

Эффективность деловой письменной речи

**Официально-деловой стиль в системе
стилей русского литературного языка**

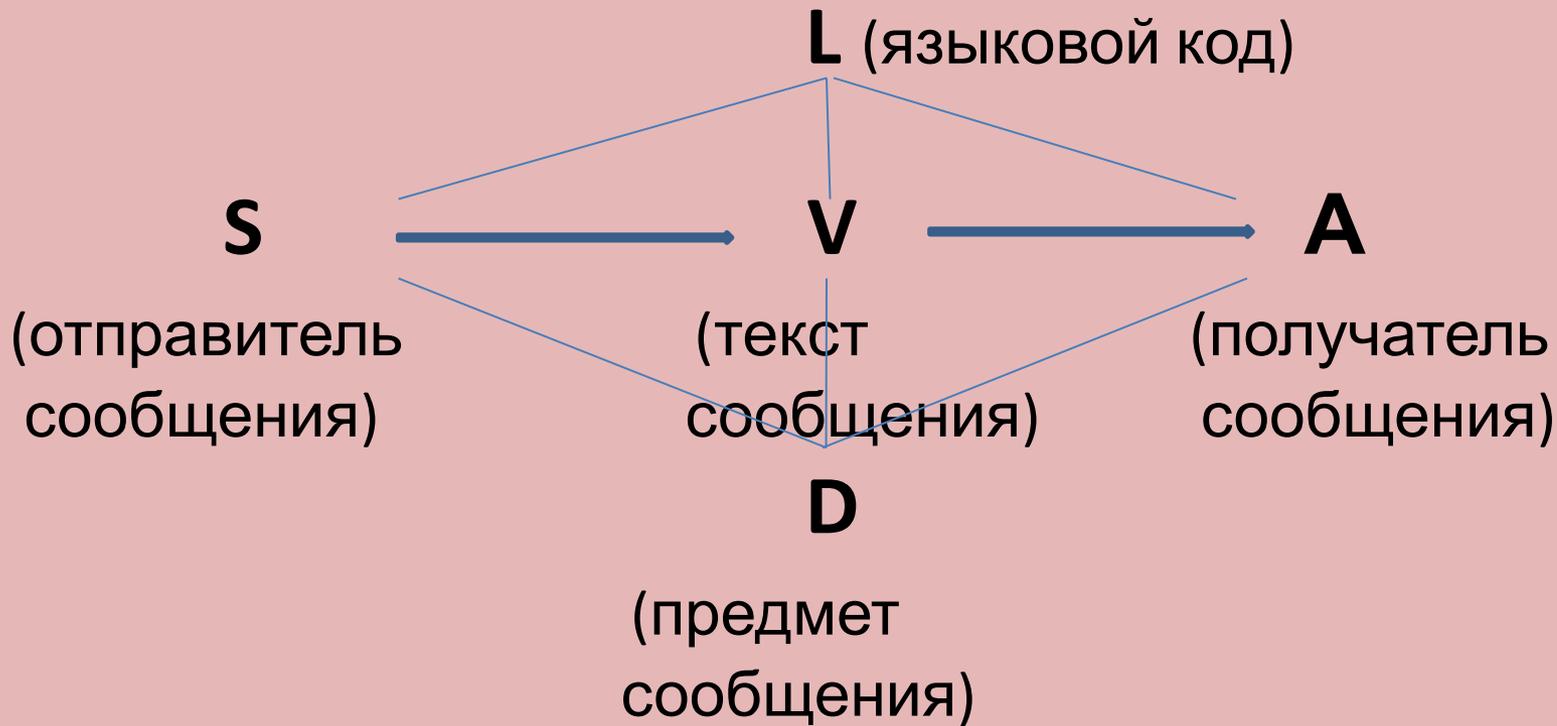
**Правила составления делового
письма**

Эффективное общение -

достижение целей коммуникации

**(адекватность коммуникативного замысла
полученному результату)**

Структура речевого общения



Структура языка

Национальный русский язык

→ Литературный язык

→ Просторечие

→ Диалекты

