

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра государственного и муниципального управления

Н.Ф. ДОЛГОПОЛОВА, Ю.В. СУХАЧЕВА

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом
государственного образовательного учреждения высшего профессионального
образования «Оренбургский государственный университет»

Оренбург 2002

Введение

К информационным деловым документам относятся доклад, отчет, справка, сводка, служебное и сопроводительное письма. Их разновидности: письмо-запрос, письмо-напоминание, просьба, извещение, а также телеграмма, телефонограмма.

Деловое письмо – одно из средств обмена информацией и оперативного управления разнообразными процессами деятельности организаций и учреждений.

Письма составляются на специальных бланках писем формата А4 или А5 в зависимости от размера текста письма. Обязательными реквизитами письма являются: наименование организации-автора, справочные данные об организации, дата, регистрационный номер, ссылка на дату и номер поступившего документа, адресат, заголовок к тексту, подпись, отметка об исполнителе, в сопроводительных письмах – отметка о наличии приложения, в гарантийных письмах – печать.

1 Современное деловое письмо в условиях унификации

Официальное письмо – один из важнейших каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии. Письма сопровождают материальные ценности в пути и т.д.

Несмотря на наличие современных форм связи: телефона, телеграфа, факса, модемной связи и т.п., - объем переписки даже на небольшом предприятии весьма велик. Однако диапазон управленческих ситуаций, дающих повод для составления деловых писем, далеко не беспределен и поддается сравнительно четкой классификации. Огромное количество писем при однотипности управленческих ситуаций, требующих их составления, вызывает острую необходимость в унификации делового письма. К сожалению, анализ современной деловой переписки показывает отсутствие у многих управленческих работников навыков составления писем. Между тем неправильное оформление письма затрудняет работу с ним. Эксперты единодушны в том, что деловое письмо должно занимать не более страницы.

Очень важно, чтобы текст официального письма не допускал нескольких толкований. Ввиду правовой зависимости официальных писем их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что и язык законов. «Всегда, во все века однозначность языка деловой бумаги, строгая его формализованность рассматривались людьми как средство ограничения произвола власти.

Сегодня во многих странах активно идет процесс унификации делового письма. Сейчас, когда компьютеризация охватывает все новые и новые сферы информационной деятельности учреждений, предприятий, организаций, факт преднамеренной эволюции американского делового письма служит убедительным доводом в пользу того, что весь состав информации в служебной документации настолько стандартен, что его выражение через индивидуальную исполнительскую технику совершенно не оправданно.

Унификация затрагивает все уровни и аспекты языка: его словарный состав, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию и стиль. В частности, поскольку деловые письма отражают в основном не индивидуальные, а групповые интересы – интересы государственных учреждений, фирм, компаний и т.д., практически во всех странах письма сегодня составляются чаще всего от имени коллективного субъекта. Иными словами, унифицированный стиль изложения в деловой переписке в сфере промышленности и торговли имеет свою социальную базу – коллективный характер производственных отношений. Технической его базой является, как уже отмечалось, компьютеризация.

2 Правила оформления и реквизиты делового письма

Официальные письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке.

Бланк официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами. Можно сказать, что официальное письмо состоит из «раммы» письма и основного текста и содержит помимо основного текста информацию об адресате: полное и сокращенное название организации-отправителя, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и телетайпа, номер того письма или телеграммы, которые послужили поводом для переписки, и многое другое. Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Оформление бланка, соответствующее принципам технической эстетики, положительно влияет на восприятие его содержания. Например, учитывая свойство человеческого глаза легче фиксировать верхнюю часть любого объекта, при оформлении документов следует их верхнюю часть делать более насыщенной, а нижнюю – более «устойчивой».

Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца, реквизиты и правила их расположения. Документы, входящие в состав унифицированных систем документации, состоят из трех основных частей, которые располагаются в пределах четко разграниченных зон. Такая «геометрия» документа обеспечивает необходимую быстроту восприятия его текста.

Реквизиты – это обязательные признаки, установленные законом или положениями для отдельных видов документов. Состав и расположение реквизитов на бланках организационно-распорядительных документов должны соответствовать ГОСТ 6.30-97. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов в редакции от 21.01.2000 г. (вступившим в действие с 1 апреля 2000 г.).

Установление стандарта на формуляр-образец, который в свою очередь, определяет требования к бланку официального письма, вызвано необходимостью унифицировать процесс его оформления, что позволяет:

- организовать централизованное изготовление бланков для писем;
- уменьшить стоимость машинописных работ;
- сократить трудозатраты на составление и оформление писем;
- облегчить визуальный поиск необходимой информации;
- расширить возможности применения вычислительной и организационной техники при обработке писем.

Формуляр-образец является основой для конструирования формуляров и бланков всех видов управленческой документации. Площадь, отводимая

формулярам-образцам для расположения каждого реквизита, соответствует оптимальному объему этого реквизита в печатных знаках.

Согласно ГОСТ 6.30-97. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов в редакции от 21.01.2000 г. (вступившим в действие с 1 апреля 2000 г.). документы могут содержать (в зависимости от назначения) до 29 реквизитов. Однако ни один документ не оформляется полным набором реквизитов. Для каждого вида документа определен их состав в зависимости от назначения документа. Так, для официального письма рекомендуется следующих состав реквизитов:

- 1 государственный герб;
- 2 эмблема организации;
- 3 код предприятия по ОКПО
- 4 код документа по ОКУД;
- 5 наименование организации (полное и сокращенное);
- 6 почтовый и телеграфный адрес;
- 7 номер телефона;
- 8 номер факса, телетайпа;
- 9 номер счета в банке;
- 10 дата;
- 11 индекс документа;
- 12 ссылка на индекс и дату входящего документа;
- 13 адресат;
- 14 заголовок к тексту;
- 15 текст;
- 16 подпись;
- 17 фамилия и телефон исполнителя.

Обязательными реквизитами официального письма являются наименование организации – адресанта письма, почтовый и телеграфный адрес, дата, индекс письма, заголовок, текст, подпись, адресат, отметка об исполнителе письма и направлении письма в дело.

Совокупность реквизитов официального письма называется формуляром. Реквизиты (1-9) печатаются, как правило, типографским способом.

Официальное письмо является единственным документом, на котором не ставится название его вида.

Почтовый и телеграфный адреса относятся к обязательным реквизитам официального письма. Порядок и форма записи сведений о почтовой и телеграфном адресах организации должны соответствовать Почтовым правилам.

Номер телефона, факса, номер счета в банке также необходимо указывать на бланке письма.

Дата – обязательный реквизит письма, который проставляется в левом верхнем углу. Датой письма считается дата его подписания. Она служит поисковым признаком и используется при ссылке на письмо. Даты в письме должны оформляться цифровым способом. Элементы даты приводятся в одной

строке арабскими цифрами в такой последовательности: число, месяц, год. Число, месяц и год записываются тремя двухзначными цифрами. Например, дату 15 октября 2001 года следует записать 15.10.01 (допускается и иная запись: 15.10.2001). Если число или месяц обозначаются одной цифрой, то перед ней ставится ноль. Например, дату 12 января 2001 года записывают следующим образом: 12.01.01. После двух цифр, обозначающих число и месяц, ставятся точки, после двух цифр, обозначающих год, точка не ставится например (20.02.01).

