

Язык и стиль деловой речи

Основные характеристики деловой речи

- Однозначность толкования.
- Достаточность информационного сообщения.
- Стандартизованность (П. В. Веселов, основатель документной лингвистики)

Формы обращения

Можно выделить обращения к индивидуальному и к коллективному адресату.

Обращение к индивидуальному адресату может быть:

- *Уважаемый + г-н + Фамилия! (Уважаемый господин Иванов!)*
- *Уважаемый + г-н + должность! (Уважаемый господин президент!)*
- *Уважаемый + И.О.! (Уважаемый Иван Иванович!) – это более личная форма обращения.*
-
- **НЕЛЬЗЯ: г-н + должность + ФИО!**

Использование местоимений

- А) Местоимение *Вы* и все производные (*Вас, Ваш, Вами* и пр.) пишутся с большой буквы.
- Б) местоимения *ОН, ОНА* следует использовать с осторожностью: *Профессор попросил аспиранта прочитать его доклад*).

Следует использовать ФИО и/или должность лица.

Кроме того, в устной речи говорить о человеке в 3-ем лице, тем более в его присутствии, неприлично.

- В) Местоимение *Я* практически не используется.

3. Использование стандартных фраз

Стандартизованность делового документа обеспечивают стандартные фразы – языковые формулы. Под *языковой формулой* подразумевается устойчивый оборот, словосочетание, выражающее определенный аспект содержания делового документа.

Стандартные фразы

А) Обоснование собственной позиции

- В ответ на Ваше письмо (запрос)...
- Ссылаясь на Ваш запрос от...
- В соответствии с достигнутой ранее договоренностью... / В соответствии с нашей договоренностью...

Б) Сообщения, извещения: Сообщаем, что ...Доводим до Вашего сведения, что...

В) Отправка документов и материальных ценностей

- Направляем на рассмотрение ...
- Посылаем интересующие Вас документы ...
- Высылаем подписанный с нашей стороны договор ...

Г) Предложение

- Мы можем предложить Вам

Д) Отказ в просьбе и отклонение предложения

- Присланный Вами проект не может быть утвержден по следующим причинам....
- Ваше предложение (проект) отклонено по следующим причинам ...

Е) Просьба

- Просим Вас...
- Если Вас не затруднит наша просьба...
- Будем признательны, если...

Ж) Извинения

- Приносим свои извинения за...
- Просим прощения за...
- Надеемся, подобное не повторится, а данный инцидент не повлияет на дальнейшее развитие наших партнерских отношений

З) Заключительные слова

- Надеемся, что наша просьба будет выполнена.
- Надеемся на дальнейшее сотрудничество.
- Будем признательны за быстрый ответ.
- С уважением,...

4. *Логика делового документа*

- Текст делового документа должен быть изложен в соответствии со строгой логикой, нередко по пунктам (например, приказ).
- Текст делового письма, как правило, содержит один вопрос и состоит из двух частей.

5. Оформление делового письма

- Составляют деловые письма только на фирменных бланках. Фирменный бланк представляет собой лист бумаги с напечатанными на нем авторскими реквизитами.
- Оформление документа должно соответствовать ГОСТу Р 6.30-2003 УСД (Унифицированная система документации). Документ оформляется согласно ГОСТу с помощью реквизитов.
- **Реквизиты** – это обязательные элементы делового документа, без которых документ не будет иметь юридической силы.
- Насчитывается 30 реквизитов, из которых используются необходимые в каждом конкретном документе и располагающиеся на бланке в определенной последовательности.



МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Российский государственный университет туризма и сервиса» (ФГОУВПО «РГУТиС»)

Главная ул., д. 99, пос. Черкизово, Пушкинский р-он, Московская обл., 141221
Тел. (495) 940-83-02 Факс (495) 993-30-86, 993-33-46
E-mail: info@rguts.ru http://www.rguts.ru

15.03.2011 № 01-33/755

на № _____ от _____

Генеральному директору «РеалМедГрупп» (RMG)

Балабанову С.К.

Уважаемый Сергей Константинович!