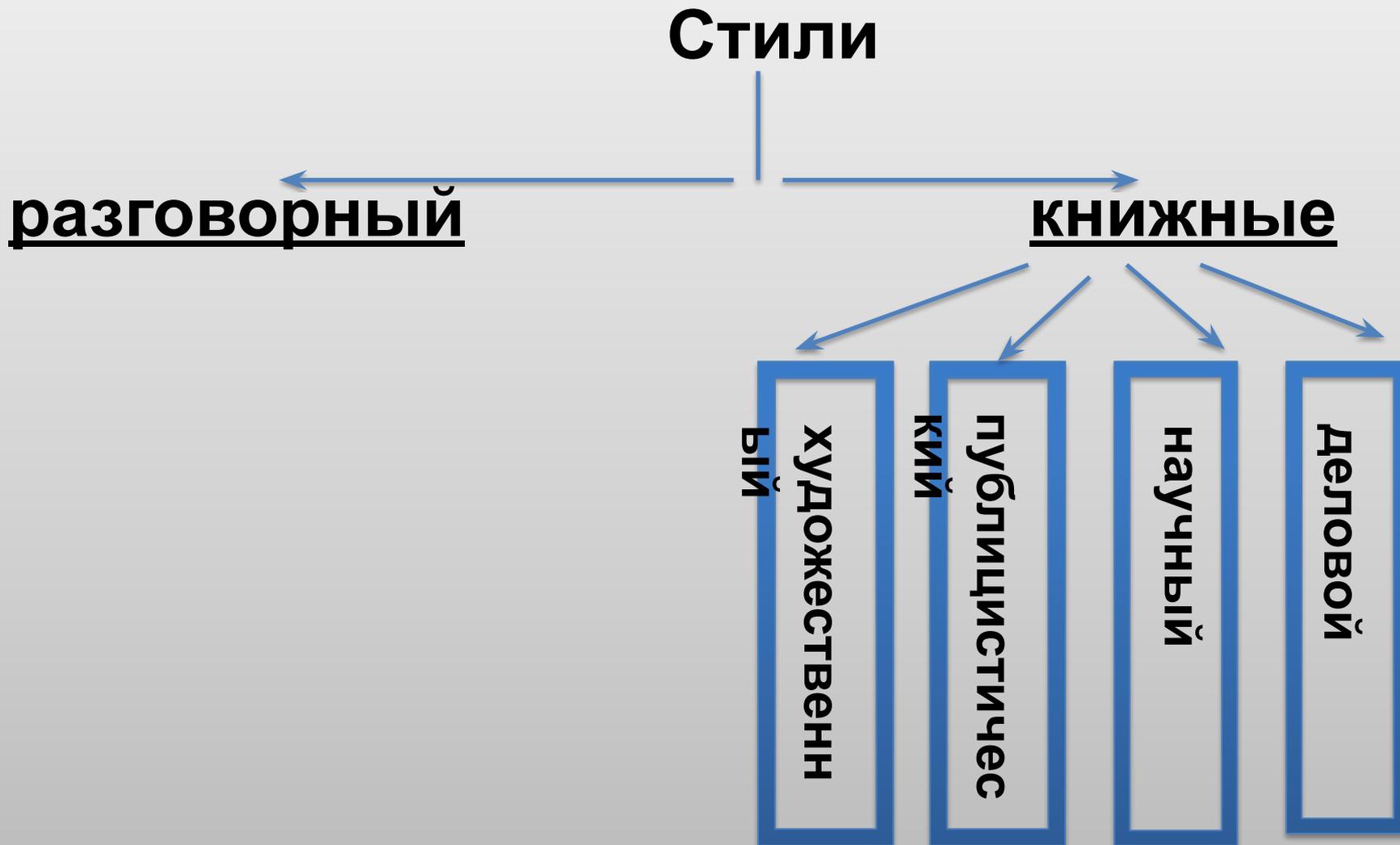
→ Жаргоны

молодежный

профессиональный

арго

Функциональные стили литературного языка



Факторы эффективности деловой письменной речи

Коммуникативные роли

Адресант

Адресат

Фактор цели

Фактор адресата

Социальный статус

Степень знакомства



Информирование

Воздействие

Поддержание

отношений

служебная записка
информационное письмо
письмо-сообщение
письмо-извещение
уведомление
сопроводительное письмо