Индекс исходящего документа – номер письма и его условное обозначение – обычно состоит из нескольких частей. Сначала может быть записан индекс структурного подразделения, индекс по номенклатуре дел классификатора корреспондентов, исполнителей, а последней частью будет порядковый номер исходящего письма, например, № 2/16-2955 или 18/275.

Ссылка на индекс и дату входящего документа включает индекс и дату письма, на которое дается ответ, и располагается ниже индекса и даты исходящего документа. Этот реквизит присутствует только на бланке для писем. Сопоставление дат отправки и получения писем дает представление о степени оперативности работы учреждения с корреспонденцией.

При ссылке на входящий документ слова «наш», «ваш» употреблять не рекомендуется. Наиболее рациональна такая форма этого реквизита:

На № _____ от _____

Ни в коем случае не следует помещать эти данные в самом тексте письма. Вид этого реквизита в письме должен быть следующим: «На № 4520/144 от 17.05.01».

Адресат – наименование и адрес получателя письма (наименование и адрес организации, структурной части организации, фирмы или фамилия и адрес лица, которому направляется письмо, указывается на верхней правой стороне бланка письма. Это внутренний адрес письма. В адресате название организации-получателя пишется в именительном падеже. Например:

Новосибирское объединение «Оксид»

Отчасти это делается с учетом машинной обработки. В целях ускорения исполнения письма, если известна фамилия лица, которое будет его рассматривать, рекомендуется указывать и эту фамилию. согласно ГОСТ при направлении письма должностному лицу название организации указывается в именительном падеже, а должность и фамилия – в дательном. Например:

Кемеровское АО «Гранит»

А.Н. Смирнову

Если письмо адресуется руководителю организации, то наименование организации должно входить в состав наименования должности адресата. Например:

Ректору Новосибирского
института народного хозяйства
проф. П.В. Шеметову

Знаки препинания во внутреннем адресе могут быть опущены. Наименование организации, имя и фамилию лица, которому письмо

адресовано, следует писать так, как они даны на исходящей от этой организации корреспонденции или как в справочнике.

В состав реквизита «адресат» может входить почтовый адрес. Почтовый адрес не проставляется на документах, направляемых в правительственные организации и постоянным корреспондентам – в этих случаях целесообразно применять конверты с заранее напечатанными адресами.

Если письмо адресуется официальному лицу, то сначала указывается должность, затем фамилия и инициалы, затем адрес организации. Например:

Директору объединения «Кристалл»
Г.Н. Некрасову
103030, г.Москва
Скатерный пер., 22

Если письмо адресуется частному лицу, то сначала указываются почтовый индекс и адрес, а затем фамилия и инициалы получателя. Например:

630102, г.Новосибирск-102,
ул. Кирова, 76 кв.12
П.И. Григорьеву

Согласно ГОСТ инициалы ставятся после фамилии во всех случаях, кроме подписи. В подписи инициалы предшествуют фамилии.

Если лицо, на имя которого пишется письмо, имеет ученое звание (ученую степень), то следует указывать его перед фамилией. В этом случае сокращение «т» не употребляется:

акад. А.Г. Иванову
проф. Н.Г. Кирсанову

Текстовое сокращение «гр.» (от слова «гражданин») применяется тогда, когда лицо, которому адресуется письмо, рассматривается как субъект гражданских правоотношений. В переписке с организациями и фирмами других стран слова «господин», «господину» передаются сокращение «г», «г-ну».

Заголовок к тексту должен отражать основной вопрос, затронутый в письме, и быть кратким и емким, сформулированным в одной фразе. Заголовок помещается перед текстом письма. Содержание письма выражается в нем формой предложного падежа с предлогом «о» («об»). Кавычками заголовок не выделяется, пишется с прописной буквы и начинается сразу от левого поля листа. Например:

Об организации выездной торговли
О поставке угля по контракту № 33-02/567
О закупки кирпичного завода

Заголовок не должен превышать двух строк; если же строке две, то употребляется абзац.

Заголовок должен составлять непосредственный исполнитель, который лучше, чем кто-либо другой, знает содержание документа. Сотруднику, разбирающему почту, должно быть достаточно прочесть заголовок, чтобы определить, к какой категории писем относится данное письмо и куда его следует направить, что особенно важно в тех случаях, когда в адресате не указывается конкретное лицо, которому адресовано письмо. Кроме того,

беглый взгляд на заголовок может избавить сотрудника от необходимости перечитывать письмо полностью.

Не рекомендуется в заголовке употреблять слова «касательно», «касается». Также не следует писать «по делу», так как данное выражение принято в юридической практике. Оно вполне уместно, например, в письме, адресованном в отделение милиции:

Начальнику отделения милиции
Кировского района
г. Новосибирска

По делу гр. Круглова А.А.

Текст – основной реквизит делового письма. Максимальная длина стандартной строки официального письма равна 64 печатным знакам, что составляет около 17 см. Обычно строка вмещает 60-62 знака. Выбор такой длины строки объясняется наиболее употребимым форматом А4, а также тем, что, читая текст, мы, как правило, держим его на расстоянии 3-35 см от глаз, а угол сектора наилучшей восприимчивости человеческого глаза равен 30 градусам.

Отметка о наличии приложения делается, если к письму приложены какие-либо документы. В левом нижнем углу письма сразу от поля ставится слово «Приложение», затем помещаются названия прилагаемых документов в цифровой последовательности с указанием количества экземпляров и листов. Каждое название располагается на отдельной строке. Под словом «Приложение» никакая запись не производится. Например:

Приложения: 1. Копия контракта с фирмой «Келлер» на 3 л. в 1 экз.

Указание на наличие приложения, упоминаемого в тексте письма, может быть сделано в таком виде:

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

Этот реквизит может быть заготовлен на бланке письма.

В сброшюрованном приложении количество листов не указывается. Например:

Сами документы, входящие в состав приложения, должны иметь все необходимые реквизиты: наименование вида документа, заголовок, дату, подпись. Кроме того, на приложениях в верхнем углу справа делается отметка, указывающая на связь приложения с основным документом. Если приложение является самостоятельным документом, то оно направляется с сопроводительным письмом.

Подпись помещается слева под текстом письма сразу от поля. В состав подписи входят наименование должности лица, подписывающего письмо, личная подпись и ее расшифровка. Поскольку деловые письма пишутся на бланках учреждений, то название учреждения в подписи не указывается. Например:

Директор завода

Подпись

Н.К. Сидоров

Две подписи ставятся в том случае, когда необходимо подтвердить действительность первой подписи, а также в особо ответственных документах,

например в письмах по финансово-кредитным вопросам, направляемым финансово-банковским учреждениям. В таких письмах всегда ставится подпись главного (старшего) бухгалтера предприятия.

