

# Деловое письмо

Выполнила работу Галигарова Ангелина  
группа 3.023.2.17.

# Культура делового письма

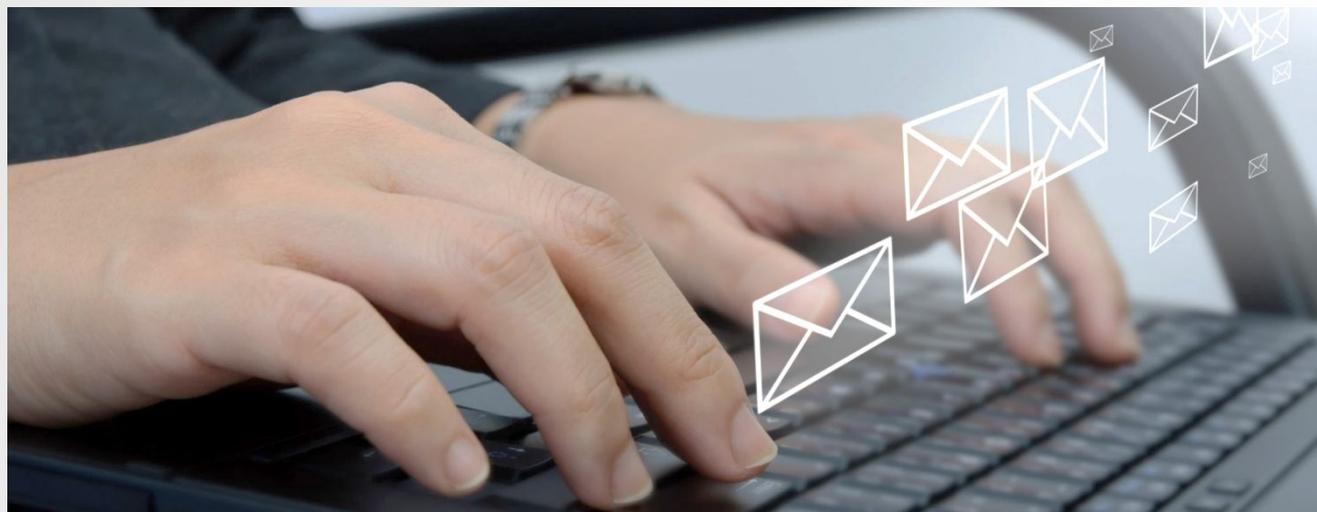
Деловой документ — основное средство осуществления управленческой деятельности, фиксации и передачи информации. С помощью документа осуществляется координация деловой деятельности, а также накапливается информация.

В крупной организации обычно составляются инструкции, в которых указывается, кто официально пишет документы, кто кому докладывает и в каких случаях, кто кому передает информацию и т.д. Одним из важнейших способов формализации передачи информации являются стандартные формы (бланки).

Правильно составленное деловое письмо отвечает следующим требованиям:

- достоверность и объективность изложения;
- полнота информации;
- краткость изложения (деловое письмо должно занимать не более страницы);
- отсутствие рассуждений и повествовательности;
- нейтральность тона изложения, но при этом доброжелательность, отсутствие грубости и иронии, вычурности, ложной вежливости;
- использование средств логической, а не эмоционально-экспрессивной оценки ситуации и фактов.

Существует несколько видов делового письма. Так, не требуют непременно письменного ответа письма, содержащие предупреждение, напоминание, приглашение, подтверждение, отказ, письма сопроводительные, гарантийные, информационные, письма с извещением и распоряжением. Ответ следует обязательно написать на письмо с просьбой, обращением, предложением, запросом, требованием.



# Этика делового письма

- Неуважительность автора делового письма, даже если она завуалирована, всегда ощущается адресатом, что формирует стойкое отрицательное отношение к письму и его автору, несмотря на вроде бы безупречные приемы убедительности сообщения.
- Специалисты в области делового общения рекомендуют всегда обращать внимание на тон создаваемого документа.

! Особенно внимательно нужно подходить к письму, в котором содержится отказ. Нельзя начинать такое письмо с констатации отказа. Сначала следует привести убедительные объяснения. Используйте такие формулы: «Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам...»; «К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным...»; «Глубоко сожалеем, но мы не можем удовлетворить Вашу просьбу...» и т.п. Место этой формулы — в последнем абзаце письма.

Примерный план письма-ответа, в котором содержится отказ в просьбе или отклонение предложения:

- повторение просьбы — адресат должен быть уверен, что его письмо внимательно прочитано и точно понята суть его просьбы;
- причины, почему просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято, — рациональная и психологическая подготовка адресата к последующему отказу;
- констатация отказа или отклонения предложения — формула отказа.

# Язык делового письма

Уверенное владение письменной речью возможно при наличии многолетнего навыка. На первых порах целесообразно воспользоваться практическими советами специалистов:

- следует выбирать простые слова, но не обеднять язык;
- больше пользоваться глаголами, чем прилагательными: так текст получится динамичным и в то же время ненапыщенным;
- не начинать издалека, не отклоняться от темы, не описывать множество деталей;
- избегать длинных высказываний: они малоубедительны, поэтому следует быть кратким, использовать минимум придаточных предложений;
- переход от одной фразы к другой должен быть логическим и естественным;
- проверять каждую написанную фразу на слух;
- употреблять минимум местоимений, заставляющих думать, к чему они относятся, какое слово они «заменяют» (писать конкретно, а не «об этом», «то», «она/оно/они» и т.д.).
- Деловое письмо должно быть грамотным и стилистически выверенным.

# Оформление делового письма

- Официальное письмо всегда пишется на фирменном бланке организации.
- В левом верхнем углу исходящего письма (т.е. отправляемого из организации) указывается исходящий номер. Обязательно указывается дата написания письма. В правом верхнем углу приводятся наименование организации, должность адресата и его фамилия. В левом нижнем углу размещаются должность, фамилия и подпись руководителя, а на 2 см ниже — фамилия исполнителя письма (без инициалов) и номер его телефона.

- В ответном письме следует обязательно сделать вежливую ссылку на его последнее письмо. Если данным письмом открывается переписка с зарубежным партнером, нужно представить организацию, охарактеризовать ее цель и задачи в сфере международной деятельности. Эта часть письма предельно краткая, потому что основную информацию об организации должен дать приложенный к письму буклет (ссылка на который обязательна в письме). Такое письмо нужно завершить благодарностью за сотрудничество и/или выражением надежды на таковое в будущем. Проверенная формула — «Искренне Ваш (ваше имя)».



Хорошая письменная речь требует большого запаса слов и умения их соединять, что требует систематического и внимательного чтения художественной и научной литературы.

