Novák z České spořitelny.

U telefonu (tady) ředitel firmy Optimit.

Jmenuji se Doležal.

U telefonu Doležal.

Prosím, spojte mě s panem ...

Mohu mluvit s Marinou Petrovnou?

Pan F. mi doporučil obrátit se na Vás.

Mohl byste mě informovat o ...?

Chtěl bych vědět...

**3. Попросите передать сообщение в случае отсутствия человека, которому вы звоните или который просил вам позвонить и скажите, когда и где вас можно будет легко найти.**

Прошу ждать моего звонка часов в пять.

Прошу передать ему, что звонил Милан

Заградка и что я буду завтра ждать его звонка в фирме.

Prosím, ať čeká můj telefon asi v pět hodin.

Prosím, řekněte mu, že telefonoval Milan

Zahrádka a budu čekat na jeho zavolání zítra ve firmě.

**4. Разговор может затянуться и Вы должны спросить, можно ли продолжать.**

У вас есть сейчас время для разговора?

Máte teď čas pohovořit si?

**5. Завершение разговора – постарайтесь в любом случае оставить о себе хорошее впечатление. К словам прощания добавьте фразу типа:**

Надеюсь, что наши контакты будут взаимовыгодными и полезными для обеих сторон.

Надеюсь, что наше сотрудничество будет успешно продолжаться.

Věřím, že naše kontakty budou oboustranně výhodné a prospěšné.

Věřím, že naše spolupráce bude úspěšně pokračovat.

## Если звонят вам

**1. Назовите свою организацию, вашу должность.**

Добрый день. Издательский дом «Сириус».

«Экспоцентр», слушаю вас.

У телефона менеджер фирмы. Слушаю вас.

Dobrý den. Vydavatelství Sírius.

Tady Expoctrum, prosím.

U telefonu manažer firmy. Prosím.

**2. Постарайтесь уточнить, кто звонит и причину звонка, если это собеседник не сказал.**

С кем я говорю?

Кто Вам нужен?

Чем я могу быть Вам полезен / зна?

S kým mluvím?

Koho potřebujete?

Jak vám mohu pomoci?

**3. Если вы неожиданно уходите, скажите секретарю, кому и какую информацию от вашего имени он может передать. Секретарь объясняет Ваше отсутствие формулами.**

Извините, его / ее сейчас нет (на месте)

Он/она в командировке, на совещании, на конференции.

У него / нее совещание, переговоры.

Promiňte, teď tady není.

Je na služební cestě, na poradě, na konferenci.

Má poradu, jednáni.

**4. Объясните, что звонящий попал не в желаемое место.**

*Вы ошиблись (номером).*

*To je omyl.*

*Вы не туда попали.*

*Voláte špatné číslo.*

*Вы неправильно набрали номер.*

*Vytočil jste špatné číslo.*

**5. Отвечайте спокойно на все звонки; звонящий не должен расплачиваться за то, что вас только что расстроили. Демонстрируйте внимание к словам собеседника репликами:**

*Да.*

*Ano.*

*Понимаю ... Совершенно верно.*

*Rozumím... Zcela správně.*

*Конечно, понимаю.*

*Samozřejmě, chápu.*

**6. Основной момент разговора – высказывание обещания, выгоды, прибыли, эффекта, бесплатных услуг, скорости исполнения можно подчеркнуть формулами.**

*У нас имеется интересное для вас предложение ...*

*Máme pro vás zajímavou nabídku...*

*Мы хотели бы ознакомить вас с системой наших скидок.*

*Chtěli bychom vás seznámit se systémem našich slev.*

**7. Многоречивым людям вы можете указать на необходимость сократить поток речи следующими формулами:**

*Простите, пожалуйста, мне звонят по второму телефону...*

*Promiňte prosím, zvoní mi druhý telefon...*

*К сожалению, у меня сейчас важная деловая встреча.*

*Lituji, ale mám teď důležitou pracovní schůzku.*

**8. Вы не хотите продолжения контактов, тогда скажите:**

*Нам это не интересно.*

*Pro nás to není zajímavé.*

*Мы не сможем этого для вас сделать.*

*Nemůžeme to pro vás udělat.*

*Жаль, что не смог убедить вас.*

*Lituji, že se mi nepodařilo vás přesvědčit.*

**9. Завершение разговора. По этикету, разговор завершает его инициатор, но если вы чувствуете, что время разговора уходит впустую, постарайтесь дать понять это собеседнику, например, формулами:**

*Думаю, мы выяснили основные детали.*

*Myslím, že jsme si vysvětlili podstatné detaily.*

*До свидания. Всего доброго.*

*Na shledanou. Mějte se dobře.*

*Рад был это слышать.*

*To jsem rád slyšel.*

*Надеюсь, мы продолжим разговор при встрече.*

*Věřím, že budeme pokračovat v rozhovoru při setkání.*

### 3.1.5 Наиболее важные принципы этики общения по телефону

1. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.
2. Постарайтесь перезвонить всегда, когда вашего звонка ждут. Это необходимо сделать в течение рабочего дня. Если Вам что-то важное помешало, необходимо перезвонить при первой возможности, объяснить причину и извиниться.
3. Нельзя заставлять ждать у телефона говорящего с вами человека, решая в это время свои проблемы в офисе. Лучше договориться о повторном звонке собеседнику через какое-то время.



4. Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте, или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить еще раз, или сказать, когда и где вас можно будет легко найти.
5. Когда разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу.
6. Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора!
7. Нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили.

## I. Задания по вышеизложенным текстам

### 1. На основании информации, полученной в первом разделе и ваших собственных мнений, ответьте на вопросы:

- Почему полезно знать этикетно-речевые формулы общения по телефону?
- Назовите основные правила эффективного ведения телефонных разговоров.
- Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель?
- Если того, кому звонят, нет на месте, нужно ли называть свое имя?
- Объясните, почему бизнесмены предпочитают мобильный (сотовый) телефон?
- Какую выгоду имеет инициатор телефонного разговора?
- Какие преимущества и какие недостатки из ниже приведенных Вы считаете самыми важными при общении по телефону?  
*быстрое установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии в мире, несложные сообщения, неофициальные обсуждения, передача информации, которую не требуется фиксировать, сокращение бумагооборота, немедленная передача информации, непосредственный обмен информацией в форме диалога, возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи.*
- Какие правила в течение телефонного разговора вы автоматически соблюдаете?
- Если у вас обеденный перерыв, но вы в офисе, как Вы реагируете на звонок?
- Вы часто звоните с мобильного (сотового) телефона?
- Вы посылаете часто SMS - сообщения? Когда и кому чаще всего?
- Кто из актеров телефонного разговора имеет преимущества? Какие и почему?

## Второй раздел А

### 3.2.1 Образцы диалогов

#### I.

**Долежал:** Здравствуйте. Соедините меня, пожалуйста, с господином Черновым.

**Секретарша:** Мне очень жаль, но господина Чернова сейчас нет на месте. А кто его спрашивает?

**Долежал:** Это Милан Долежал, коммерческий директор компании «СтройИмпорт Витковице», ЧР. Мы согласовали с нашими фирмами вопрос о производстве для вас

металлорежущих станков и готовы уже через месяц начать их поставку. Хотелось бы узнать у господина Чернова, какое время поставки устраивает вашу фирму.

**Секретарша:** Господин Долежал, как только господин Чернов будет на месте, я сразу же сообщу ему о вашем звонке.

**Долежал:** Спасибо. До свидания.

**Секретарша:** До свидания.

## II.

**Петров:** Алло! Я хотел бы поговорить с господином Копецким, заведующим отделом сбыта.

**Копецки:** Я у телефона.

**Петров:** Здравствуйте. Моя фамилия Петров, менеджер Московского завода концентратов.

**Копецки:** Очень приятно. Мы ведь уже имели дело с вашим заводом, если не ошибаюсь?

**Петров:** Совершенно верно. Мы покупали у вас оборудование для нового цеха год назад. Господин Копецки, мы заинтересованы в некоторых экспонатах в экспозиции вашей фирмы.

**Копецки:** Нам удалось усовершенствовать некоторые модели.

**Петров:** Я хотел бы узнать, на каких условиях вы продаете новые модели?

**Копецки:** Мы можем выслать Вам каталоги и прейскуранты.

**Петров:** Прекрасно. Вот это нас устроит. Когда мы можем ожидать посылку?

**Копецки:** Завтра подготовят материалы в отделе маркетинга и на следующей неделе вы наверно получите требуемое.

**Петров:** Спасибо за быстрое решение вопроса.

**Копецки:** Будьте здоровы, всего хорошего.

## III.

**Секретарша:** Выставки-ярмарки «ЭКСПОЦЕНТР Москва».

**Вацлавек:** Здравствуйте. Можно господина Румянцева?

**Секретарша:** Минуточку, я сейчас соединю вас.

**Румянцев:** Румянцев у телефона.

**Вацлавек:** Здравствуйте, господин Румянцев. С вами говорит представитель чешской фирмы «Шкода» Милан Вацлавек.

**Румянцев:** Здравствуйте, господин Вацлавек. Слушаю вас.

**Вацлавек:** Я звоню по поручению директора нашей фирмы господина Навратила. Мы хотели предложить вам купить партию автомобилей «Шкода-Октавия». Мы могли бы сейчас поговорить об этом?

**Румянцев:** Ваше предложение, возможно, нас заинтересует. К сожалению, не могу сейчас уделить вам больше чем 2-х минут: ухожу на совещание.

**Вацлавек:** Господин Румянцев, а когда вам можно позвонить?

**Румянцев:** Позвоните, пожалуйста, завтра, после 12. Я буду в это время свободен.

**Вацлавек:** Договорились. Значит завтра, после 12-ти я позвоню. До свидания.

**Румянцев:** Всего хорошего. Буду ждать вашего звонка.

## 3.2.2 Фразеология

### I этап - начало разговора

Алло!

Я слушаю.

Это - Долежал (Марина).

С вами говорит менеджер по продажам ...

Здравствуйте, Вас беспокоит Долежал из фирмы «Оптимит», ЧР.

У телефона оператор. Вас слушает оператор.

Дополнительный 371.

Добавочный 304, пожалуйста.

Можно поговорить с господином Федоровым?

Извините, я могу поговорить с (господином) Федоровым?

Я хотел бы поговорить с ...

Не могли бы Вы попросить господина Федорова?

Можно попросить господина Бирюкова?

Будьте добры, попросите, (позовите) пожалуйста, господина Федорова, госпожу Марину Петровну Громову.

Извините, Иван Петрович у себя?

Haló.

Poslouchám.

Tady Doležal. (Marina).

Tady manažer prodeje ...

Volá Doležal, firma Optimit, ČR.

Tady je spojovatelka.

Klapka (linka) 371.

Prosim linku 304.

Mohu mluvit s panem Fedorovem?

Promiňte, mohu mluvit s panem Fedorovem?