При подписании письма несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности:

| | | |
|--------------------|---------|---------------|
| Директор института | Подпись | А.Н. Марченко |
| Главный бухгалтер | Подпись | Ю.П. Волков |

При подписании письма несколькими лицами, занимающими одинаковые должности, их подписи располагаются на одном уровне:

| | |
|-----------------------|--------------------|
| Директор АО «Карелия» | Ректор НЭТИ |
| Подпись И.В. Петров | Подпись Г.А. Фомин |

Все экземпляры писем, остающиеся в делах организаций, должны содержать подлинные подписи должностных лиц.

Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте письма, отсутствует, то письмо подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. При этом обязательно указывается фактическая должность лица, подписавшего письмо (например, «и.о.», «зам») и его фамилия. Не рекомендуется подписывать письма с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности.

Подписание документа является одним из способов удостоверения его. Официальное письмо без подписи не имеет юридической силы.

Отметка об исполнителе (составителе письма) включает фамилию исполнителя и номер его служебного телефона и помещается на лицевой стороне письма.

3 Форма делового письма

| | | |
|-------------------------------------------------|---------|----------|
| ГЕРБ РФ | | |
| Наименование организации | | Адресат |
| Адрес | | |
| Телефон | | |
| _____ | _____ | |
| Дата | Номер | |
| Заголовок письма (начинается с «О» или «Об») | | |
| Текст | | |
| Должность | Подпись | _____ |
| | | (Ф.И.О.) |
| Фамилия исполнителя, номер его телефона | | |
| Инициалы машинистки и количество экземпляров | | |

Рисунок 1 – Форма делового письма

4 Классификация писем

Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат не различные подходы, а различные классификационные признаки.

По тематическому признаку проводится в достаточной мере условное разделение корреспонденции на деловую и коммерческую. Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу. Деловые письма решают организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов. Многообразие форм и тематических разновидностей деловых писем отражает многообразие рассматриваемых в них вопросов – от коротких сообщений, расписок, приглашений до многостраничных протоколов.

По функциональному признаку деловые письма делятся на инициативные письма и письма-ответы: 1) письма, требующие письма-ответа; 2) письма, не требующие письма-ответа.

По признаку адресата деловые письма делятся на обычные и циркулярные. Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций (организаций).

По форме отправления можно выделить наряду с традиционным почтовым отправлением электронную деловую корреспонденцию и факсовые отправления.

По структурным признакам деловые письма делятся на регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (нестандартные). Регламентированные письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т.д.). Нерегламентированное деловое письмо представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста.

По композиционным особенностям деловые письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Одноаспектное письмо рассматривает одну проблему, вопрос, а многоаспектное – несколько.

Таким образом, сложность предмета отражается во множестве подходов к его изучению и во множестве классификационных подходов.

5 Некоторые виды писем

Письма-приглашения могут быть официальными, адресованными большому количеству людей, отпечатанными в типографии или заранее изготовленными трафаретами.

Письмо-приглашение имеет название, которое выделяется особым шрифтом. На официальное письмо-приглашение пишутся следующие ответы: принятие официального приглашения или отказ от официального приглашения.

В письмах-приглашениях по случаю праздничных и юбилейных дат используется последовательный контекст, в письмах-приглашениях на открытие выставки, ярмарки, нового предприятия используется параллельный контекст, предложения с рядом однородных членов, поясняющих основную мысль.

Пример 1

Приглашение

Акционерная компания «Аризон» приглашает Вас принять участие в юбилейном торжестве, которое состоится в /место/ /дата/ в /время/.

/Без подписи/

Принятие официального приглашения

Г-н Иванов А.В. с благодарностью принимает Ваше приглашение принять участие в юбилейном торжестве, которое состоится в /место/ /дата/ в /время/.

/Без подписи/

Отказ от официального приглашения

Г-н Иванов А.В. признателен Вам за Ваше приглашение принять участие в юбилейном торжестве, которое состоится в /место/, /дата/, в /время/, но к сожалению, не может его принять в связи с запланированной командировкой на этот день.

/Без подписи/

Пример 2

Приглашение

Фирма «Кристалл» имеет честь пригласить Вас посетить международную выставку

СИСТЕМОТЕХНИКА – 95

с 28-го сентября по 3-е октября 1995 года. Адрес выставки:

Санкт-Петербург, Зимний стадион –

Манежная площадь.

Основной целью выставки является углубление контактов с фирмами, предприятиями, организациями, заинтересованными в приобретении информации и аппаратуры, производимой «Кристалл»:

- телевизионные передатчики, антенны, телевизионная измерительная аппаратура;
- УКВ радиопередатчик, региональные сети вещания;

- аппаратура и системы радиосвязи;
- другие виды продукции фирмы.

Для удовлетворения Ваших интересов, просим направлять запросы по адресу: 101 000 Москва, ул. Малая Лубянка, 10.

тел. (095) 924 27 35

факс (095) 973 25 05

С уважением,

Генеральный директор

международного маркетинга

Фразы - клише

1 Фирма имеет честь пригласить на _____ .

2 Фирма приглашает принять участие в _____ .

3 Фирма с удовольствием приглашает принять участие в _____ .

4 Выставка состоится в период с _____ по _____ .

5 Мы рады сообщить Вам, что на выставке будут представлены наши новые товары.

6 Это уникальная возможность познакомиться с новой продукцией нашей фирмы.

7 Это важное событие для нашей фирмы, как следствие устойчивого спроса на нашу продукцию.

8 Просим подтвердить свой приезд.

9 В нашей экспозиции будет представлено следующее оборудование.

10 Будем рады встрече с Вами.

11 Будем рады приветствовать Вас в выставочном зале № _____ .

12 Прилагаем несколько билетов на выставку.

Задание

1 Составить письмо-приглашение на празднование юбилея фирмы.

2 Составить письмо-приглашение на открытие выставочного стенда по международной выставке.

3 Составить письмо-приглашение на открытие нового предприятия.

4 Составить письмо-приглашение на международный симпозиум.

5 Составить письмо-приглашение на семинар по использованию оргтехники.

6 Составить письмо-приглашение на презентацию новой продукции фирмы.

7 Составить письмо-приглашение на демонстрацию новых образцов и моделей фирмы.

Письма-поздравления адресуются конкретному лицу либо фирме, организации, предприятию по случаю праздничных дат или по случаю достижения значительных результатов в работе.

Господа,

Мы были рады узнать об открытии Вашего нового предприятия.

Желаем Вам большого успеха.

Надеемся, что наши деловые отношения будут продолжать развиваться в атмосфере взаимного доверия.

С уважением.

Подтверждение получения поздравления

Благодарим за Ваше поздравление по случаю открытия нового предприятия.

Ваше письмо доставило огромное удовольствие.

Надеемся на плодотворное сотрудничество.

Фразы – клише

- 1 Мы только что узнали из прессы, что _____ .
- 2 Мы хотим выразить наши поздравления по случаю _____ .
- 3 Позвольте пожелать Вам больших успехов.
- 4 Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Задание

- 1 Составьте письмо-поздравление в связи с продвижением по службе.
- 2 Составьте письмо-поздравление по случаю получения награды.
- 3 Составьте письмо-поздравление по случаю победы в конкурсе.
- 4 Составьте письмо-поздравление по случаю юбилейной даты.