приказ
распоряжение
письмо-просьба
письмо-предложение
претензионное письмо
рекламное письмо

письмо-благодарность
письмо-поздравление
письмо-приглашение
письмо-извинение
письмо-соболезнование

Фактор адресата

2003

Адресант
(отправитель)

**Деловое
ПИСЬМО**

Адресат
(получатель)

Р

ГОСТ Р 6.30 -

3

ISO (ИСО)

СТАНДАРТЫ РФ

РЕКВИЗИТЫ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

ГОСТ Р 6.30-2003
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Унифицированные системы документации

УНИФИЦИРОВАННАЯ СИСТЕМА
ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНОЙ
ДОКУМЕНТАЦИИ

Требования к оформлению документов

ГОСТ Р 6.30 - 2003

**Требования настоящего стандарта
являются рекомендуемыми**

Угловой бланк письма организации

ГОСТ Р 6.30—2003

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795,
ИНН/КПП 7708033140/771001001

№ _____
На № _____ от _____

Рисунок Б.2 — Образец углового бланка письма организации

Продольный бланк письма организации

ГОСТ Р 6.30—2003

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс (095) 718-78-74 E-mail: mail@vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 7708033140/771001001

_____ № _____
На № _____ от _____

Рисунок Б.3 — Образец продольного бланка письма организации

Пример письма с угловым расположением

Наименование организации
(организации)

Адрес организации

Тел.: ...

E-mail:

ОКПО ..., ОГРН ..., ИНН/КПП ...

Директору (название

И.О.Ф.

ул. Остоженка, 9

Москва, 121105

01. 04. 2015 № 21/1-3

На № ____ от 05. 02. 2015

О задержке поставки мебели

Уважаемый Алексей Николаевич!

Текст.....
.....

С уважением,
Генеральный директор

Подпись

И.О.

Ф

Пример письма с продольным расположением реквизитов

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Департамент Федеральной государственной службы занятости населения
по Ростовской области
ул. Красноармейская, 36/62, Ростов - на - Дону, 344082
Тел.: ... ; E-mail:...

20. 04. 2014 № _____

На № _____ от _____

университета

Ректору Южного федерального

И.О.Ф.

Уважаемая Марина Александровна!

Текст.....
.....
.....
.....

С уважением,
Зам. председателя

областного Координационного
комитета содействия занятости,

Оформление реквизитов делового письма

Дата

Способы оформления:

Цифровой

17. 12. 2013

01. 04. 2013

Словесно-цифровой

04 марта 20013 г.

Соответствующий стандарту ИСО: год, месяц, число

2013.05.05

20131105

Адресат

1. Первое лицо организации

Генеральному директору

ЗАО «Свема»

г-ну В.И. Горюнову

2. Руководитель

Начальнику управления

информационной политики

Правительства Ростовской области

С.В. Тюрину

Адресат

3. Должностное лицо

Администрация Ростовской области
Управление по строительству и
жилищно-коммунальному хозяйству
Ведущему специалисту Г. А. Ютову

4. Организация, структурное подразделение

ОАО «Экспоцентр»
Бухгалтерия

5. Физическое лицо

Образцову О. П.
ул. Садовая, д. 5, кв. 12,
г. Липки, Киреевский р-н,
Тульская обл., 301264

Порядок написания почтового адреса на конвертах и других почтовых отправлениях:

- наименование адресата (наименование организации для юридического лица или фамилия, имя, отчество для физических лиц);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта (города, поселка и т. п.);
- название области, края, автономного округа (области), республики;
- название страны (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

Ошибки в оформлении реквизита «Адресат»

Министерство общего и
профессионального
образования
Российской Федерации
Отдел статистики
101856, г. Москва,
Чистопрудный бульвар, 6

Голубову П. Б.
Начальнику Учреждения
юстиции по регистрации
прав на недвижимость
Ростовской области

ЗАО « Кировский
стройфарфор»
Генеральному директору
г-ну Михалеву В.В. (г.
Киров)

О.А. Власову
48115, г. Рязань,
пр-т Мира, д.6, кв. 13

Заголовок к тексту

- Приказ о создании аттестационной комиссии
- О подготовке проекта договора

Отметка о наличии приложения

- Приложение: на 3 л. в 2 экз.
- Приложение: 1. Устав акционерного общества «Информтехника-связь» на 8 л. в 1 экз.
2. Акт ревизионной комиссии на 2 л. в 1 экз.