Chtěl bych mluvit s ...

Nemohl byste zavolat pana Fedorova?

Mohu poprosit pana Birjukova?

Buďte tak laskav, zavolejte prosim pana Fedorova, Marinu Petrovnu Gromovou.

Promiňte, je Ivan Petrovič ve své pracovně?

### II этап - в ходе разговора

#### Постановка вопроса, введение в курс дела

Извините, кто звонит?

С кем я говорю?

Чем я могу быть Вам полезна? Чем могу помочь?

Что вам нужно?

Кто Вам нужен?

Вам кого?

Что я для Вас могу сделать?

Я звоню по рекомендации господина Федорова.

Господин Ф. (любезно) дал мне Ваш номер телефона.

Я взял телефон у господина Федорова.

Извините, но я Вас не слышу.

Говорите, пожалуйста, погромче, плохо слышу.

Не могли бы Вы повторить это по буквам?

Занято. Номер занят.

Этот номер занят.

Его номер занят.

Не вешайте трубку. Не кладите трубку.

Не могли бы вы подождать?

Минутку, пожалуйста.

Подождите секундочку.

Вы подождете?

Минуточку. Я посмотрю, присутствует ли господин Новиков.

Я Вас соединю.

Соединяю Вас.

Я Вам перезвоню.

Извините, Вы ошиблись.

Да, вы не ошиблись.

Какой номер Вы набрали?

Вы набрали не тот номер.

По какому номеру Вы звоните?

Куда вы звоните?

В настоящий момент отсутствует.

Kdo volá, prosím?

S kým mluvím?

Jak (čím) vám mohu pomoci?

Co byste potřeboval?

S kým chcete mluvit?

Koho voláte?

Co mohu pro Vás udělat?

Volám na doporučení pana Fedorova.

Pan F. (byl tak laskav) a dal mi Vaše telefonní číslo.

Mám číslo od pana Fedorova.

Promiňte, ale neslyším Vás.

Mluvte hlasitěji, je špatně slyšet.

Mohl byste to vyhláskovat, prosím?

Obsazeno.

Na tom čísle je obsazeno.

Jeho číslo je obsazeno.

Nezavěšujte.

Mohl byste počkat?

Moment prosím.

Počkejte vteřinku.

Počkáte?

Moment prosím. Podívám se, jestli je pan Novikov tady.

Spojím Vás.

Přepojuji Vás.

Zavolám Vám zpět.

Lituji, to je omyl.

Ne, nespletl jste se.

Jaké číslo jste vytočil?

Vytočil jste špatné číslo.

Jaké číslo jste vytočil?

Kam telefonujete?

Není momentálně k dispozici.

Он будет здесь в пять часов.  
Здесь такого / такой нет.  
Вышел / вышла, болен/больна.  
Господина Новака сегодня здесь не будет.  
Хотите что-нибудь передать?  
Что-нибудь ему передать?  
Вашу просьбу (вопрос) ему обязательно передам.  
Я передам господину Федорову, что Вы звонили.  
 Попрошу, чтобы он Вам позвонил как можно скорее.  
Как только он вернется, он Вам перезвонит.  
Не могли бы Вы ему передать?  
Оставьте сообщение на автоответчике.  
Не могли бы Вы позвонить ему завтра?  
Не могли бы Вы перезвонить еще раз попозже?  
Извините, перезвоните позже, через час.  
Я пробовал несколько раз перезвонить, но всегда было занято.

### Обсуждение ситуации

Я хотел бы договориться о встрече.  
Думаю, что лучше поговорить об этом лично.  
Конечно, для нас это удобно.  
Это нас устраивает.  
Время встречи Вам подходит?  
К сожалению, не могу Вам ничего посоветовать.  
Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля.  
Мне нужно уточнить ...  
В настоящее время это довольно сложно, однако ...  
Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3–4.  
Недавно мы изменили систему поставки товаров, поэтому ...  
Хотим сделать вам взаимовыгодное предложение.

### III этап – завершение разговора

Думаю, мы нашли общий язык.  
Уверен, что наши контакты будут продуктивными.  
Хотел бы продолжить наш разговор, но через пять минут у меня совещание.  
Извините, нас может прервать международный телефонный звонок.  
Лучше поговорим в другой раз.  
Жалею, что вы не станете нашим клиентом.  
В любом случае желаю вам успехов.  
Буду рад изменению ситуации.  
Будьте здоровы, всего хорошего.  
Спасибо за информацию.  
Спасибо за разговор. До свидания.  
Спасибо за быстрое решение вопроса.  
Что-нибудь еще? Это все?  
Договорились.

Bude tady v pět hodin.  
Žádný / á takový / á tady nepracuje.  
Odešel / la, je nemocen/na.  
Pan Novák tady dnes nebude.  
Chcete zanechat vzkaz?  
Mám mu něco vyřídit?  
Vaši prosbu (žádost, dotaz) určitě vyřídím.  
Řeknu panu Fedorovi, že jste volal.  
Požádám ho, aby Vám zavolal co nejdříve.  
Jakmile se vrátí, zavolá Vám zpátky.  
Mohl byste mu vyřídit (předat) vzkaz?  
Zanechte vzkaz na záznamníku.  
Mohl byste mu zavolat zítra?  
Můžete zavolat znovu později?  
Zavolejte prosím později, za hodinu.  
Pokoušel jsem se spojit několikrát, ale vždy bylo obsazeno.

Rád bych si domluvil schůzku.  
Myslím, že bude lepší probrat to osobně.  
Zajistě, nám to vyhovuje.  
To nám vyhovuje.  
Vyhovuje Vám doba setkání?  
Bohužel, nemohu Vám nijak poradit.  
V současnosti se zabýváme jinou činností.  
Musím upřesnit ...  
V současné době to je dost složité, ale ...  
Abych našel ty materiály, potřebuji asi 3–4 minuty.  
Nedávno jsme změnili systém dodávek zboží, proto...  
Chceme Vám udělat vzájemně (oboustranně) výhodnou nabídku.

Myslím si, že jsme našli společnou řeč.  
Jsem přesvědčen, že naše kontakty budou produktivní.  
Chtěl bych pokračovat v našem hovoru, ale za pět minut mám radu.  
Promiňte, ale může nás přerušit mezinárodní linka.

Raději si pohovoříme jindy.  
Je mi líto, že nebudete naším klientem.  
V každém případě Vám přeji úspěchy.  
Budu rád, když se situace změní.  
Buďte zdrav, vše nejlepší.  
Děkuji za informaci.  
Děkuji za rozhovor. Na shledanou.  
Děkuji za rychlé vyřešení otázky.  
Ještě něco?  
Jsme domluveni.

## 3.2.3 Слова и словосочетания

автоответчик – záznamník  
аннулировать – stornovat  
взять (номер) телефон (-а) у кого-нибудь ... – vzít si telefonní číslo (někoho)  
всунуть(вставить) телефонную карту – zasunout telefonní kartu  
говорить по телефону – telefonovat  
длинные гудки – dlouhý tón  
добавочный – linka  
ждать звонка – čekat na zavolání  
ждать гудка – čekat na tón  
заказать международный разговор – objednat mezinárodní hovor  
звонок (пропущенный з.) – hovor (zmeškaný h.)  
звонить по рекомендации – telefonovat na doporučení  
звонить по телефону – telefonovat  
коммутатор – spojovatel/ka  
короткие гудки – krátký tón  
мобильный (сотовый) телефон – mobil  
мобильная (сотовая) связь – mobilní síť  
набрать номер – vytočit číslo  
номер телефона – telefonní číslo  
номер позвонившего – telefon volajícího  
общаться по телефону – komunikovat přes telefon

опустить монету в отверстие – vhodit minci do otvoru  
основываясь на нашем телеф. разговоре – na základě naší telef. domluvy  
отправить сообщение по сотовому (телефону) – poslat SMS  
перезвонить – zavolat znovu  
перенести с... на... – přeložit z ... na  
поднять трубку – zvednout (vzít) sluchátko  
положить трубку – odložit sluchátko  
получить сообщение (SMS) – dostat SMS  
пользоваться GSM – užívat síť GSM  
послать сообщение (SMS) – poslat SMS  
почтовый ящик голосовой почты – poštovní hlasová schránka  
прерывистый гудок – přerušovaný tón  
разговор по телефону – telefonický hovor  
снять трубку – zvednout (vzít) sluchátko  
телефонный абонент – účastník telefonického hovoru  
телефон-автомат – telefonní automat  
телефонная трубка – telefonní sluchátko  
услуга «голосовая почта» – služba „hlasová schránka“  
уточнить кое-что насчет чего – upřesnit něco ohledně něčeho  
узнать координаты у ... – zjistit údaje koho  
цель звонка – cíl, účel telefonátu

## 3.2.4 Грамматический комментарий

### 1. Telefonní číslo – Номер телефона

Кód Ruska 007

Rusové uplatňují 2 způsoby vyslovování (diktování) telefonního čísla:

1. skupinové 832 – 371 – 45 – 56

(восемьсот тридцать два – триста семьдесят один – сорок пять – пятьдесят шесть)

2. dílčí 8 3 2 3 7 1 4 5 5 6

(восемь три два три семь один четыре пять пять шесть)

### 2. Rozkazovací způsob – Повелительное наклонение

se v ruštině podobně jako v češtině vyjadřuje:

a) tvary jednoduchými:

-и / -ите pokud je přízvuk v přít. č. v 1. os. sg. na koncovce a přítomný kmen je zakončen na souhlásku, např. *писать* – пишу – *пиши / ите*,

-й / -йте pokud je přízvuk v přít. č. v 1. os. sg. na kmeni a kmen přítomný je zakončen na samohlásku, např. *читать* – читаю – *читай / ите*

-ь / -ьте pokud je přízvuk v přít. č. v 1. os. na kmeni kmen přítomný je zakončen na souhlásku, např. *быть* – буду – *будь / ьте*

b) tvary složenými *будем готовить*

tvary opisnými *давай, давайте готовить*

### 3. Podmínkové věty, podmínka, nepřímá otázka

#### Podmínka reálná – Реальное условие

##### a) spojky

##### если – jestliže, -li, když

*Если оплата будет произведена с опозданием, товар не будет поставлен вовремя.*

*Если телефон в вашем личном кабинете, назовите вашу должность.*

*Если возьмете 1500 штук за год, получите годовой бонус 5 %.*

*Если Вас заинтересуют наши изделия, мы разработаем для Вас конкретное предложение.*

*Jestliže se platba opozdí, zboží nebude dodáno včas.*

*Jestliže je telefon ve Vaší vlastní pracovně, uveďte vaši funkci.*

*Pokud odeberete 1500 ks za celý rok, dostanete roční bonus 5 %.*

*Pokud Vás zaujmou naše výrobky, vypracujeme pro Vás podrobnou nabídku.*

#### Podmínka nereálná – Ирреальное условие

##### если бы – kdyby

*Если бы Вы хотели узнать координаты этой компании, то могли бы обратиться в справочный центр*

*Если бы поставка была вовремя организована, мы могли бы продать этот (сезонный) товар без скидки.*

*Kdybyste se chtěl dozvědět kontakt na tu firmu, mohl byste se zeptat v informačním středisku.*

*Kdyby byla provedena dodávka včas, mohli bychom prodat toto (sezonní) zboží bez slevy.*

##### b) předložkové vazby

##### при:

*При соблюдении правил вы будете довольны изделием.*

*Jestliže dodržíte pravidla, budete s výrobkem spokojeni.*

##### в случае:

*В случае неуспеха нам придется найти другого партнера.*

*V případě neúspěchu budeme muset najít jiného partnera.*

##### c) nepřímá otázka

##### ли – zda:

*Просим сообщить, заинтересованы ли вы в нашем товаре.*

*Prosím sdělte, zda máte zájem o naše zboží.*

Ruská částice **ли** se klade za sloveso, piše se **bez spojovníku** a uvádí vedlejší větu předmětnou (**nikoliv podmínku!**).