Оказание гостеприимства. Эти письма адресуются в целях оказать гостеприимство в отношении лиц, направляемых в другую фирму для организации связей и сотрудничества, а также в других производственных ситуациях.

В ответ на это письмо направляется подтверждение получения просьбы об оказании гостеприимства, а после визита выражение благодарности за оказанное гостеприимство.

Письмо-просьба оказать гостеприимство в отношении другого лица

Сообщаем Вам, что господин Серов А.А. прибудет в Лондон 24 мая, любезно просим Вас организовать встречу, посещение фирмы во время его визита.

Г-н Серов А.А. прибудет самолетом рейс 1471, просим зарезервировать номер в гостинице на 5 дней.

Просим сообщить, что Вам удалось сделать для приема г-на Серова А.А.

С уважением

Выражение благодарности за оказанное гостеприимство

Выражаю благодарность за Вашу помощь, оказанную мне во время моего визита.

Наша фирма высоко ценит сотрудничество с Вами и ожидаем возможность оказать Вам ответное гостеприимство.

Еще раз примите нашу благодарность.

Подтверждаем договоренности, согласно которым Ваш представитель посетит Москву для проведения дальнейших консультаций.

Заверяем, что г-н Уинстон будет гостем нашей фирмы в течение всего визита.

С уважением.

Фразы – клише

- 1 Сообщаем Вам имя нашего представителя.
- 2 Просим организовать встречу.
- 3 Рейс самолета.
- 4 Просим встретить и зарезервировать места в гостинице.
- 5 Выражаем благодарность за Вашу помощь.
- 6 Благодарим Вас за меры, предпринятые по организации деловых встреч.
- 7 Выражаем особую благодарность за приятную и открытую атмосферу наших встреч.
- 8 Я хотел бы поблагодарить Вас за гостеприимство и внимание, оказанные мне во время моего пребывания.
- 9 Мой визит был очень полезным для организации экономических связей.
- 10 Этот визит сможет внести позитивный элемент в развитие наших деловых контактов.

Задание

- 1 Составить письмо-просьбу об организации встречи и оказании гостеприимства в отношении представителя фирмы в другом городе, другой стране.
- 2 Составьте письмо с указанием точных условий пребывания во время конференции вашего представителя.
- 3 Составьте письмо с указанием деталей необходимых встреч и круга вопросов по экономическому сотрудничеству.
- 4 Составьте письмо-ответ благодарность за оказанное гостеприимство.
- 5 Составьте письмо-благодарность с указанием на организацию ответного визита.
- 6 Составьте письмо-благодарность с указанием влияния данного визита на развитие дальнейшего делового сотрудничества.

Письмо-рекомендация является официальным представлением сотрудника фирмы в целях получения новой должности в другой фирме или для выполнения какой-либо работы, в которой дается характеристика деловых качеств и поручительство за выполнение работ этим человеком.

Уважаемый господин А.В. Петров,

Г-н Орлов В.И. проработал в нашей фирме более трех лет в качестве менеджера, в настоящее время хотел бы заняться службой маркетинга, имеет положительные характеристики и хорошие способности для выполнения такого рода работы.

На случай подходящей вакансии в Вашей фирме прошу помочь ему, имея в виду данную рекомендацию.

За оказанную помощь буду Вам крайне признателен, если это послужит основанием для принятия его на работу.

С уважением

Фразы – клише

1 Рекомендую Вам нашего представителя для оказания ему некоторой помощи.

2 Прошу оказать любезность и предоставить необходимую информацию для проведения научных исследований.

3 Имея в виду способности на случай подходящей вакансии.

4 Рекомендация представлена в случае _____ .

5 За время работы наш представитель зарекомендовал себя в высшей степени положительно.

Задания

1 Составьте рекомендательное письмо в другую фирму для оказания помощи Вашему представителю.

2 Составьте рекомендательное письмо для трудоустройства Вашего представителя.

3 Составьте рекомендательное письмо Вашему представителю для прохождения учебы в фирме.

Письмо-напоминание адресуется к фирме-партнеру с целью дружеского, корректного напоминания ускорить некоторые операции, связанные с платежами, выполнением договорных обязательств, агентских соглашений и т.д.

Гриф «вторично» помещается на поле письма и указывает на повторное напоминание. Письмо состоит из двух частей: напоминание о выполнении обязательств и мерах, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Уважаемые господа,

Напоминаем, что Ваш счет оказался неоплаченным, срок оплаты истекает 10 мая.

Просим дать объяснения в ближайшее время, в противном случае мы будем вынуждены подать на вас в арбитраж.

Заранее примите нашу благодарность, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением

Фразы – клише

1 Разрешите выразить симпатию к Вашей фирме и дружески напомнить _____ .

2 Примите во внимание наше напоминание.

3 Напоминаем, что в соответствии с договором Вы должны _____

4 Напоминаем Вам, что Ваша задолженность по оплате составляет _____

5 Несмотря на неоднократные напоминания, Ваша фирма до сих пор не представила _____

6 В противном случае мы будем вынуждены подать на Вас иск.

Задания

- 1 Составить письмо-напоминание об оплате счетов.
- 2 Составить письмо-напоминание о выполнении договорных обязательств.
- 3 Составить письмо-напоминание о поставках в срок.
- 4 Составить письмо-напоминание о частичной оплате счета для начала отгрузки товаров.
- 5 Составить письмо-напоминание о предоставлении соответствующей документации.

Письмо-восстановление прежних связей направляется деловым партнерам в том случае, когда от фирмы не поступают заказы, для выяснения причины и возобновления сотрудничества составляются следующие письма.

Уважаемые господа,

Наша фирма регулярно получала Ваши заказы в прошлом, как следует из анализа документации. Мы перестали получать их два года назад.

Фирма хотела бы знать, есть ли этому серьезная причина, за которую мы несем ответственность, а именно: несвоевременно исполненные заказы; качество, не соответствующее требуемым стандартам; ошибки при выполнении заказов; неконкурентоспособные цены и т.д.

Надеемся на возобновление деловых связей с Вами и взаимовыгодное партнерство.

С уважением

Начиная с 20 февраля наша фирма не имеет Ваших заказов, хотелось бы знать причину нарушения деловых контактов.

Знание причины поможет исправить наши недостатки и позволит возобновить торговые отношения между нашими фирмами.

Наша фирма имеет возможность сделать полезные предложения, направленные на возрождение (восстановление) деловых связей.

С уважением

Фразы – клише

- 1 В течение года наша фирма не получает Ваших заказов на поставку оборудования.
- 2 Ваша фирма в последнее время не размещает заказов в нашей фирме.
- 3 К сожалению наша фирма имеет информацию о задержке заказов от Вашей фирмы.
- 4 В течение двух лет было прервано наше плодотворное партнерство.
- 5 Нам хотелось бы знать истинную причину _____.
- 6 Хотелось бы найти объяснение этому.
- 7 Обращаемся к Вам с просьбой сообщить причину разрыва деловых связей.
- 8 Наша фирма сделает все возможное для возобновления прежних деловых отношений.
- 9 Наша фирма постарается исправить все указанные недостатки.

10 Мы не хотели бы терять Вашу фирму как нашего постоянного делового партнера.