Подпись

1. Подпись одного должностного лица

- **Не на бланке организации**
Вице-президент Ассоциации
региональных предприятий (личная подпись) А.А. Борисов
- **На бланке организации**
Коммерческий директор (личная подпись) Е. Н. Маслов

2. Подписи двух и более должностных лиц, находящихся в соподчинении

- | | | |
|----------------------|------------------|---------------|
| Генеральный директор | (личная подпись) | А.С. Мелехов |
| Главный бухгалтер | (личная подпись) | П.И. Горбунов |

3. Подписи должностных лиц, не находящихся в соподчинении

Директор фирмы

(личная подпись) В. М. Рыков

Директор инвестиционного фонда

(личная подпись) А. П. Миронов

4. Подписи членов комиссии

Председатель комиссии

Личная подпись

Б.Д. Павлов

Члены комиссии

Личная подпись

А.Н. Красин

Личная подпись

А.В. Соколова

Этикетная рамка письма

Обращение

Уважаемый Андрей Иванович!

Уважаемые господа!

Господа!

Уважаемый господин мэр!

Текст.....

.....

.....

.....

Вежливая формула прощания

С уважением.

Коммуникативная эффективность деловой письменной речи

Коммуникативная эффективность –

адекватность речевого замысла адресанта тому, как воспринял, понял и оценил этот замысел адресат.

Критерии коммуникативной эффективности деловой письменной речи:

- реализация целей делового общения (достижение договоренности, получение требуемой информации и т. д.);**
- время, которое контрагенты затрачивают на достижение этих целей.**

Составляющие коммуникативной эффективности

- **логичность и структурированность изложения;**
- **лаконичность и достаточность информативного содержания;**
- **унификация языковых средств;**
- **стилистическая уместность;**
- **этикетное оформление текста.**

Композиция текста делового письма

**Каждый смысловой аспект текста
выделяется абзацным отступом**

Текст.....
.....
.....
.....

Текст.....
.....

Пример письма, в котором не выделены аспекты содержания

Уважаемый Георгий Андреевич!

ЗАО «Союзподшипник» выражает заинтересованность в налаживании систематической и плановой работы с ОАО «Десятый подшипниковый завод». До настоящего времени мы строили отношения с Вашим заводом только по зачетным схемам. На сегодняшний день более выгодной является денежная форма расчетов. Прошу предоставить нашей фирме скидку в размере 10 % от действующих цен. Оплату не менее 3 000 000 рублей ежемесячно гарантируем.

Структура текста делового письма

Одночастная (одноаспектные письма)

Двухчастная

- **главная часть (основная идея):** факты, предложения, рекомендации;
- **уточняющая часть (уточнение деталей).**

Трехчастная

- **вступление** (причины, мотивы, этикетные элементы);
- **основная часть** (цель письма): решения, предложения, просьбы, претензии; аргументация;
- **заключение:** этикетная формула, констатирующая желание сотрудничать.

Модель AIDA

A – внимание

I – интерес

D – желание

A – действие

Пример письма, построенного по модели AIDA

Уважаемые господа!

Данные маркетинговых исследований показывают, что рекламные акции в специализированных печатных изданиях более результативны и вызывают большее доверие, чем радио, телевидение и газеты с размытой аудиторией. Залог успеха рекламной кампании - целевая аудитория.

Аудиторию нашей газеты составляют: директора и руководители высшего уровня, юристы, аудиторы, сотрудники консалтинговых фирм, государственные чиновники. Тираж газеты - более 100 тыс. экз. Большая часть тиража распространяется по подписке в организации. В среднем каждую газету читает не менее двух сотрудников.