### 4. Gramatické odlišnosti při předávání informace

по + dativ (3. p.)

по телефону

telefonicky

instrumentál (7. p.)

факсом, электронной почтой

faxem, e-mailem

## 5. Neurčitá zájmena a příslovce – Неопределенные местоимения и наречия

V obou jazycích se formálně i významově odlišují. V ruštině se tvoří neurčitá zájmena a příslovce spojením tázacích zájmen s částicemi **-то** (*кто-то*), **-нибудь** (*кто-нибудь*), **-либо** (*какой-либо*), **кое-** (*кое-что*, *кое-кто*, většinou v hovorovém jazyce). Každá z uvedených částic má svůj specifický význam, a proto je nelze, na rozdíl od češtiny, libovolně zaměňovat.

1. Zájmena a příslovce s částicí **-то** (*кто-то*, *где-то*, *какой-то*, *что-то* apod.) označují určitý, konkrétní, avšak mluvčímu blíže nejasný předmět, osobu, místo apod. V češtině mu odpovídají neurčitá zájmena a příslovce se zakončením **-si** (*kdosi*, *kdesi*, *cosi*, *kamsi* apod.).

*Кто-то просит вас к телефону.*

*Нěkдо вас жádá к телефону.*

*Они обещали показать нам, какие-то новые каталоги.*

*Слїbili, же нам укáжут нěkакé новέ каталоги.*

*Мы договорились где-то встретиться.*

*Domluvili jsme se, же se нěkде setkáme.*

2. Zájmena a příslovce s částicí **-нибудь** (*кто-нибудь*, *что-нибудь*, *где-нибудь* apod.) označují naopak zcela nekonkrétní předmět, osobu, místo apod., o kterých se dosud nehovořilo, s možností výběru, volby (*kdokoli*, *cokoli*, *kdekoli* apod.). Užívají se proto především ve větách **tázacích**, vedlejších větách **podminkových** a ve větách vyjadřujících **přání, žádost, příkaz**.

*Вы уже кому-нибудь позвонили?*

*Уж jste нěkому телефонoval?*

*Если бы кто-нибудь искал меня, скажите, что сейчас же вернусь.*

*Jestliže mě bude нěkдо hledat, řekněte, же se hned vrátím.*

3. Zájmena a příslovce s částicí **-либо** (*какой-либо*, *какой-либо* apod.) označují libovolnost, jsou knižním synonymem k částici **-нибудь**.

## 3.2.5 Отдел «Проверьте себя» - задания, упражнения, тесты

### II. Задания по лексике

#### 1. Прочитайте и переведите телефонный разговор на чешский язык.

**Секретарша:** «СТЕК», секретарь у телефона.

**Р. Сobotка:** Здравствуйте, вам говорит Роберт Сobotка, фирма «СтройИмпорт», Чехия. Будьте добры, соедините меня, пожалуйста, с господином Степановым. Он у себя?

**Секретарша:** Господин Степанов в командировке. Будет через месяц.

**Р. Сobotка:** Как в командировке? Но это же невозможно. Он мне назначил на сегодня в стречу. На 12.30. Это очень важно.

**Секретарь:** А вы не ошиблись, господин Сobotка? О командировке господина Степанова мы сообщили всем нашим партнерам еще две недели назад.

**Р. Сobotка:** Простите, но я ничего не понимаю. Три дня назад мы разговаривали с господином Степановым по телефону, и он мне ничего не говорил о своем отъезде. Более того, он сам мне напомнил о нашей сегодняшней встрече. Мы даже уточнили вопросы, которые будем обсуждать. А как же наша реклама? Что же мне теперь делать?

**Секретарша:** Реклама? Здесь какая-то ошибка. А как зовут вашего господина Степанова?

**Р. Сobotка:** Евгений Владимирович, он коммерческий директор рекламного агентства «СТИК».

**Секретарша:** Так вы звоните в рекламное агентство «СТИК»? Вы ошиблись. Вы попали в торговый центр «СТЕК». И у нас тоже работает Степанов, только зовут его Игорь Николаевич. Видите, какая путаница получилась?

**Р. Сobotка:** Как хорошо, что это ошибка. Будем надеяться, что мой господин Степанов ждет меня. А вы, простите меня за беспокойство. В следующий раз я буду внимательнее. До свидания.

**Секретарша:** Всего доброго.

## 2. Заполните пропуски в словосочетаниях, используя следующий материал.

*Слова для справок: продумывание схемы и содержания разговора; больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций; доверие к фирме; насколько Вы заняты, до какой степени Вы заинтересованы звонком; свои действия; тактично длительность разговора; договоренности, не дожидаясь встречи; правила эффективного ведения телефонных разговоров и переговоров; подходящим способом интонацию уверенности и дружелюбия, тембр голоса; набором речевых формул; информацией.*

объяснить друг другу \_\_\_\_\_

требовать предварительное \_\_\_\_\_

владеть определенным \_\_\_\_\_

вызвать \_\_\_\_\_

регулировать \_\_\_\_\_

обмениваться \_\_\_\_\_

освоить \_\_\_\_\_

разговаривать без \_\_\_\_\_

использовать \_\_\_\_\_

позволять судить о том, \_\_\_\_\_

достичь \_\_\_\_\_

## 3. Найдите в разных колонках предложения с синонимичным значением.

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. Занято.                    | а Можно попросить господина ...? |
| 2. Не могли бы Вы подождать?  | б Алло!                          |
| 3. Кто говорит?               | в Это все?                       |
| 4. Это - ...                  | г Кто его/ее спрашивает?         |
| 5. Что-нибудь еще?            | д Куда Вы звоните?               |
| 6. Чем могу быть полезен?     | е Вы не туда попали.             |
| 7. Я слушаю!                  | ж Номер занят.                   |
| 8. Вы ошиблись номером.       | з Чем могу помочь?               |
| 9. Какой номер Вы набрали?    | и (...) говорит.                 |
| 10. Позовите, пожалуйста, ... | к Минутку, пожалуйста.           |



**4. Дополните фразеологизмы в деловых телефонных разговорах, используя вышеприведенные фразеологизмы.**

Господин Новак, заместитель чешской фирмы «Опавия», сопровождает одного из сотрудников российского предприятия в аэропорт.

**Новак:** Алло. Добрый день. Могу \_\_\_\_\_ с господином Федоровым?

**Федоров:** Это \_\_\_\_\_.

**Новак:** Здравствуйте. Мы с вами \_\_\_\_\_. Моя фамилия Новак.

Мне поручено \_\_\_\_\_ вас завтра \_\_\_\_\_.

**Федоров:** Очень \_\_\_\_\_! Где и \_\_\_\_\_ мы завтра с вами \_\_\_\_\_?

**Новак:** Самолет вылетает из аэропорта Мошнов в 17 часов. Дорога из Оставы в аэропорт длится 40 минут. Я буду \_\_\_\_\_ Вас перед гостиницей в 14 часов.

Вам это \_\_\_\_\_?

**Федоров:** Вполне. Я буду на месте так, как вы \_\_\_\_\_.

**Новак:** Отлично. Тогда \_\_\_\_\_.

**Федоров:** Всего \_\_\_\_\_. До \_\_\_\_\_.

**5. Вы разговариваете по телефону. Как Вы поступите в следующих ситуациях.**

Вы хотите узнать, с кем Вы говорите.

Вы хотите, чтобы секретарь пригласил к телефону господина ...

Вы хотите извиниться за то, что Вы набрали неправильный номер.

Вы хотите, чтобы Ваш собеседник говорил медленнее и повторил что-то ...

Вы хотите, чтобы Вам перезвонили через час.

**6. а) Дайте ответы на вопросы.**

Кто говорит? Какой номер Вы набрали? Чем я могу быть Вам полезен? Можно поговорить с господином Федоровым? Что ему передать? Когда его можно застичь? Когда он вернется?

**б) Задайте вопросы, на которые можно дать приведенные ответы.**

Вас беспокоит генеральный директор российской фирмы «Экспоцентр» Федоров.

Да. Слушаю вас. Хорошо. Я передам ему, что вы звонили. Минуточку, сейчас же передам трубку. Нет, вы не туда попали. К сожалению, он в командировке. Он будет на следующей неделе.

**7. Объедините слова и выражения в смысловые пары и объясните их стилистические и смысловые оттенки.**

а) Помочь.

А) Произвести оплату.

б) Рекомендовать.

Б) Давать рекомендацию.

- |                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| в) Оплатить.        | В) Давать советы.      |
| г) Посоветовать.    | Г) Дать рекомендацию.  |
| д) Помогать.        | Д) Дать советы.        |
| е) Оплачивать.      | Е) Оказывать помощь.   |
| ё) Советовать.      | Ё) Производить оплату. |
| и) Порекомендовать. | И) Оказать помощь.     |

### 8. Дайте ответы на вопросы, используя фразеологизмы под ними.

Может быть Вам лучше поговорить с коммерческим директором?  
 Вы представляете фирму «Опавия»?  
 Вы разрешите позвонить Вам вечером?  
 Вам не кажется, что цены растут?  
 Хорошо бы закончить переговоры к пяти часам. Как вы считаете?

*Совершенно верно. Я с вами полностью согласен.*  
*Вы правы. Вы абсолютно правы.*  
*Да, конечно. Я так и сделаю.*

### 9. Дополните фразеологизмы подходящими по смыслу словами и переведите на чешский язык.

\_\_\_\_\_ беспокоит \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_, пожалуйста с господином ...  
 \_\_\_\_\_ Вам обратиться к заведующему отделом сбыта. Просим \_\_\_\_\_  
 точно в час. Просим \_\_\_\_\_ информацию. Вы неправильно \_\_\_\_\_  
 номер. Передайте ему, что я \_\_\_\_\_ еще раз попозже. Вашу просьбу  
 \_\_\_\_\_.