Задание

1 Составить письмо по восстановлению прежних связей, прерванных по неизвестным причинам

2 Составить письмо по восстановлению прежних связей, прерванных по известным причинам

3 Составить письмо по восстановлению деловых отношений, прерванных по объективным причинам

Сопроводительные письма составляются при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей, оно отправляется в тех случаях, когда необходимы дополнительные пояснения к прилагаемым документам. В других случаях сопроводительные письма не оправдывают себя. Соответствующие реквизиты могут быть указаны в самом документе для упрощения обработки документов.

Сопроводительные письма подтверждают факт отправки каких-либо документов, оборудования, являются надежным средством контроля сохранности отправляемых документов и др.

Сопроводительные письма обычно оформляются на бланках формата А5.

Уважаемые господа.

В ответ на Ваше письмо от 27 февраля направляем Вам последний каталог и прейскурант цен.

Последние образцы и модели высылаются отдельной почтой и должны прибыть в течение 7 дней. При посылке образцов наша фирма учла Ваши рекомендации. Заверяем Вас, что установленные цены являются сравнительно низкими.

Ждем Ваших вопросов и заказов после просмотра нашего каталога и образцов. Надеемся на плодотворное сотрудничество.

С уважением

Фразы – клише

1 Направляем необходимую Вам документацию.

2 Высылаем наложенным платежом Вам последний каталог.

3 Представляем на доработку проект договора.

4 В соответствии с нашей договоренностью направляем запрос (коммерческое предложение) на _____.

5 Посылаем авиапочтой заказную бандероль.

Задание

1 Составить сопроводительное письмо при отправке технического оборудования.

2 Составить сопроводительное письмо на отправку технической документации

3 Составить сопроводительное письмо на отправку контракта.

4 Составить сопроводительное письмо на возврат договора.

Письма-просьбы имеют широкий диапазон, подчеркивают особую заинтересованность юридического или физического лица в ее исполнении. Логическая схема письма-просьбы следующая:

- 1 условия возникновения просьбы;
- 2 изложение просьбы;
- 3 возможное достижение результатов в случае выполнения просьбы.

Уважаемые господа.

В течение многих лет Ваша фирма является крупным поставщиком технического оборудования для предприятий.

Убедительно просим прислать необходимые технические данные и прейскурант цен, что поможет заключению взаимовыгодного договора.

С уважением.

Фразы – клише

1 Убедительно просим выслать в наш адрес интересующую нас информацию.

2 Прошу принять меры _____.

3 Просим направить нам договор.

4 Наша фирма заинтересована в _____.

5 Дирекция будет весьма благодарна, если вы пришлете эту информацию в ближайшее время.

6 Заранее примите благодарность.

Письмо-отказ составляется по следующей схеме:

- 1 повторение просьбы;
- 2 обоснование причин отказа;
- 3 констатация отказа;
- 4 перспективы сотрудничества в будущем.

Соблюдайте следующее правило: не начинайте письмо с констатации отказа.

Уважаемые господа.

Наша фирма получила Ваше письмо с просьбой прислать необходимую техническую документацию на оборудование.

В связи со сложившейся обстановкой на рынке наша фирма прекратила временно выпуск данного оборудования. К сожалению Ваша просьба не может быть удовлетворена.

О возобновлении производства наша фирма сообщит дополнительно.

С уважением

Фразы – клише

1 Ваша просьба рассмотрена и на основании вышеизложенного отклонена.

2 Вашу просьбу выполнить не можем по следующим причинам _____.

3 Учитывая изложенное, Ваша просьба не может быть удовлетворена.

Задание

1 Составить письмо-просьбу об изменении сроков поставки оборудования и письмо отказ на эту просьбу.

2 Составить письмо-просьбу о включении продукции в перечень товаров, освобождаемых от налога на НДС и письмо-отказ на эту просьбу.

6 Международное письмо

Реквизиты международного письма

- 1 Заголовок письма. Letterhead
- 2 Ссылка. Reference
- 3 Дата отправления. Date
- 4 Внутренний адрес. Inside address
- 5 Обращение. Salutation
- 6 Общее содержание письма. Subject line
- 7 Текст. Text
- 8 формула вежливости. Complimentary close
- 9 Подпись. Signature
- 10 Приложение. Enclosure
- 11 Копии. C.C. Notation

Заголовок (Letterhead)

Этот реквизит размещается в верхней части листа, в заголовок входят следующие реквизиты:

- а) фирменный знак;
- б) почтовый и телеграфный адрес;
- в) номера телефонов, телетайпов, телефаксов.

Примечание - Российские фирмы пишут заголовок на русском и английском языках или латинскими буквами.

Допускаются сокращение некоторых месяцев.

- Январь – Jan.
Февраль – Feb.
Апрель – Apr.
Август – Aug.
Сентябрь – Sept.
Октябрь – Oct.
Ноябрь – Nov.
Декабрь - Dec.

Примечание - Не рекомендуется употреблять в датах цифры вместо названий месяцев.

Адрес получателя письма (INSIDE ADDRESS)

Адрес получателя письма размещается в левой стороне бланка под ссылкой.

Российский адрес: Республика
 Область, край

Индекс города, город
Улица, номер дома
Фирма или конкретное лицо

Европейский адрес:

| | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Фирма | Continental Supply Company |
| Номер, название улицы | 321 Six Avenue |
| Город, название штата или графства | New York, N.Y. 11011 |
| Страна | U. S. A. |
| Указание на конкретное лицо | |

Указание на конкретное лицо (ATTENTION LINE)

Этот реквизит размещается непосредственно под внутренним адресом и всегда подчеркивается.

Например: Вн.: Г-н Ю.Р. Иванов / Attention: Mr. B. Willson

Обращение (SALUTATION)

Стандартная формула является неотъемлемой частью делового письма и размещается под внутренним адресом на отдельной строке.

Например: Уважаемые господа,
Уважаемый господин,
Уважаемая господа,

Зарубежными фирмами употребляются следующие обращения:

| | | |
|--------------------|-----------------|----------------------------------|
| | Gentlemen: | |
| | Ladies: | |
| Строго официально: | Sir, | Sirs, |
| | Madam, | Mesdames, |
| Официально: | Dear Sir, | Dear Sirs, |
| | Dear Madam, | Dear Mesdames, |
| Менее официально: | Dear Mr. Allen, | Dear Messrs Allen and Cooper, |
| | Dear Mrs Allen, | Dear Mmes Allen and Cooper, |

Американские фирмы используют обращение – Gentlemen:
английские фирмы употребляют – Dear Sirs,

Указание на общее содержание письма (THE SUBJECT LINE)

Этот элемент не является обязательным, помещается перед основным текстом на отдельной строке, подчеркивается, указывается номер контракта или другого документа, о котором пойдет речь в письме.

Например: Касательно: Контракт № 1258/690
Относительно: Страховой полис № 714085
Re: Policy 714096
In re: Letter of Credit 12/547
Subject: List of Addresses

Re; In re – по делу, касательно, относительно

Основной текст письма (THE TEXT)

Этот реквизит является основной смысловой частью письма. Текст обычно разбивается на абзацы, между которыми имеются интервалы. Как правило, таких абзацев три, последний представляет собой заключительную фразу вежливости.