Если Вы заинтересованы в новых клиентах, реклама услуг в нашей газете привлечет внимание тех, кто наиболее нуждается в Вас. На рекламу образовательных и консалтинговых услуг в нашей газете предусмотрены скидки до 5% на публикацию каждого рекламного объявления.

Высылаем Вам прайс-лист и готовы предоставить любую интересующую Вас информацию.

Редакция нашей газеты надеется на плодотворное сотрудничество.

Телефон для справок: (095) 208-94-88.

С уважением,

Главный редактор газеты «Новые технологии»

С.И. Иванов

Лингвистическая составляющая эффективности письменного делового общения

Основные требования к письменному деловому
тексту:

- ПОНЯТНОСТЬ;
- ТОЧНОСТЬ;
- ОДНОЗНАЧНОСТЬ;
- стилистическая уместность и
целесообразность;
- унификация языковых средств;
- соблюдение норм официально-делового
стиля;
- нейтральный тон сообщения

Понятность делового письма

Использование **иностраных слов** (словосочетаний) целесообразно:

- если есть смысловые различия между русскоязычным и заимствованным словами: *район – регион, договор – контракт*;
- если слова имеют разную сочетаемость: *исключительный* (право, признак) - *эксклюзивный* (договор, дистрибьютор, товар);
- если реализуется принцип экономии: *аннулировать* - *объявить недействительным*

Использование **ИНОЯЗЫЧНЫХ СЛОВ** **не целесообразно:**

- если иностранные слова дублируют значения русскоязычных слов: *продлить* - *пролонгировать*; *известность* – *паблисити*; *сообщество* – *комьюнити*; *продажа* – *сейл*;
- если они являются словами иностранного языка (в русской графике): *краеугольный камень* – *основной стоун*;
- если они являются словами иностранного языка (в иноязычной графике): *С наилучшими пожеланиями* - *Best regards*

Точность употребления слов

Употребление слов в соответствии с их словарными значениями: *эпицентр, усугубить ситуацию, нелицеприятный*

Употребление паронимов: *представить – предоставить; командированный – командировочный; гарантийный – гарантированный; экономный - экономичный – экономический*

Употребление омонимов: *Назначение председателя правительства было встречено с одобрением*

Употребление терминов: *факторинг, лицензиар*

Стилистическая уместность использования слов (словосочетаний)

Нейтральные слова: *основной, выполнять, ответственность*

Книжные слова: *кардинальный, долженствование, вознаградить*

Разговорные и просторечные слова: *накрутка, напряженка, скинуть (файл)*

Профессионализмы: *дострой, нал, безнал, незавершенка, разброска*

Термины: *кредитный договор, дистрибуция*

Оцените стилистическую уместность слов в тексте документа:

вознаградить за труды, нетрудоспособность, жилье, приводит к общему знаменателю, принять к исполнению, жилищный фонд, надлежащий, предписывать, чудесный случай, проводить исследование, ходатайствовать, привлечь к ответственности, поставить на вид, установленный порядок, единовременное пособие, посоветовать.

Унификация языковых средств

- **Ограниченная сочетаемость слов**

Рекомендуется

*направить на рассмотрение
рассмотрение*

осуществлять контроль

предоставить кредит

составить письмо

Не рекомендуется

выслать на

вести контроль

выдать кредит

написать письмо

- **Использование языковых клише:**

Оплату гарантируем; В связи с нарушением срока поставки...; В порядке оказания помощи прошу Вас...; В подтверждение нашей договоренности...; Во избежание конфликтных ситуаций...; Ввиду особых обстоятельств...; Для согласования спорных вопросов...

Изложение в тексте делового письма:

- От третьего лица единственного числа: «направляет», «гарантирует»;
- От первого лица множественного числа: «предлагаем», «направляем», «гарантируем».

Не рекомендуется использовать:

- местоимение **я**, глаголы в форме 1 л. ед. ч. (**направляю**, **предлагаю**) за исключением отдельных жанров (заявление, автобиография, доверенность, завещание);
- местоимения **он**, **она**, **оно** (придают тону письма оттенок разговорности).