### 10. Переведите фразеологизмы на русский язык и составьте диалог.

Dobrý den, u telefonu Pavel Novák z Komerční banky v ČR. Mohl bych mluvit s ředitelem Vaší banky panem Fjodorovem? Počkejte prosím, za okamžik Vás spojím. Bohužel, pan Fjodorov je na služební cestě a vrátí se za týden. Mám mu něco vyřídit? Prosím sdělte mu, že jsem volal a potřebuji s ním hovořit. Kdy mohu znovu zavolat, abych ho zastihl? Bude určitě ve své pracovně v pondělí příští týden. Vyřídím mu, že budete volat. Děkuji a na shledanou.

## III. Задания по грамматике

### 11. Обменяйтесь с партнером телефонами (домашним, рабочим). Продиктуйте разными способами телефонные номера.

779 052 761, 633 917 451, 596 386 097, +420 556 434 907.

**12. Образуйте от глаголов формы повелительного наклонения (ед. ч., мн. ч.) и слова, данные в скобках, поставьте в нужной форме.**

звонить (торговый партнер)  
положить (трубка на рычаг)  
понимать (его слово)  
снять (трубка, рычаг)  
опустить (монета, отверстие)

говорить (... трубка телефона)  
соединить (... директор)  
сообщить (дата приезда)  
всунуть (телефонная карта)  
узнать (полезная информация)

**13. Образуйте предложения из следующих слов с глаголами в повелительном наклонении и составьте совет, как звонить.**

гудок, услышать, длинный!  
монета, аппарат, в, опустить, отверстие!  
рычаг, после, повесить, разговор, трубка, на!  
телефон, номер, правильный, набрать!  
не кричать, ясно, конкретно, говорить, кратко!  
рычаг, снять, трубка, с!  
ждать, вызываемый, голос!

**14. Составьте предложения.**

Если Вы купите билет со скидкой,	нужно вежливо реагировать.
Если я не успею на этот рейс,	то он потенциальный покупатель.
Если вызывающий представляется,	кражи из офиса прекратятся.
Если у человека есть деньги,	то буду вынужден переночевать здесь.
Если мы усилим охрану,	Вы не сможете поменять его.

**15. Ответьте на вопросы и переведите на чешский язык.**

Хотите что-нибудь передать?  
Приедет кто-нибудь из Москвы?  
Что-нибудь еще?  
Вы куда-нибудь собираетесь?  
Ты кому-нибудь звонил?

## IV. Задания по разговорной речи

**16. Скажите своему собеседнику номер домашнего, рабочего, мобильного телефона (по русской манере).**

## 17. Прочитайте краткие деловые разговоры, повторите их и разыграйте подобные.

### I

- А:** Алло! (Да! Слушаю!)  
**Б:** Чешская фирма «Транспо».  
Заградкова говорит.  
**А:** «ТрансЛиз» Петухова Ирина Петровна.  
Чем Вам могу помочь?  
**Б:** Можно поговорить с главным менеджером фирмы?  
**А:** Минуточку, передаю трубку.

Haló! (Prosím.)  
Česká firma Transpo. Tady (u telefonu) Zahradková.  
(Tady) Irina Petrovna Petuchova.  
Jak Vám mohu pomoci?  
Mohu mluvit s hlavním manažerem firmy?  
Moment, předávám.

### II

- А:** «Аэрофлот Пулково». Международные Российские авиалинии».   
**Б:** Соедините, пожалуйста, с отделом чартерных перевозок.  
**А:** Извините, номер занят. Вы подождете или перезвоните?  
**Б:** Я подожду. Спасибо.  
**А:** Одну минуту, я Вас соединяю.

Letiště Pulkovo. Mezinárodní Ruská letecká společnost.  
Prosím, spojte mě s oddělením charterových letů.  
Bohužel je obsazeno. Počkáte nebo zavoláte později?  
Počkám. Děkuji.  
Moment, spojuji Vás.

### III

- Павелкова:** Доброе утро. Вас беспокоит Павелкова, чешская фирма Метро. Мы собираем информацию об услугах Вашего отдела. Не могли бы Вы выслать нам Ваш рекламный пакет?  
**Секретарша:** Да, конечно, госпожа Павелкова. Ваши координаты?  
**Павелкова:** Наш факс 474 362 909  
Адрес: МЕТРО Прага, пл. Масарика 342.  
**Секретарша:** Проверим: факс 474 362 909. Адрес: МЕТРО Прага, пл. Масарика 342. Вы получите информацию на этой неделе.  
**Павелкова:** Большое спасибо.  
**Секретарша:** До свидания.

Dobré ráno. U telefonu Pavelková z české firmy Metro.  
Shromažďujeme informace o službách Vašeho oddělení.  
Nemohli byste nám poslat Vaše reklamní materiály.  
Ano, samozřejmě, paní Pavelková. Jaké je na vás spojení?  
Náš fax: 474 362 909.  
Adresa: METRO Praha, Masarykovo nám. 342.  
Ověříme ještě jednou: fax 474 362 909. Adresa: METRO Praha, Masarykovo nám. 342. Informaci dostanete příští týden.  
Mockrát děkuji.  
Na shledanou.

### IV.

- А:** Вам кого?  
**Б:** Господина Филиппова, пожалуйста.  
**А:** Говорите погромче, плохо слышно.  
**Б:** Господина Филиппова, пожалуйста.  
**А:** Такого у нас нет. Вы ошиблись.

Koho voláte?  
Pana Filipova prosím.  
Mluvte hlasitěji, je špatně slyšet.  
Pana Filipova, prosím.  
To je omyl.

## V. Задания по письменной речи

18. Выпишите из телефонных разговоров-образцов фразеологизмы и напишите основную информацию, которую передали собеседники друг другу.

### Первый раздел Б

#### 3.1 Факс – новое средство общения в коммерции

Факсы, т.е. аппараты факсимильной связи, работают как фотокопировальные машины. Делают фотокопию документа и отправляют ее по телефонной линии на другой факсаппарат.

##### 3.1.1 Преимущества и недостатки общения по факсу

Система факсовой связи сегодня облегчает задачи распространения корреспонденции. Сообщения по факсу считаются быстрыми не только потому, что они доходят до адресата быстро, но также и потому, что требуют быстрого ответа. По факсу можно посылать письма, диаграммы, фотографии и другую техническую документацию.

Недостаток факса – качество копии хуже оригинала.

##### 3.1.2 Что необходимо знать при общении по факсу.

Факсы бывают двух видов

- **короткие сообщения** – пишутся на стандартном бланке передачи факса. Текст такого сообщения коротко-информативный и такое сообщение требует срочного ответа,
- **более длинные сообщения** – не пишутся на стандартном бланке. В них необходимо указывать, кому адресована информация, и сообщение о содержании приложенного документа (контракта, заказа, копии счета, платежные документы и пр.).

##### 3.1.3 Наиболее важные правила при общении по факсу

Для общения по факсу существует свой особенный язык, позволяющий сделать общение не только быстрым, но и эффективным. В некоторых случаях факсовое сообщение подтверждается отправкой оригинала с обычной почтой.

## I. Задания по вышеизложенным текстам

1. Найдите во вступительных текстах – изложениях, советах (по своему собственному опыту) ответы на следующие вопросы.

- Какие сообщения посылают по факсу?
- Из каких частей состоит факс?
- Вы уже отправляли и принимали факс?

- Опишите процесс отправления факса.
- Вы знаете номер факса фирмы (предприятия, школы), в которой вы работаете?

## Второй раздел Б

---

### 3.2.1 Образцы деловых факсов

#### ФАКС О ЗАДЕРЖКЕ ОПЛАТЫ ПО СЧЕТУ

---

**Кому:** Наименование предприятия  
Адрес предприятия  
Руководителю предприятия  
Григорьеву О.А.

**Факс:** (+07-812) 328-97-65

**От:** Наименование предприятия

**Тел.** + 420 69 631 16 53

**Факс:** + 420 69 631 20 69

**E-mail:** pragocentr@drag.cz

Уважаемый господин Григорьев!

Напомним Вам о задержке оплаты по счету от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года No. \_\_\_\_ за поставку комплекта оборудования «Техно-105». Прошло 10 дней после направления Вам счета по факсу. В соответствии с пунктом 6.4 контракта No. \_\_\_\_ через 5 банковских дней начинается начисление пени за просрочку платежа.

Мы надеемся, что Вы незамедлительно решите этот вопрос.

Директор компании

подпись

И.О. Грибоедов

P.S. Если к моменту получения этого напоминания Вы уже произвели оплату, примите нашу благодарность.

---

Vzor faxu:

FROM : r

PHONE NO. : 18100

Oct. 21 2000 02:13PM P02

## ООО «Сибстар Трэвел»

Кому:s.r.o. Eurasia trans

### Заявка № 14 - 64

В соответствии с предварительной договоренностью прошу осуществить перевозку:

**Маршрут следования:** Чехия/ Ledec nad Sazavou – Россия/Москва

**Дата и время загрузки:** 04/12/2006

**Требуемый тип подвижного состава:** тент 120м3 сцепка.

**Груз:** 2 ящика с оборудованием, 7000x1800x2750 мм (ДхШхВ), верхняя загрузка

**Адрес загрузки:** LECOM LEDOC, Nadrazni 4, 584 11 Ledec nad Sazavou, Чехия  
Контактное лицо: г.Stanislav Dlouhy, тел:(00420) 721 149 387

**Получение EX-1 Чехия, Brno, Пайска 14 - +420 541550363-Ивана**

**Таможенное оформление:** 73701 Cesky Tesin, ul. Tovarni 1390, (40 км севернее Остравы)  
Контактное лицо: +420 775606622 – Катя Кавицкую

**Таможня назначения:** г. Москва, согласно CMR

**Адрес разгрузки:** г.Лобня, красная поляна, ул.Лейтенанта Бойко, 95 б,  
(база ОМТО упр.1470)

**Согласованная ставка фрахта:** 3800 euro + 100 euro таможенное оформление.

А/М:	
Водитель:	
Телефон водителя:	

Водитель обязан следить за распределением груза при погрузке, соответствием веса и количеством мест и креплением оборудования.

Таможня и разгрузка 2 суток с момента сдачи водителем документов в таможню, далее по 100 евро за сутки простоя.

Неподача транспорта 100 евро за сутки.

С уважением, тел/факс: +7(495) 616-79-74;

EURASIA TRANS/OZ s.r.o.

Železářenská 836/4

709 00 Ostrava, Hulváky

ICO: 26807807 OIO: CZ26807807

ООО "Сибстар Трэвел"  
ООО "SIBSTAR TRAVEL"  
129090, Москва, ул. Мещанская, д. 26/25  
129090, Moscow, ul. Meshchanskaya, 20/25  
ИНН-7702265970  
КПП-770201001  
БИК-044583488  
т/ф: (095) 616-79-74  
т/ф: (095) 616-80-47

## 3.2.2 Фразеология

Мы хотим отправить сообщение по факсу.