Заключительная формула вежливости (COMPLIMENTARY CLOSE)

Этот реквизит помещается под текстом письма с правой стороны. Наиболее распространенными являются следующие:

| | | |
|--------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------|
| Строго официально: | С уважением, | Yours faithfully, Yours truly, Falthfully yours, Truly yours, |
| Официально: | Искренне, | Yours sincerely, Sincerely yours, Sincerely, |
| Менее официально: | Сердечно, | Yours cordially, Cordially yours Very cordially |

Подпись (SIGNATURE)

Этот реквизит помещается под формулой вежливости. На отдельной строке указывается название фирмы, затем следует подпись лица его должность.

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Например: | С уважением, «ИНВЕСТ» Петров В.А. Управляющий директор | Falthfully yours, “INOTRAL” Dennis J. Stenberg, Manager |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

Указание на приложение (ENCLOSURE)

Данный реквизит помещается после текста в левой части письма.

Приложение: Контракт
Каталог

Англ. Enclosuri: Encl.

Указание на копии (C.C. NOTATION)

Указывается куда и кому направляются копии, размещается под приложением.

Копии:
Англ. C.C.

Конверт

Адрес на конверте должен совпадать с внутренним адресом.

На конверте указываются:

Авиа – Air Mail

Срочная доставка – Exspress Delevery
Exspress
Urgent

Заказное – Registered

До востребования – Post Restante

Личное – Private

Для передачи – Care of (c/o)

Примечание - Деловые письма отличаются умеренным использованием пунктуации.

Заголовок письма (Letterhead)

Фирменный знак, название фирмы, адрес, телефон, телефакс, телекс

Индекс / ссылка / Reference

Адрес получателя

Inside address

Дата / Date

Конкретное лицо / Attentoin

Обращение / Salutation

Общее содержание / Subject line

Текст / Text

Формула вежливости

Complimentary close

Подпись Signature

Должность / Position

Приложение / Enclosure

Копии / C.C. Notation

7 Язык и стиль деловых писем

7.1 Официально-деловой стиль

7.1.1 Особенности официально-делового стиля

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

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

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

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

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

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

Следовательно, условия делового общения формируют следующие свойства управленческой информации:

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

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

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

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

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

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

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

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

В тексте документа должен использоваться определенный язык и стиль документа. В результате многовекового развития в официально-деловом стиле выработались такие языковые средства и способы выражения содержания,

которые позволяют наиболее эффективно фиксировать управленческую информацию, отвечая всем требованиям, которые предъявляются к ней.

Основными особенностями официально-делового стиля являются:

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

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

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

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

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

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

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

7.1.2 Стандартный аспект композиции деловых писем

Под аспектом письма понимается мысль, выражаемая одним или несколькими предложениями. Каждое деловое письмо может содержать один или несколько аспектов. Отсюда письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Изложение каждого аспекта содержания начинается с нового абзаца. В качестве самостоятельных аспектов рассматриваются речевые

фрагменты с однотипными речевыми действиями – просьбами, сообщениями, приложениями. Структура письма в этом случае может выглядеть следующим образом:

I Просим ...

II Также просим

III А также просим ...

Выделение каждого речевого действия в самостоятельный аспект необходимо потому, что по каждой просьбе, по каждому предложению принимается самостоятельное решение.

Структура аспекта отличается жесткостью и однозначностью.

Многоаспектное письмо представляет собой последовательно повторяющиеся содержательные аспекты, синтаксически оформленные в виде абзацев.

Объем абзаца колеблется в деловых письмах весьма существенно – от одного предложения до страницы и более.

Абзацное членение может быть проведено в пределах текста одноаспектного письма, представляющего идеальный вариант композиции, а также в пределах одной композиционной части письма, совпадающей с аспектом. Красной строкой выделяется новая мысль, тема или новый поворот темы письма.

Вывод: Аспект является внутренне замкнутой смысловой единицей, логически связан с контекстом письма.

7.1.3 Стандарт и лексическая сочетаемость

Стандартизована в деловых письмах, равно как и в других типах документов, сочетаемость слов:

контроль - возлагается,

сделка – заключается,

оплата – производится;

кредит – выделяется и т.п.

Нарушения в регламентированных словосочетаниях воспринимаются как стилистические и лексические ошибки и недочеты. Сравните:

дать кредит – разговорная норма

большие скидки – разговорная норма.

Такие словосочетания не должны употребляться в языке деловых бумаг.

Много терминов в современных деловых письмах представлены словосочетаниями: оптовая цена, технические характеристики, уставный капитал, платежное поручение, сертификат качества продукции и т.п.

Регламентированные словосочетания могут быть простыми, а могут быть сложными, многочленными: порядок обращения взыскания на имущество и т.п.

Количество регламентированных словосочетаний колеблется.

7.1.4 Правила рубрицирования

Деловые тексты, в том числе и письма, часто содержат различные перечни, которые раздвигают, усложняют структуру предложения, иногда – словосочетания. Четкость в членении рубрицированного (разделенного на часть графически) текстов достигается при соблюдении следующих правил:

1) римскими цифрами обычно нумеруются аспекты письма, графически часто совпадающие с абзацами;

2) арабские цифры без скобок представляют средний уровень членения, в конце рубрик среднего уровня ставится точка, даже если они представляют части одного предложения:

1. ...;
2. ...;
3.

3) арабские цифры со скобками и строчные буквы со скобками используются в качестве низшего уровня членения:

- 1) ...; (1)...; (a)...;
- 2) ...; (2)...; (б)...;
- 3) (3).... (в)....

Вывод: Деловые письма и официальные бумаги оформляются строго в соответствии с правилами рубрицирования.

7.2 Требования к текстам деловых писем

7.2.1 Использование специальной лексики

Понятие «специальная лексика» включает в себя термины и профессионализмы. Термин – это слово или устойчивое словосочетание, которому приписано определенное понятие, употребляемое в науке, технике и других областях специальной деятельности. Использование терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.

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

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

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

- дать официальное определение термина;

- расшифровать его словами нейтральной лексики;
- заменить термин общепонятным словом или выражением.

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

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

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

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

Профессионализмы возникают в двух случаях:

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

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

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

7.2.2 Устаревшая лексика

Среди устаревшей лексики выделяются две категории слов: архаизмы и историзмы.

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

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

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

Вместо
при сем направляем

Следует писать
направляем

означенный (вышеозначенный)
вышепоименованный
сего года
настоящим сообщаем
настоящий акт составлен

названный
указанный (названный)
этого года (текущего года)
сообщаем
акт составлен.

7.2.3 Неологизмы

Неологизмы – это слова, обозначающие новые понятия и предметы, которые делятся на две категории: неологизмы, ставшие терминами, и неологизмы-профессионализмы (или слова профессионального жаргона). Использование новых слов в тексте документа должно основываться на оценке того, является ли это слово термином или называет понятие, уже имеющее устойчивое обозначение в языке.

Неологизмы первого типа имеют полное право на существование в деловой речи. Это слова типа: спутниковая информация, автосалон, пресс-секретарь, префектура, депозитарий, телефакс и др.