Например: *Копия обращения с материалами **к нему** на 10 листах прилагается.*

Этикетная составляющая текста делового письма

Использование этикетных элементов в тексте письма позволяет:

- **Смягчить категоричность высказывания:** *К сожалению, в настоящее время Ваше предложение не может быть принято. Готовы вернуться к его рассмотрению в случае изменения конъюнктуры рынка.*
- **Передать эмоциональное отношение (радости, надежды, уверенности, одобрения, признательности):** *С удовольствием приглашаю Вас принять участие в ...; Имею честь пригласить Вас ...; Мы были бы рады видеть Вас на ...*
- **Передать оценочное отношение (одобрение/неодобрение):** *Если рассматривать долю продукции Вашего предприятия в объеме нашей реализации, то она составляет, к сожалению, около 7%.*
- **Выразить благодарность:** *Благодарим Вас за своевременный ответ...; Позвольте выразить признательность за участие в*

Следует избегать пошлой вежливости, вычурных выражений:

Конгруэнтность – эмоциональное и стилистическое соответствие используемых речевых формул теме письма и его тональности

- *Ваше обращение возвращаем Вам без рассмотрения согласно ч.2 статьи 11 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».*

Всего Вам доброго.

- *... К сожалению, положительно решить все вопросы, которые Вы ставите, в ближайшее время нет возможности. ...*

Желаем Вам всего самого доброго!

С уважением

ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

По тематическому признаку

**Деловая переписка
(деловое письмо)**

**Коммерческая переписка
(коммерческое письмо)**

Используется при оформлении экономических, правовых, финансовых и других форм деятельности организации

Обеспечивает предконтрактные и постконтрактные отношения юридических субъектов; имеет правовую силу

По функциональному признаку

различают письма, требующие и не требующие
ответа

Письма, требующие ответа	Письма, не требующие ответа
письмо-запрос	сопроводительное письмо
письмо-предложение	письмо-подтверждение
письмо-обращение	письмо-напоминание
	письмо-предупреждение
	письмо-извещение
	письмо-заявление

По структурным признакам

Регламентированные (стандартные) письма

- отражают типовые ситуации делового общения;
- строго официальный стиль изложения;
- использование стандартизированных языковых клише;
- ограниченное использование этикетных формул

Нерегламентированные (нестандартные) письма

- отражают нестандартные деловые ситуации либо ситуации, которым придается особое значение;
- ограниченное использование языковых клише;
- менее официальный стиль изложения;
- активное использование этикетных формул

Коммерческая переписка

Письмо-запрос

Аспекты содержания:

- обращение;
- ссылка на ранее достигнутые договоренности, предыдущую переписку, нормативные акты;
- наименование товара, услуг;
- условия, на которых желательно получить товар;
- условия платежа;
- вежливое заключение;
- этикетная формула прощания.

Пример письма-запроса

О запросе предложения на подшипники

Уважаемые господа!

На основании торгового соглашения, заключенного в Москве 04. 12. 2013, просим прислать Ваше предложение на 300 подшипников марки... с поставкой в течение первого квартала 2014 г. ежемесячно равными партиями.

Поставка должна быть произведена на условиях

Заранее благодарим.

С уважением,

Языковые формулы, используемые в письме-запросе

- **Просим выслать нам предложение на поставку...**
- **Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о...**
- **Мы будем благодарны, если Вы проинформируете нас о возможности поставить нам...**
- **Обращаемся к Вам с просьбой выслать нам предложение на ...**
- **Мы заинтересованы в срочной поставке...**
- **Желательно, чтобы поставка была произведена в**

Письмо-ответ на запрос

Элементы содержания:

- обращение;
- этикетная формула выражения благодарности за запрос;
- сообщение о готовности/неготовности совершить действия, инициируемые в запросе;
- конкретная коммерческая информация (цены, сроки поставки, способы транспортировки, форма оплаты и т.д.), необходимая для положительного ответа на запрос;
- указание причин отказа (в случае отрицательного ответа на запрос);
- изменение условий запроса (изменении количества товара, модели, марки, сроков поставки и т.п.);
- обещание направить предложение на поставку товара, интересующего покупателя;
- этикетная формула, сообщающая о готовности продолжать (начать, возобновить) сотрудничество;
- вежливая формула прощания.