В вашей фирме есть факс?

Куда вы хотите отправить факс?

Назовите номер факса.

Вы можете принять факс?

Можете это послать по факсу или электронной почтой.

Chceme poslat sdělení faxem.

Máte ve firmě fax?

Kam chcete fax poslat?

Jaké je faxové číslo?

Můžete přijmout fax?

Můžete to poslat faxem nebo e-mailem?

## 3.2.3 Слова и словосочетания

иметь факс – mít fax

код города – kód města

код страны – kód země

напоминание (о платеже) – upomínka, urgence platby

направление (счета) – zaměření, odeslání faktury

начисление пени – vyměření penále

номер факса – číslo faxu

отправить / отправлять сообщение по факсу – poslat / posílat sdělení faxem

передать / передавать по факсу – faxovat

получить / получать справку по факсу – dostat / dostávat / informaci faxem

принять / принимать факс – přijmout / přijímat fax

просрочка платежа – zpoždění platby

реквизиты – náležitosti

## 3.2.4 Грамматический комментарий

### 1. Slovesný vid

V ruštině stejně jako v češtině rozlišujeme dvojí vid: **dokonavý – совершенный**  
**nedokonavý – несовершенный**

**Slovesa dokonavá** se tvoří pomocí

předpon: **с-, у-, вы-, по-, до-, из-, на-** и др., *сделать, построить, договорить*

přípon: **- ну-, ану-, коснуться, шагнуть, толкнуть**

**Slovesa nedokonavá** se tvoří pomocí:

přípon: **-ыва- / -ива-; -ва-; -а- / -я-, зарабатывать, спрашивать, перерабатывать, устанавливать, давать, получать, исправлять** ad.

Některá slovesa (zejména cizího původu) mohou mít význam dokonavého i nedokonavého vidu – tzv. slovesa **obouvidová**, např.: *акционировать, дотировать, инвестировать, критиковать, организовать, исследовать, использовать, содействовать* ad.

Naopak některá slovesa netvoří vidové dvojice a mají význam pouze jednoho vidu, např. nedok. slovesa: *отсутствовать, присутствовать, нуждаться, зависеть* ad..

Existují vidové dvojice tvořené různými slovesy: *взять – брать, говорить – сказать, положить – класть, сесть – садиться, найти – искать, вернуться – возвращаться* ad.

V několika případech se v ruštině tvoří vidové dvojice také od sloves, která jsou v češtině jen nedokonavá: *хотеть – захотеть / chtít, мочь – смочь / moci, уметь – суметь / umět, нравиться – понравиться / líbit se.*



## 3.2.5 Отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты

### II. Задания по лексике

#### 1. Выберите нужное слово, учитывая смысл предложений.

Мы только что (*отправили, послали*) факс. Я интересуюсь (*экономией, экономикой*) и банковским делом. Главные черты моего характера – это трудолюбие, пунктуальность, способность быстро учиться и (*общительность, общественность*). В связи с (*производственными, производительными*) трудностями мы не сможем произвести поставку в срок, который мы указали. Просим сообщить, сможете ли вы (*поставить, оставить*) нам товар в срок.

#### 2. Переведите предложения на чешский язык.

Сообщения по факсу считаются быстрыми. По факсу можно посылать письма, диаграммы, фотографии и другую техническую документацию. В некоторых случаях факсовое сообщение подтверждается отправкой оригинала с обычной почтой. Прошло 10 дней после направления Вам счета по факсу. Куда вы хотите отправить факс?

#### 3. Переведите предложения на русский язык.

V současné době patří fax k moderním a rychlým prostředkům komunikace právě v oblasti podnikání a obchodu. Jestliže chcete poslat fax, musíte znát kód země a číslo faxu adresáta. Snažte se psát faxy vždy přehledně, formulujte věty jasně, srozumitelně a stručně. Pokud si chcete být jisti, že fax byl doručen, žádejte potvrzení jeho přijetí. Nedostatkem faxu je horší kvalita kopie, než je originál.

### III. Задания по грамматике

#### 4. Употребите вместо точек подходящий глагол, имея в виду вид.

1. Мне нужно срочно \_\_\_\_\_ в Санкт-Петербург. Я буду \_\_\_\_\_ завтра.  
*позвонить – звонить*
2. Алло, алло! Я вас очень плохо \_\_\_\_\_. Алло! Я вас \_\_\_\_\_.  
*слушать – слышать*
3. Звоните мне с утра. В девять я уже \_\_\_\_\_ на работе. Если я \_\_\_\_\_ в пять, это удобно?  
*быть – бывать*
4. \_\_\_\_\_, пожалуйста, в трубку. Мне нужно \_\_\_\_\_ Вам что-то важное.  
*сказать – говорить*
5. Мы надеемся \_\_\_\_\_ выгодный для фирмы заказ. Мы \_\_\_\_\_ все документы.  
*получить – получать*

## 5. Текст факса перепишите азбукой со всеми реквизитами и переведите на чешский язык.

Uvazhamejme kollegi!

Ssylajas na nashi poslednije peregovory v Sankt Peterburge v proshlom mesjace, prosim srochno soobshit tochnuju datu prijezda predstavitelja vashej firmy, chtoby my mogli zabronirovat vovremja nomer v gostinice.

Zamestitel direktora

## IV. Задания по разговорной речи

### 6. Составьте диалог по данной ситуации, используя вышеприведенные фразы и слова.

Studentka se ptá na poště u přepážky, zda je možné poslat z pošty fax do Ruska. Úřednice odpovídá kladně. S. chce vědět, u jaké přepážky má fax podat. Úřednice ukazuje k poslední přepážce. S. tam sděluje svůj požadavek. Úřednice chce vědět kód Ruska, kód cílového města a číslo faxu.

## V. Задания по письменной речи

### 7. Напишите факс по следующим данным.

Вы - работник фирмы, сотрудничающей с российской фирмой, которая обратилась к вам с просьбой прислать каталоги ваших товаров.

- оформите реквизиты факса,
- напишите факс - сообщите о направлении партнеру каталогов ваших товаров.

3

## Первый раздел В

### 3.1 E-mail – Электронная почта – новое средство общения в коммерции

#### 3.1.1 Преимущества и недостатки общения по электронной почте

Электронная почта – особый вид коммуникации, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. Стиль делового письма, отправляемого по электронной почте, не отличается от обычного письма, т. е. он должен быть рабочим, конкретным и сжатым. Электронное письмо не допускает задержки с ответом.

## 3.1.2 Что необходимо знать при общении по электронной почте.

Электронное письмо состоит из следующих частей:

- адрес получателя - название (буквы или цифры), специфический знак - @ (собака, собачка), национальная домена напр. ru, cz,
- строка «Subject», тема сообщения,
- есть возможность послать копию,
- текст письма,
- подпись отправителя,
- приложенный файл (выполняет функции команды Приложение),
- дата и время отправления и получения сообщения (в системных сообщениях «защиты»).

При работе с электронной почтой будет для Вас полезно знать следующее:

### Части Адреса Сети

Все адреса Сети начинаются на **http://**(произносится: эйч ти ти пи двоеточие слэш слэш)

*Майкрософт:* **http://www.microsoft.com**

**http** : означает протокол передачи гипертекста и сообщает компьютеру информацию о том, как вывести данную страницу с Сети на экран. Страницы Сети написаны на языке гипертекста, который является общим для всех компьютеров, именно в виде гипертекстового файла, а не в виде какого-либо другого файла.

**www**: дает компьютеру команду искать данную страницу в World Wide Web (всемирная электронная сеть).

**cz, ru** и др. : национальная домена – сообщает компьютеру информацию об имени сайта Сети.

### Сайт

- это лишь инструмент достижения Ваших целей, но если Вы не будете его применять, он не принесет Вам реальной прибыли;
- это эффективная презентация Вашей компании, которая в отличие от обычной живой презентации, предоставляет совершенно уникальные возможности.

### Полезные мелочи электронной переписки:

Можно отнести такие новшества, как вставка комментариев >, **копирование**, отправить Ваше оригинальное сообщение нескольким адресатам.

**Скрытое копирование** – У электронной почты есть свое «невидимое» преимущество. Это команда ВСс, которая позволяет послать копию письма так, что основной получатель об этом не догадается.

**Тема сообщения (Subject)** – В силу того, что электронными письмами можно обмениваться несколько раз в день, полезно указывать в строке Subject тему вашего сообщения. Это поможет вам быстро отыскать нужное письмо в вашем архиве, если понадобится.

**Приложенный файл (Attached file)** – В случае, если Вы хотите послать длинное и важное по смыслу сообщение, аккуратно приготовьте его отдельным файлом и пошлите, как вложенный файл (attached file). При этом не забудьте указать в тексте основного сообщения, что ниже следует вложенный файл.

**Самые популярные интернетовские российские адреса, Web-страницы**

www.rambler.ru; www.aport.ru; www.yandex.ru.

сайт «сервис», сайт «новости экономики», сайт «недвижимость» ...

**URL, ftp режимы** – Позволяют пользователям оставлять и получать большие объемы информации по указанным адресам в WWW.

### 3.1.3 Какие правила надо соблюдать при общении по электронной почте.

#### Обращение

- если Вы уже лично встретились с Вашим партнером и называете друг друга по имени, можно обращаться просто по имени и отчеству;
- если Вы никогда не встречались с Вашим корреспондентом, избегайте фамильярности;
- если же Ваш партнер проявил инициативу и подписал свое сообщение просто своим именем, то в Вашем ответе вам следует обратиться к нему по имени.

#### Содержание

- содержание Вашего сообщения должно соответствовать Вашей должности и той мере ответственности, которую Вы имеете.

#### Подпись

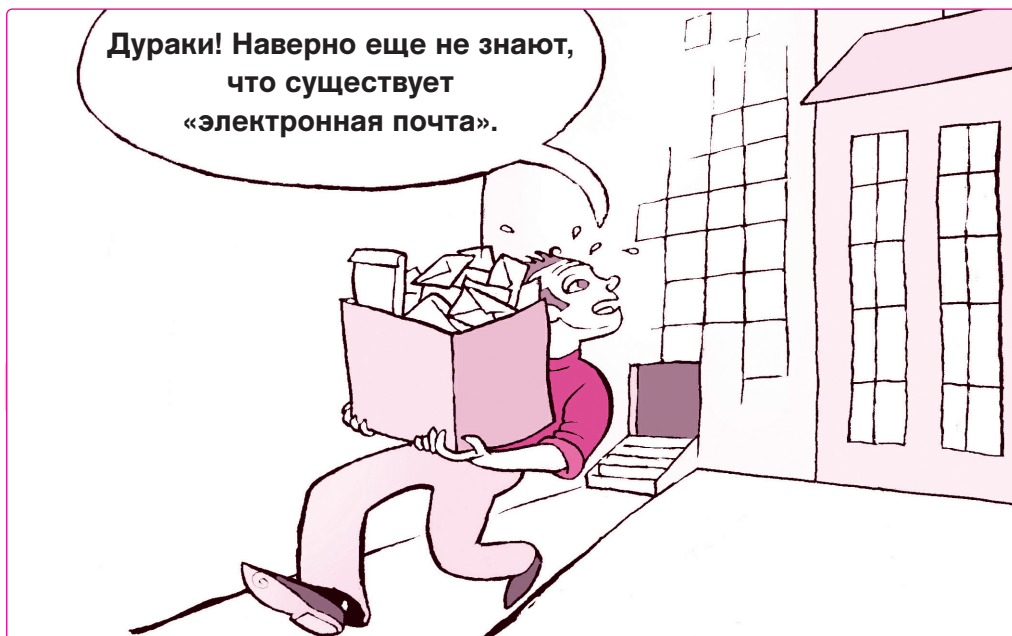
- полезно приготовить автоматическую стандартную подпись с указанием вашей должности в компании, от имени которой Вы ведете переписку;
- не забудьте в Вашей подписи указать все возможные ссылки на сайты Вашей компании. Это упростит Вашему партнеру процесс получения информации о компании, ее продуктах, новостях, о Вас лично.