Неологизмы второго типа не должны употребляться в официальной деловой речи.

7.2.4 Заимствованные слова

Заимствованными называются слова, пришедшие в русский язык из других языков мира. Часто слова заимствуются вместе с новыми понятиями и предметами. Использование заимствованной лексики во многих случаях вызывает трудности. Наиболее типичной ошибкой является излишнее употребление иноязычных слов, их употребление вместо уже существующих для обозначения понятий привычных слов, например:

«пролонгировать» вместо «продлить»;
«анонс» вместо «объявление» и др.

Если для обозначения предмета или понятия существует русский эквивалент, употребление слова иностранного происхождения недопустимо.

7.2.5 Слова с «универсальным» значением

Особенность делового стиля – употребление так называемых универсальных слов, т.е. слов со стертым, неопределенным значением. Универсальные слова являются многозначными, что позволяет использовать их в различных контекстах вместо точных смысловых определений, например:

«До настоящего времени слабо ведутся подготовительные работы по реконструкции и ремонту инженерных сетей» (слово слабо означает, что работы ведутся медленно, неритмично, неорганизованно, плохо).

«Протокол слабо отражает позиции сторон в вопросе формирования парковой зоны на территории жилого района Марьино» (слово слабо означает «неточно», а может быть, и «предвзято»).

Если в других стилях языка употребление таких слов воспринимается как нежелательное явление, то в деловых текстах оно является нормой. Они употребляются, как правило, в описательной части текста, цель которой – изложить события, дать общую оценку ситуации.

7.2.6 Сокращенные слова

Длинные слова и словосочетания затрудняют их употребление, поэтому в устной и письменной речи в целях компрессии (сжатия) речи для обозначения понятий используются сокращения.

Различаются два основных вида сокращенных слов:

- лексические сокращения (аббревиатуры) – сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв или путем сочетания частей слов: СНГ, Москапремонт, зам., спецназ и др.;
- графические сокращения, т.е. применяемые в письменной речи сокращенные обозначения слов: г-н, тчк, ж.-д., кв. м., л., экз. и др.

Аббревиатуры функционируют как самостоятельные слова. Графические сокращения словами не являются, применяются только на письме и при чтении расшифровываются, читаются полностью.

Типы аббревиатур:

- инициальные сокращения – сокращения, образованные из начальных букв слов, обозначающих понятие; они, в свою очередь, подразделяются на:
 - а) буквенные (при чтении произносятся буквы): МЧС, ЖСК, АКБ, СП, МП, КБ;
 - б) звуковые (при чтении произносятся звуки): ГОСТ, ГАИ, ТЭО, РЭУ, ДЭЗ, ТЭЦ, ЛЭП, АЭС, МОС ОТИС, ВОСВОД, вуз;
 - в) буквенно-звуковые (при чтении часть слова произносится по буквам, часть – звуками): ГУВД, ТОО, ЦТСА, НИОПИК;
- слоговые сокращения – образованные из частей, слогов слов: зампред, Мокомзем, Мосзеленстрой, Доринвест, Мосжилстрой, Мосинтур, техред, главбух, звгар;
- частичносокращенные слова – образованные из части или частей слов и полного слова: Мослесопарк, Москоллектор, Мосгоркомспорт, Мосрасчетбанк, хозрасчет, рембаза;
- усечения: зам., зав., спец., пред.;
- телескопические сокращения – образованные из начала и конца составляющих слов: рация (ра/ди-остан/ция), бионика (био/логия и электро/ника);
- смешанного типа: ВНИИторгмаш, МосАЭРО, МосгорБТИ.

Типы графических сокращений:

- точечные: стр. – страница, др. – другие, т.п. – тому подобные, см. – смотри, эт. – этаж, ул. – улица и др.;
- дефисные: г-н – господин, гр-н – гражданин;
- косослинейные: п/о – почтовое отделение, б/г – без года и др.;

- нулевые, или курсивные (как правило, так обозначаются физические величины: т, кг, см, л);
- комбинированные: ж.-д – железнодорожный, сев.-зап. – северо-западный и др.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

При включении в текст документа сокращения следует тщательно проанализировать:

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

7.2.7 Употребление языковых формул

Одна из особенностей деловой речи – широкое употребление языковых формул, т.е. устойчивых (шаблонных, стандартных) языковых оборотов, используемых в неизменном виде. Наличие их в деловой речи – следствие

регламентации служебных отношений, повторяемости управленческих ситуаций и тематической ограниченности деловой речи.

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

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

«Оплату гарантируем. Наш расчетный счет ...»

«Предоставление жилой площади гарантируем».

В письме-претензии:

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

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

В распорядительном документе:

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

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

7.2.8 Употребление слов в однотипных падежных формах

Употребление однотипных падежных форм при имени существительном принято называть «нанизыванием падежей». Чаще всего в текстах документов используется последовательное подчинение слов в родительном, реже – в творительном падеже, например:

«Предлагаем Вам варианты решений реконструкции (род.п.) систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок (род.п.) жилых и административных зданий (род.п.)».

«Направляем Вам согласованный с ведомственным архивом проект номенклатуры дел (род.п.) Департамента ценных бумаг (род.п.) АКБ «Кузнецкий мост» (род.п.)».

Широкое использование таких конструкций объясняется тем, что при наличии довольно распространенных предложений в деловой речи исключение предлогов позволяет сделать структуру предложения более прозрачной и легче воспринимаемой.

7.2.9 Ограниченная сочетаемость слов

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

Желательно
предоставить в пользование
направить на рассмотрение
передать в управление
оказывать содействие
осуществлять контроль
вносить предложения
предоставить кредит
обладать правом
вступать в силу

Нежелательно
предоставить для использования
выслать на рассмотрение
передать для управления
оказывать помощь
вести контроль
давать предложения
выдать кредит
владеть правом
входить в силу.

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

7.2.10 Конструкции с отглагольным существительным

В деловой речи для выражения действия чрезвычайно активно используются конструкции из отглагольного существительного со значением действия и полужнаменательного глагола вместо простой глагольной формы, например:

«оказать содействие», а не «посодействовать»
«оказать помощь», а не «помочь»
«произвести уборку», а не «убрать»
«провести учет», а не «учесть»
«оказать поддержку», а не «поддержать»
«произвести ремонт», а не «отремонтировать».

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

7.2.11 Ограниченное употребление глаголов в личной форме

Письменному деловому общению свойствен неличный (безличный) характер изложения текста, т.е. употребление глаголов в форме 1-го и 2-го лица ограничено, а глаголы в форме 3-го лица, как правило, употребляются в неопределенно-личном значении:

«комиссией проведена проверка и установлено...»
«акт подписан членами комиссии и утвержден руководством».

Этим же объясняется и преобладание страдательных конструкций над формами действительного залога, например:

«Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам»
(вместо: «Проект предусматривает...»)

«Московскими организациями будет поставлено в Венгрию электромеханическое оборудование» (вместо: «Московские организации поставят...»)

«Возможность ликвидации совместного предприятия прорабатывается Департаментом внешних связей Правительства Москвы» (вместо: «Департамент внешних связей Правительства Москвы прорабатывает...»)