Ваш доклад включен в программу научно-практической конференции «Реклама и PR в туризме и сервисе: проблемы, технологии, перспективы», которая состоится 18-19 марта 2011 года в Российском государственном университете туризма и сервиса по адресу: Московская область, Пушкинский район, пос. Черкизово, ул. Главная, д. 99 (корпус 1).

Начало регистрации 18 марта в 10.00.

Программа конференции прилагается.

Информация об условиях публикации материалов конференции будет предоставлена во время ее проведения.

Ждем Вас в нашем университете.

Заместитель председателя Оргкомитета, декан факультета туризма и гостеприимства, к.п.н., доцент



Е.С. Сахарчук



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Министерство образования Калининградской области

Государственное автономное образовательное учреждение Калининградской области дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Институт развития образования»

236016, г. Калининград, ул. Томская, 19; тел. факс: (4012) 461-319; e-mail: info@kioiro.edu.ru; ОГРН 1023901014323; ИНН 3906020548

16.04.2013 № 16

Преденной М.Ю.
Южно-Уральский государственный университет
Исторический факультет
Кафедра философии и социологии

Уважаемая Мария Юрьевна!

Ваш доклад «Существуют ли универсальные законы мышления?» включен в программу Второй Всероссийской научно-практической конференции с международным участием на тему «Гуманитарные технологии в современном мире», которая состоится 23 по 25 мая 2013 г. в г. Калининграде по адресу: г. Калининград, ул. Генерал-лейтенанта Озерова, д. 17 Б.

Работа конференции планируется по следующим направлениям:

- Язык, речь, коммуникация в социуме: политика, бизнес, культура.
- Профессиональное образование и педагогические технологии.
- Философия культуры: современный взгляд.
- Социально-психологические и межкультурные аспекты взаимодействия.
- Художественные технологии в декоративно-прикладном искусстве и дизайне.
- Технологии в сфере услуг: проблемы и инновационные решения.

Расходы на проезд и проживание – за счет командирующей стороны.

Открытие конференции – 23 мая 2013 года в 10 часов. Регистрация участников конференции – с 9 часов по адресу: г. Калининград, ул. Генерал-лейтенанта Озерова, д. 17 Б, актовый зал.

Заезд иногородних участников 22.05.2013 г.
Будем рады видеть Вас в числе участников конференции!
С уважением, оргкомитет конференции

Ученый секретарь

Л.М. Гончарова

6. Текст делового документа

- **Тон делового письма** – нейтрально-вежливый.
- **Вводные слова** используются только в случае необходимости. Иначе они будут лишними или привнесут ненужную эмоциональность (*Просим выслать материалы, которые, **возможно**, будут полезны в нашей работе* – в данном случае неуверенность неуместна).
- Если письмо содержит положительный ответ на просьбу, то его следует располагать в начале письма. Если ответ отрицательный,

А) Письмо-запрос

1. Обращение
2. Обоснование актуальности запроса
3. Изложение сути запроса
4. Формулирование гарантий, изложение благодарности, заключительные фразы.

Б) Письмо-просьба

1. Обращение
2. Изложение причин, побудивших обратиться с просьбой
3. Изложение сути просьбы
4. Заключительные фразы, благодарность.

В) Отказ в просьбе

1. Обращение
2. Повторение сути просьбы
3. Ход рассмотрения вопроса.
4. Изложение причин отказа.
5. Констатация отказа.
6. Заключительные фразы
(факультативно).

Г) Ответы на письма граждан

1. Обращение
2. Повторение сути письма
3. Ход рассмотрения вопроса
4. Констатация ответа
5. Заключительные фразы.

Задание: проанализировать письмо, найти ошибки (перечислить) и написать корректный вариант

На заявление Алексинская швейная фабрика индпошива одежды сообщает. Факты, изложенные в заявлении подтвердились. Администрация фабрики приняла меры для срочного выполнения вашего заказа. Жалоба обсуждалась на общем собрании коллектива, доведена до сведения всех работников фабрики. Меры приняты.

Лица, виновные в нарушении сроков исполнения и за грубость, наказаны согласно приказа фабрики от 12.01.2020 №76/2. Сменному мастеру Волковой В. В. объявлен выговор. Закройщик Гусев А.А. переведен портным в бригаду по пошиву мужской верхней одежды.

Директор фабрики

А.А. Петрова