#### Важность

В некоторых случаях, когда Вам надо срочно получить ответ на свое сообщение, можно использовать команду **Важность** и установить более высокий приоритет на свое сообщение - адресат получит Ваше сообщение с красным восклицательным знаком.

#### Жаргон

В разных областях бизнеса существует свой определенный жаргон, зачастую мало понятный для непосвященных. Особенно это касается программистов и компьютерщиков. Жаргон постоянно обновляется и расширяется. Избегайте жаргона и вульгаризмов.



## I. Задания по вышеизложенным текстам

1. На основании информации в первом разделе и Вашего мнения, ответьте на вопросы.

- Вы пользуетесь на работе ПК (персональным компьютером)?
- Вы общаетесь через Интернет?
- Вы часто пользуетесь электронной почтой?
- Какие части имеет электронный адрес?
- Что такое «собачка»?
- Вы любите бродить по просторам Интернета?
- Почему, по вашему мнению, чаты Интернета пользуются такой популярностью?
- Думаете, что Интернет становится опасностью с точки зрения зависимости?

2. Обратитесь в Интернет

Выберите некоторую российскую поисковую систему и найдите рекламные объявления российских турагентств, которые предлагают поездки в ЧР. Информировать своих коллег о результате своего поиска – какие места в ЧР интересны для россиян.

## Второй раздел В

---

### 3.2.1 Образец e-mail

Отправка письма:

The screenshot shows a light pink email composition window. On the left, there are labels: 'Кому:', 'От:', 'Тема:', and 'Текст письма:'. To the right of 'Кому:' is a text box containing 'rru@ rru.ru'. Below it are two empty text boxes for 'От:' and 'Тема:'. Below these is a large empty text area for 'Текст письма:'. At the bottom of the window are two buttons: 'Отправить!' and 'Очистить'.

**Кому:** <elecom@ecomp.ru>  
**От кого:** <http://www.bergr.ru/>  
**Тема:** покупка копировальной машины

Уважаемые господа!

Мы намерены до конца этого финансового года приобрести новую копировальную машину для офиса. Мы хотели бы изучить возможность покупки копировальной машины RBM, и нас интересует, имеется ли у вас подходящая модель.

Наш офис небольшой и новой копировальной машиной будут пользоваться только три работника-секретаря. Мы изготавливаем примерно 2 000 копий в месяц и хотели бы приобрести машину, которая работает на стандартной бумаге.

Мы хотели бы также получить информацию о гарантии и услугах по ремонту.

Учитывая, что финансовый год у нас заканчивается 15 декабря с.г., просим Вас ускорить ответ.

С уважением

## 3.2.2 Фразеология

В нашей фирме можно пользоваться e-мэйлом.  
Вы можете отправить сообщение (информацию) по электронной почте.  
Можете это послать по электронной почте?  
Нам необходимо знать ваш адрес электронной почты.

V naší firmě můžete používat e-mail.  
Můžete poslat zprávu (informaci) e-mailem.  
Můžete to poslat e-mailem?  
Potřebujeme znát Vaši e-mailovou adresu.

## 3.2.3 Слова и словосочетания

база данных в Интернете (интернете) – databáze na Internetu  
бродить по просторам Интернета – surfovat  
e-мэйл, e-мэйл, И-мэйл – e-mail  
включить компьютер – zapnout počítač  
загрузить программу – přetžítit program  
зайти на сайт – navštítit stránku  
интранет – intranet  
искать на сайте – hledat na webu  
запуск программы – zapnout program  
компьютер (персональный, ПК, PS) – počítač (PS, osobní)  
компьютер «завис» – počítač „zamrzl“  
мышь (кликнуть мышью) – myš (kliknout myší)  
найти нужную информацию – najít potřebnou informaci  
открыть собственный сайт в Интернете – otevřít vlastní web-  
stránku na Internetu  
пакет услуг – balík služeb  
передача данных – přenos údajů  
переслать – poslat dál  
подключиться / подключаться к Интернету – napojit se na Internet  
поиски по сайту – hledat na stránce  
поисковая система – vyhledávací systém

пользоваться электронной почтой – používat e-mail  
послать по электронной почте – poslat e-mailem  
принтер – tiskárna, printer  
приложенный файл – přiložený soubor  
работать с ПК – pracovat s počítačem  
распечатать информацию – vytisknout  
режим онлайн, офлайн (on line, off line) – režim (on-line, off-line)  
сайт в Интернете – internetová stránka  
сайт-визитка – vizítka na webu  
сайт расположенный по адресу – stránka na adrese  
серфовать по Интернету – surfovat  
смайлик – smajlík  
скачать нужную информацию – stáhnout potřebnou informaci  
собака (собачка) – zavináč  
файл программы – soubor  
чат – chat  
чатиться – chatovat, komunikovat přes chat  
щелкнуть мышью – kliknout myší  
электронная почта – e-mail  
э-бизнес – e-byznys  
э-коммерция – e-obchod

## 3.2.4 Грамматический комментарий

### 1. Pravidla transliterace (přepisu) ruských slov do azbuky:

V případě, že v počítači není azbuka, lze použít transliterace sdělení (přepisu azbuky do latinky), při čemž se řídíme pravidly **pravopisnými**. Vzhledem ke své funkci a účelu by měl být e-mail stručný, avšak srozumitelný.

**Pro usnadnění transliterace je možné pracovat on-line na webové stránce: translit.ru – транслитерация онлайн – перевод текста из латиницы в кириллицу.**

V tabulce uvádíme stále užívané přepisy jednotlivých písmen azbuky:

a=a	и=i	p=r	ш=sh
б=b	й=j	c=s	щ=sch, sc
в=v	к=k	т=t	ы=y
г=g	л=l	у=u	э=e
д=d	м=m	ф=f	ю=ju, iu
е=e, je	н=n	х=h	я=ja, la

ж=zH	о=о	ц=c	ъ=vynechává se
з=z	п=p	ч=ch	ь=vynechává se

### 3.2.5 Отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения, тесты

#### II. Задания по лексике

##### 1. Выберите нужное слово, учитывая смысл предложения.

- Мы хотели бы \_\_\_\_\_ возможность покупки предлагаемого товара.  
*изучить - выучить*
- Вы \_\_\_\_\_ электронной почтой ежедневно?  
*пользоваться - использовать*
- Вы не могли бы \_\_\_\_\_ о точной дате поставки?  
*проинформировать нас - дать нам информацию*
- Мы \_\_\_\_\_ это для вас сделать.  
*смочь мочь*
- Извините, но я Вас не \_\_\_\_\_.  
*слышать - слушать.*

##### 2. Переведите предложения на чешский язык.

Электронная почта – особый вид коммуникации. ЭП позволяет общаться в диалоговом режиме и представляет как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. Сайт – это инструмент достижения любой информации. Если Вы не будете его применять, он не принесет Вам реальной прибыли.

##### 3. Переведите предложения на русский язык.

E-mail slouží k rychlé komunikaci mezi obchodními partnery po celém světě. Každý zaměstnanec naší firmy pracuje s počítačem. Internet je zdroj důležitých informací. Nabídky můžete posílat e-mailem. Když potřebujete odeslat e-mailem dlouhé a důležité sdělení, pošlete ho jako přílohu.

#### III. Задания по грамматике

##### 4. Перепишите, используя транслитерацию. Дополните реквизиты и оформите в виде e-mail.

*В ответ на ваш запрос направляем документацию по товарам, привлечим Ваше внимание. Будем рады предоставить Вам любую дополнительную информацию, которая может Вам потребоваться, об этих материалах и их ценах.*

*Благодарим Вас за интерес к нашим товарам.*



## IV. Задания по разговорной речи

5. Составьте диалог, в котором будете со своим другом обмениваться мнениями о преимуществах и недостатках e-mail.

## V. Задания по письменной речи

6. а) Оформите следующее сообщение так, чтобы можно было его отправить по электронной почте и перепишите латинским шрифтом.

Вы встретите господина А. П. Смирнова в аэропорту Рузине 6 июля 20.. г. Вы забронировали номер в гостинице «Империал» на трое суток. Устраивает ли это его?

Попросите его сообщить вам, прилетит ли с ним его коллега Ф.М. Рыбин.

Подпишитесь

6. б) Напишите ответ.

7. Напишите e-mail, пользуясь вышеприведенной таблицей транслитерации.

Вы – работник фирмы, сотрудничающей с российской фирмой, которая прислала запрос на поставку вашей продукции.

- оформите реквизиты электронного письма;
- обозначьте краткое содержание текста;
- поблагодарите российскую фирму за запрос на поставку вашей продукции;
- сообщите о своем намерении выслать предложение на поставку этой продукции;
- уточните время высылки вашего предложения.

# ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА И КОММЕРЧЕСКАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

## ÚŘEDNÍ A OBCHODNÍ KORESPONDENCE

Урок содержит

**В первом разделе** информацию о том,

- что такое деловая переписка и коммерческая корреспонденция и зачем пишут деловые и коммерческие письма,
- каковы новые законодательные и нормативные основы деловых документов в России (новый государственный стандарт ГОСТ Р 6.30-2003),
- как классифицируются деловые и коммерческие письма по тематике,
- как оформляются деловые и коммерческие письма,
- каковы реквизиты деловых документов в России и каковы реквизиты международных деловых и коммерческих писем,
- как оформляется адрес на конверте,
- каковы стилистические особенности деловых и коммерческих писем,
- каковы языковые особенности деловых и коммерческих писем,
- каковы различия в чешской и русской деловой корреспонденции.

**Во втором разделе**

- образцы деловых писем (приводятся только самые употребляемые, другие виды деловых писем можно найти в книге *Obchodní korespondence v ruštině*, Vavrečka, M., Kupcevičová, J. Computer Press, a.s., Brno 2005)
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения.