7.2.12 Построение предложений

Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных или двусоставных, имеющих обособленные обороты.

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

мотивирующая часть (обоснование) – ключевое действие – предмет действия.

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

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

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

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

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

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

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

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

Вместо:

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

Рекомендуется писать:

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

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

Неправильно:

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

Правильно:

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

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

Неправильно:

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

Правильно:

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

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

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

- оно не должно располагаться на уровне одного этажа;
- должно иметь не менее двух залов площадью 35-40 кв. м каждое для размещения компьютерной техники;
- должно иметь не менее 16-ти кабинетов на 2-3 чел. каждый и один зал для заседаний;
- помещение не должно требовать ремонта;
- необходим ряд помещений технического назначения».

8 Служебный этикет деловых писем

Этикет – это установленный порядок поведения где-либо.

Деловой этикет – это порядок поведения в системе делового общения.

Основу правил делового этикета составляют:

- вежливое и уважительное отношение к деловому партнеру;
- соблюдение определенной дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение;
- умение принимать решения и способность их выполнять;
- честность в деловых отношениях;
- умение говорить «да» и «нет», не обижая партнера и не задевая его самолюбия;
- терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим;
- умение признавать свои ошибки, быть самокритичным;
- умение использовать в споре аргументы, а не авторитет.

В письменном деловом общении необходимо соблюдать деловой этикет в формулах обращения, выражениях просьб, отказов, претензий, способах аргументации, формулировке поручений и др.

Обращение – это апелляция к личности адресата. Задача обращения – установить контакт с адресатом, привлечь его внимание, заинтересовать.

Наиболее общие формулы обращения, которые могут использоваться в любых ситуациях делового общения:

Уважаемый господин... (фамилия)!

Уважаемая господа... (фамилия)!

или:

Уважаемые господа!

К должностным лицам можно обращаться с указанием должности и без фамилии:

Уважаемый господин Президент!

Уважаемый господин председатель!

Уважаемый господин мэр!

Уважаемый господин министр!

В письмах-приглашениях, поздравлениях допускается обращение по имени и отчеству:

Уважаемый Игорь Константинович!

При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение:

Уважаемые коллеги!

В соответствии с правилами этикета, если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то и в конце текста, перед подписью должна быть заключительная формула вежливости – «С уважением...».

Поскольку деловое общение является официальным по своему характеру, а его участники – это должностные лица и работники, действующие от имени

организаций, при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т.п. принята форма выражения от 1-го лица множественного числа:

Предлагаем Вашему вниманию коллекцию обуви сезона «Весна-Лето-2000»...

Представляем на рассмотрение и утверждение проект Генеральной схемы...

Напоминаем, что срок выполнения договора от 10.06.99 № 18/45 истекает...

Просим сообщить о возможности приобретения партии товара...

Формула обращения от 1-го лица единственного числа («прошу», «предлагаю», «приглашаю») используется в документах, оформленных на бланках должностных лиц.

Большое значение имеет соблюдение норм делового этикета при ведении переписки.

Первое и основное правило переписки – не затягивать с ответом, не заставлять своего корреспондента ждать. Если не имеется возможности дать ответ в установленный срок, необходимо сообщить об этом адресату, как и о том, когда будет дан окончательный ответ; при этом адресату, как и о том, когда будет дан окончательный ответ; при этом следует извиниться за задержку, объяснив ее объективную причину.

Необходимо быть искренним с деловым партнером и доверять ему. Не следует писать ненужных писем («отписок»). Каждое письмо, какого бы вопроса оно ни касалось, должно быть максимально информативным, но не многословным.

При подготовке ответа следует быть внимательным к оформлению реквизита «Адресат»: если поступившее письмо подписал руководитель, ответ нужно адресовать на его имя, если заместитель руководителя – отвечать необходимо ему.

Если от партнера по переписке ожидался ответ и он был важен, то в следующем письме к партнеру следует поблагодарить его за ответ.

Если партнер обратился с просьбой, которую невозможно выполнить, то следует объяснить причину отказа, по возможности предложив что-либо взамен, или порекомендовать обратиться позже или в другое учреждение.

Следует исключить ложную вежливость. Вычурные выражения типа: «Будьте так любезны» или «Не откажите в любезности сообщить» и другие неуместны в деловых письмах.

Необходимо исключить из текста служебного письма местоимения «я» и «он», заменив их на «мы» и «Вы». Страдательные конструкции предпочтительнее действительных:

не «мы выполним», а «нами будет выполнено»;

не «Вы предлагаете», а «Вами предложено».

Если нужно напомнить партнеру о необходимости выполнить взятые им обязательства, то напоминание или претензия формулируются спокойно и четко, без резких выражений.

Заключение

Составление текста делового письма – всегда акт речевого творчества, каким бы письмо ни было – регламентированным или нерегламентированным. Это труд. Предполагающий достаточно высокий уровень языковой компетентности. Не зная особенностей официально-делового стиля, нельзя научиться писать деловые письма правильно.

Сегодня увеличивается число жанровых разновидностей деловой корреспонденции и поводов для составления и отправления деловых писем.

Языковой стандарт в деловой переписке сосуществует с экспрессией и с элементами диалогизации речи. Умение самостоятельно мыслить и формулировать свои мысли, компетентно вести письменный диалог ценится в деловых кругах.

Русский литературный язык, один из богатейших и выразительнейших языков в мире, накопил в сфере письменного делового общения бесценный опыт, представленный унифицированными и трафаретными языковыми формами, традициями использования этикетных средств. Сегодня важно не растерять эти сокровища, не копировать западные образцы, а с уважением относиться к нашим предкам, веками отшлифовывавшим форму и стиль делового письма, и плодотворно развивать отечественные традиции составления деловой корреспонденции – вот та задача, которая стоит перед сегодняшним и будущими поколениями деловых людей в России.

Список использованных источников

- 1 Паневчик В.В. Деловое письмо: Практическое пособие. – 2-е изд. – Минск.: Амалфея, 2000. – 160 с.
- 2 ГОСТ Р 6.30-97. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов в редакции от 21.01.2000 (вступившим в действие с 1 апреля 2000 г.). – М.: Изд-во стандартов, 1997. – 12 с.
- 3 Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства ДОУ: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 92 с.
- 4 Культура русской речи: Учебник для вузов. – М.: Изд-во «ПРИОР», 2000. – 192 с.
- 5 Стенюков М.В. Справочник секретаря. – М.: Изд-во «ПРИОР», 2000. – 95 с.
- 6 Делопроизводство в системе государственного управления. Учебно-практическое пособие. – М.: РАГС, 2001. – 372 с.
- 7 Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учебное пособие для студентов экономических вузов и колледжей. – 2-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: Издательство «Феникс», 2000. – 320 с.
- 8 Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник для вузов / Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. и др.; Под ред. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 359 с.
- 9 Организация работы с документами: Учебник / Под ред. Проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 592 с.
- 10 Кирсанова М.В., Анодина Н.Н. Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, Новосибирск: Сибирское соглашение, 2001. – 92 с.
- 11 Колтунова М.Д. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. – 4-е изд. – М.: Дело, 2000. – 112 с.