# Первый раздел

## 4.1.1 Что такое деловая переписка и коммерческая корреспонденция и зачем пишут деловые и коммерческие письма.

Официальная корреспонденция различных типов, которая направлена от имени одной организации, учреждения другой организации, учреждению, хотя адресована она может быть одному должностному лицу и подписана одним должностным лицом, представляет собой **деловую переписку и коммерческую корреспонденцию**. Деловая переписка и коммерческая корреспонденция регистрируется и хранится в обеих организациях, как исходящая и входящая документация. Информация, содержащаяся в деловом письме, носит протокольный характер.

Деловые и коммерческие письма – это документы, которые служат средством общения между учреждениями, частными лицами и учреждениями, применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой и коммерческой деятельности. Это особый тип документа, имеющий юридическую значимость, но менее жестко регламентированный, чем контракт или постановление. Деловое и коммерческое письмо содержит официальную информацию или сообщение, имеет официально принятую форму, оформлено надлежащим образом – написано на бланке (формат А4), т.е. на стандартном листе бумаги с воспроизведенными на нем типографическим способом постоянными реквизитами (обязательные элементы оформления официальных документов, установленные законом).

**Трафаретные тексты** с постоянным и меняющимися частями именуется **бланками**. Трафаретными часто бывают договоры, деловые письма.

**Бланк** – это своего рода идеальная основа деловой бумаги в заполненном виде, это тот эталон, к которому она стремится и которого достигает. В бланке жесткость формы сводит к нулю все возможности нескольких толкований.

### Специфика деловых и коммерческих писем

- с их помощью фиксируется информация, на которую можно сослаться;
- они позволяют планировать, отбирать и правильно оформлять мысли;
- дают возможность вести довольно сложные и трудоемкие дела;
- при необходимости они могут служить свидетельством в судопроизводстве;
- могут быть средством передачи конфиденциальной информации.

Успешные деловые операции обычно не обходятся без **деловой переписки**. Деловые письма пишут в случае, если необходимо, напр.:

- дать ответы на возникшие вопросы;
- отдать распоряжения;
- рассмотреть жалобы;
- согласовать вопросы транспортировки;
- поддерживать эффективное постоянное общение с клиентами и партнерами на расстоянии и т.п.

**Сила слов и словосочетаний** в деловой переписке имеет большое значение. От того, насколько точно будут подобраны слова, насколько четко и грамотно будет составлен текст письма, часто зависит результат бизнеса. Правильно составленные письма создают благоприятное впечатление о тех компаниях или организациях, которые их рассылают, что может служить залогом долгого и успешного делового партнерства.

## 4.1.2 Государственный стандарт ГОСТ Р 6.30-2003

### «Унифицированные системы документации ...»

С 1 июля 2003 г. Постановлением Госстандарта России от 03.03.2003 г. № 65 утвержден и введен в действие стандарт ГОСТ Р 6.30-2003 под названием «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Этот стандарт ГОСТ **устанавливает общие правила и единый порядок документирования и организации работы с документами** (постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др.) в учреждениях. Стандарт устанавливает **состав реквизитов документов, требования к оформлению реквизитов, требования к бланкам документов**. Правила оформления в равной мере относятся к документам как государственных организаций, так негосударственных структур.

**Основное и главное отличие состоит:**

- в рекомендательном характере государственного стандарта;
- в принципе добровольности применения стандартизации;
- в исключении пунктов, регулирующих правовые вопросы, порядок изготовления гербовых бланков, гриф ограничения доступа к документу и вопросы подписания и датирования документов;
- в введении следующих новых реквизитов:
  - 1) **ОГРН – основной государственный регистрационный номер**, выдаваемый каждому юридическому лицу в документах о государственной регистрации, и поставляемый одновременно с указанием названия организации на всех документах организации (порядковый номер реквизита – 05);
  - 2) **ИНН/КПП – идентификационный номер налогоплательщика/код постановки на учет** (порядковый номер реквизита – 06);
  - 3) **запись о дате** – написанная словесно-цифровым способом в случае, когда день месяца состоит из одной цифры (в этом случае перед ней должен ставиться ноль: **05 июня 200. г.** )

## 4.1.3 Классификация деловой переписки по тематическому признаку

Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат различные классификационные признаки. По тематическому признаку выделяется:

- **переписка**, которая оформляет **экономические, правовые, финансовые** и все другие формы деятельности предприятия, называется **деловой перепиской**.

Сложились следующие **типы деловых писем**:

письмо-приглашение	dopis-pozvání
письмо-просьба	dopis-žádost
письмо-благодарность	dopis-poděkování
письмо-сообщение	dopis-sdělení
сопроводительное письмо	dopis-doprovodný dopis
письмо-подтверждение	dopis-potvrzení
письмо-напоминание	dopis-upomínka
письмо-извинение	dopis-omluva
письмо-отказ	dopis-odmítnutí
информационное письмо	informační dopis
письмо-извещение	dopis-oznámení

■ **переписка** по вопросам **материально-технического снабжения и сбыта**, письма, составляемые **при заключении и выполнении контрактов**, при решении вопросов **покупки и продажи**, называется **коммерческой корреспонденцией** (преддоговорная, последоворная).

Сложились следующие **типы коммерческих писем**:

<b>преддоговорные коммерческие письма:</b>	<b>předsmuvní obchodní dopisy</b>
письмо-запрос; ответ	dopis-poptávka, odpověď
письмо-предложение (оферта); ответ	dopis-nabídka, odpověď
письмо-заказ; подтверждение заказа	dopis-objednávka, potvrzení
<b>последоворные коммерческие письма:</b>	<b>posmluvní obchodní dopisy</b>
письмо-рекламация; ответ	dopis-reklamace, odpověď
гарантийное письмо	záruční dopis

#### 4.1.4 Оформление деловых и коммерческих писем

В последнее время структура делового письма значительно упростилась. Выделение абзацев и центрирование заголовков по всему листу не являются необходимостью.

■ **абзацы текста** официально-коммерческого письма в международной практике отделяются друг от друга не отступами, а **интервалом**. При этом **все абзацы** (как и обращение, адрес, заключительная формула вежливости и т. д.) начинаются **вровень с левым полем страницы**.

**Основные части письма**

1. **Заголовок письма** (логотип, наименование фирмы)
2. **Внутренний адрес** (адресат, получатель)
3. **Ссылки**

Дата

Регистрационный номер  
отправителя (исходящего письма)

Регистрационный номер  
получателя (входящего письма)

**4. Указание на содержание письма (Касательно, Кас., О ...)**

**5. Текст**

Обращение к адресату

Вводная часть письма

Основная часть письма

Заключительная часть письма

**6. Подпись**

**7. Приложение**

**8. Дополнительные данные**

## 4.1.5 Реквизиты деловых документов в России

При подготовке и оформлении документов в России используются следующие 19 реквизитов:

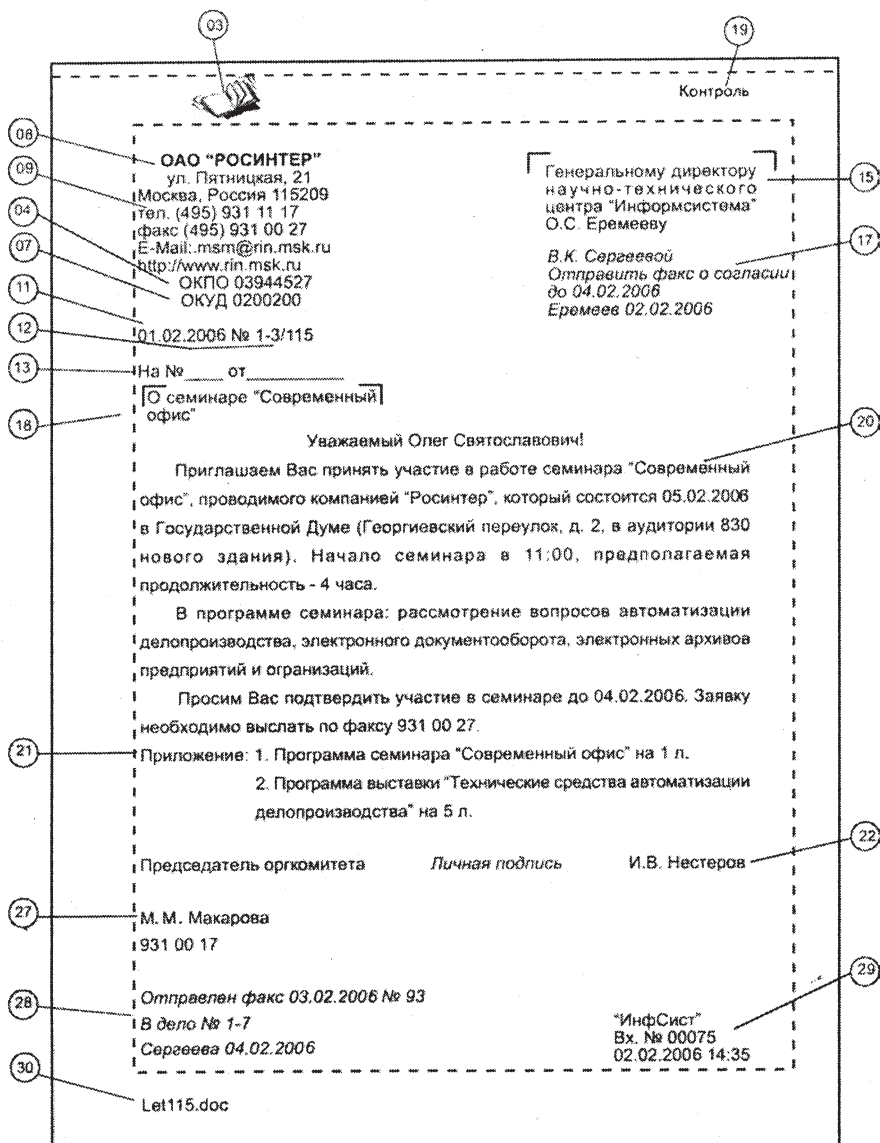
- 01 Государственный герб Российской Федерации;
- 02 Герб субъекта Российской Федерации;
- 03 Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 Код организации;
- 05 Код формы документа;
- 06 Наименование организации;
- 07 Справочные данные об организации;
- 08 Дата документа;
- 09 Регистрационный номер документа;
- 10 Ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 11 Адресат;
- 12 Заголовок к тексту;
- 13 Текст документа;
- 14 Отметка о наличии приложения;
- 15 Идентификатор электронной копии документа;
- 16 Резолюция;
- 17 Отметка о контроле;
- 18 Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- 19 Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП).

Перечисленный состав реквизитов следует считать типовым.

## Реквизиты международных деловых и коммерческих писем

Выше приведенное оформление деловых писем, посылаемых внутри России, отличается от оформления писем международных. В стандартах Международной организации по стандартизации - ISO (International Organization for Standardization - ISO) определено 12 реквизитов:

### Расположение основных реквизитов документа



## Расположение реквизитов международного письма

The diagram illustrates the layout of an international letter with 12 numbered boxes:

- 1: Sender information (organization name, postal and telegraph address, phone, fax, etc.)
- 2: Reference to the sender's index
- 3: Date
- 4: Internal address (recipient name and postal address)
- 5: Reference to a specific person ("For attention")
- 6: Salutation
- 7: Subject line
- 8: Main text
- 9: Closing formula of politeness
- 10: Signature
- 11: Reference to an attachment
- 12: Reference to a copy distribution

- 01 Сведения об отправителе: наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и т.п.;
- 02 Ссылка на индекс отправителя;
- 03 Дата;
- 04 Внутренний адрес (включающий наименование получателя письма и его почтовый адрес);
- 05 Указание на конкретное лицо «К сведению»;
- 06 Вступительное обращение;
- 07 Заголовок;
- 08 Основной текст;
- 09 Заключительная формула вежливости;
- 10 Подпись;
- 11 Указание на приложение;
- 12 Указание на рассылку копий данного письма.



## Заметки к основным реквизитам российских писем

### Реквизиты организации в России

01, 02 Государственный герб РФ или Герб субъекта РФ;

03 **Эмблема организации** или **товарный знак** – эмблема не воспроизводится на бланке, если на нем помещен Государственный герб РФ или герб субъекта РФ. Это символическое изображение, отражающее направление деятельности организации, предприятия, фирмы.

04, 05 **Код организации (ОКПО) и Код формы документа (ОКУД)** является элементом электронной идентификации документа.

**ОКПО (Общероссийский классификатор Предприятий и организаций)** Vřeruský klasifikátor podniků a organizací

**ОКУД (Общероссийский классификатор управленческой документации)** Vřeruský klasifikátor správní dokumentace

06 **Наименование организации**, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах. Сокращенное наименование приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного или за ним.

**РОССТРАХ**

*Государственное учреждение*

*Российская страховая компания*

*(РСК)*

07 **Справочные данные** об организации включают в себя: почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.). Эти сведения помещаются в российских письмах только в верхней части бланка в отличие от международных, где могут быть размещены и в нижней части бланка.

*Москва, 117393*

*Профсоюзная ул., д. 82,*

*Тел./факс (095) 718-78-74*

*E-mail: mail@rosstrachd.ru*

*ОКПО 02842708*

*ОГРН 1027700380795*

*ИНН/КПП 7708033140/771001001*

08 **Дата документа**

Применяются два способа написания дат: **цифровой**  
**словесно-цифровой.**

**Цифровой способ** является наиболее экономичным. Элементы даты приводятся одной строкой арабскими цифрами, отделенными точками, без переносов в такой последовательности: число, месяц, год.: **01.09.200. г.**

**Словесно-цифровой** способ имеет несколько разновидностей. На документах со сведениями финансового характера, напр.: *01 сентября 200. г.*

Если дата состоит из месяца и года, *в апреле 200. г., в октябре-ноябре 200. г.*  
квартала и года пишется, *в I квартале 200. г., в III-IV кварталах 200. г.*  
полугодия и года пишется, *в первом полугодии 200. г., во втором полугодии 200. г.*

Если слова **год, годы** приведены в датах с обозначением месяца, квартала, полугодия сокращаются: *г., гг.*

Календарные сроки в тексте пишутся:

*в октябре 200. г., за 8 месяцев 200. года,*  
*в 1995 году, с 1994 по 2001 год, в 1999 – 2004 годах,*  
*1992 - 1993 гг., в период 1998 – 2008-е гг.*

Все виды некалендарных лет (бюджетный, отчетный год), начинающихся в одном году, а заканчивающихся в другом, пишут через **косую черту**: *отчетный 200. / 200. год.*

В остальных случаях между годами ставится **тире**: *освободить от взимания налога 2006 – 2007 гг.*

## 09, 10 Регистрационный номер

Регистрационный номер состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др.

Составные части регистрационного номера отделяются, напр. **18-36-430**,  
18 индекс структурного подразделения (индекс дела);  
36 индекс корреспондента;  
430 порядковый номер документа по картотеке.

## 11 Адресат

**Адрес получателя** помещается наверху налево, под собой, без пробелов, запятых, точек.

**Реквизиты адреса** пишутся в следующем порядке:

При адресовании письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес: *Государственное учреждение*

*Всероссийский научно-исследовательский  
институт документоведения и архивного дела  
Профсоюзная ул., д.82  
г. Москва, 117393  
Россия*

**Наименование адресата - организации и ее структурного подразделения** без указания должностного лица пишется в **именительном падеже**: *ЗАО «РОСЭКСПО»*

*Минюст России  
Департамент информатизации  
и научно-технического обеспечения*

Должность лица, которому адресован документ, указывают в **дательном падеже**:

*АО «Электроцентромонтаж»  
 Главному бухгалтеру  
 В.М. Кочетову*

При адресовании документа руководителю организации ее наименование входит в состав наименования должности адресата, напр:

*Генеральному директору  
 ОАО «Северные регионы»  
 В.А. Лагунину*

или

*Г-ну Лагунину Валерию Андреевичу  
 Г-же Степановой И.Г.*

## 12 Указание на содержание письма

Словом «**Касательно:**» или «**Касается:**» или его сокращением «**Кас:**» указывается, на какой документ отвечает данное письмо.

**Более современным** считается способ, при котором тема письма подчеркивается или пишется полностью заглавными буквами.

касательно + сущ. в родительном падеже: Касательно заказа на поставку  
 (Касается, Кас:) Прибытия делегации

предлог о + сущ. в предложном падеже: О поставке автомобилей

по вопросу о + сущ. в предложном падеже: **ПО ВОПРОСУ О ПОСТАВКЕ  
 ЗАПЧАСТЕЙ**

## 13 Текст письма

Основная часть письма начинается со вступительного обращения

**Обращение к адресату**

*Уважаемый г-н (г-жа) + фамилия! (,)      реже Дорогой г-н (г-жа) + фамилия*

*Уважаемые господа (коллеги),*

*Глубокоуважаемый г-н (г-жа) + фамилия! (,)*

*Глубокоуважаемый Иван Иванович!*

*Господин директор!*

**Обращение по фамилии** подразумевает дистанцию и придает письму более официальный характер.

**Обращение по имени и отчеству** подчеркивает налаженность деловых отношений. Восклицательный знак (!) указывает на то, что факту обращения к данному лицу придается особое значение, наоборот запятая (,) после обращения придает письму будничность характер.

**Вводная часть письма**

Текст зависит от его цели. Как правило, он состоит из двух частей:

■ *в первой части* указываются причины, основания и цели составления документа.

Письмо начинается стандартными **формулами вежливости и ссылками на предыдущую корреспонденцию.**

- *во второй части* (заключительной) указываются решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации и т.п.. Если текст содержит несколько решений, выводов и т. д., то его можно разбивать на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруются **арабскими цифрами**.

Письмо заключается стандартной **формулой вежливости и подписью**. **Заключительная формула вежливости** должна **стилистически согласовываться с обращением в начале письма**, в ответном письме обычно употребляются те же формулы вежливости, что и в присланном.

#### 14 Отметка о наличии приложения

Письмо завершается отметкой о наличии приложений. Если приложений несколько, то дается сокращенное наименование каждого документа приложения с обозначением количества экземпляров и листов. Отметку о наличии приложения, названного в тексте письма, оформляют следующим образом:

*Приложение: на 5 л. в 3 экз.*

Отметка размещается через три интервала от левого поля документа. Многострочный текст приложения печатают через один межстрочный интервал, при нескольких приложениях их тексты разделяются пробелом в полтора интервала.

**Приложения** печатаются на стандартных листах бумаги и подписываются исполнителем или руководителем организации.

**В состав реквизита «Подпись» входят:**

**Подпись.** Полномочием подписывать от имени фирмы наделены **владелец, партнеры совместной компании, официальные лица компании и служащие, которым это полномочие было передано (уполномоченные стороны)**. Так как многие подписи трудно прочитать, имя подписывающего обычно печатается. Партнер, подписывающийся за свою фирму, пишет название фирмы, не добавляя своего собственного имени.

Подпись должна быть не только на документах, направляемых в другие организации, но и на копиях документов, остающихся в делах организации-автора документа.

Реквизит «Подпись» располагается после текста и отметки о наличии приложений с пропуском 3–4 межстрочных интервала. **Печатается от левого поля документа.**

наименование должности лица, подписавшего документ

- полное, если документ оформлен **не на бланке** документа;
- сокращенное – на документе, оформленном **на бланке** организации;
- личная подпись;
- расшифровка подписи (инициалы, фамилия), например:

*Вице-президент Ассоциации региональных предприятий*

*Личная подпись*

*А.А. Борисов*

*или на бланке:*

*Вице-президент*

*Личная подпись*

*А.А. Борисов*



<b>название фирмы (в именительном падеже)</b>	název firmy (v 1. pádě)
<b>фамилия, имя, отчество адресата (в дательном падеже)</b>	příjmení, jméno, jméno po otci adresáta (ve 3. pádě – komu)

Деловая переписка сегодня носит **более личный и динамичный характер**, чем десять-пятнадцать лет тому назад. Владение современным способом жанра деловой письменности входит в число приоритетных профессиональных навыков менеджера, руководителя и других сотрудников фирмы. Искусство составлять деловые письма – изложить суть вопроса, положение дел, однозначно сформулировать предложение, просьбу, требование, убедительно обосновать свои выводы – требует практики и знания арсенала речевых средств деловой корреспонденции.

#### 4.1.7 Стилистические особенности деловых и коммерческих писем заключаются в следующем:

- в употреблении средств официально-делового стиля;
- в зависимости от типа делового (коммерческого) письма;
- в формально-логическом способе изложения информации;
- в точности и лаконизме формулировок;
- в корректности и доказательности.

#### 4.1.8 Языковые особенности деловых и коммерческих писем и правила использования сокращений в текстах документов

##### Правописание наименований должностей и званий

С **прописной буквы** пишутся наименования высших должностей и высших почетных званий в РФ, напр.:

***Президент Российской Федерации,  
Вице-Президент РФ,***

Со **строчной буквы** пишутся наименования других должностей и званий:

***президент Российской академии наук,***

названия титулов и должностей в зарубежных странах в международных организациях, напр.:

***император Японии,  
президент Франции,  
генеральный секретарь ООН***

- к стандартным аспектам языка делового письма относится унификация сокращений;
- как правило, сокращаются словосочетания, характеризующиеся высокой частотностью употребления;
- сокращаются термины, названия организаций, известные правовые акты, своды законов, номенклатурные знаки самого различного свойства, текстовые обозначения и т. д.;

Toto je pouze náhled elektronické knihy. Zakoupení její plné verze je možné v elektronickém obchodě společnosti eReading.