Пример письма-ответа на запрос

Уважаемые господа!

Благодарим Вас за запрос от 01. 02. 2014 о поставке партии игровых автоматов «...». Сообщаем Вам, что с огромным удовольствием возьмемся его выполнить.

Конкретную информацию о ценах, сроках поставки, транспортировке и форме оплаты Вы найдете в приложении.

Еще раз хотелось бы Вас уверить в нашем желании сотрудничать.

Приложение: прайс-лист на 5 л. в 2 экз.

С уважением,

Письмо-предложение (оферта)

Элементы содержания:

- обращение;
- этикетная формула выражения благодарности за запрос;
- наименование предлагаемого товара, количество и качество товара;
- цена;
- срок и способ поставки;
- условия платежа;
- род упаковки;
- другие условия поставки в зависимости от характера товара;
- гарантийные обязательства;
- этикетная формула, сообщающая о готовности осуществлять взаимовыгодное сотрудничество;
- вежливая формула прощания.

Пример письма-предложения (оферты)

Уважаемый г-н _____!

Благодарим за присланный Вами заказ.

Согласно Вашей заявке мы представляем сведения об офсетной бумаге согласно указанным характеристикам (плотность 65 г/м, белизна 95%, формат 84 мм).

Стоимость 5 тонн составит _____ руб. с учетом скидки.

Указанная цена включает доставку товара на Ваш склад.

Гарантируем, что предлагаемая бумага отличается высоким качеством и вполне соответствует предъявляемым Вами требованиям.

Обязуемся поставить товар в течение десяти дней со дня подачи Вами заявки.

Надеемся на долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,

Языковые формулы, используемые в письме-запросе

- В ответ на Ваш запрос от... мы предлагаем Вам...
- Качество товара соответствует образцам, высланным Вам вместе с каталогом ...
- Товар сертифицирован (снабжен сертификатом качества) ...
- Цена ... составляет...
- Товар будет поставляться в ... квартале текущего года
- Товар будет отгружаться в течение ... (указание периода)
- Платеж производится через ... (указание банка)
- Настоящее предложение действительно до ...

Письмо-претензия (рекламация)

Элементы содержания:

- обращение;
- этикетная формула, выражающая сожаление по поводу необходимости предъявить претензию;
- основания для предъявления претензии (ссылка на гарантийное письмо, договор или иные обязательства);
- суть претензии (указание на то, какое обязательство было нарушено и в какой мере);
- доказательства (ссылки на нормативные акты; документы, подтверждающие нарушение условий договора);
- требования составителя рекламации (замена товара, уценка, допоставка, возврат суммы, возмещение убытков и т.д.);
- этикетная формула, сообщающая о готовности продолжать сотрудничество в случае удовлетворения претензии;
- меры, которые могут быть приняты в случае отказа от удовлетворения претензии;
- приложение (документы, на которые в тексте делается ссылка: акты, сертификаты, транспортные документы и т.д.)

Пример письма-претензии (рекламации)

Уважаемый _____!

С глубоким сожалением вынуждены предъявить Вам претензию на недопоставку товара.

В соответствии с договором от 01. 04 2013 Вы были обязаны поставить к 01. 05. 2013 (предмет поставки) на общую сумму 7600000 руб. Фактически была осуществлена поставка на сумму 7000000 руб. Таким образом, Вами недопоставлено продукции на сумму 600000 руб.

Согласно п. (номер пункта) договора за недопоставку продукции уплачивается неустойка в размере (цифра)% суммы недопоставки, т.е. (сумма) руб.

Указанную сумму просим перечислить на наш расчетный счет до (дата).

В случае невыполнения данного требования будем вынуждены обратиться в арбитражный суд.

С уважением,

Языковые формулы, используемые в рекламации

- К нашему огромному сожалению, условия контракта Вами не выполнены
- Мы официально заявляем Вам рекламацию на...
- Наши клиенты заявили рекламацию на...
- При приеме товара были обнаружены следующие недостатки:....
- Сумма причиненного ущерба составляет ...
- Акт экспертизы определяет, что...
- Это дает нам право обратиться в арбитражный суд

Письмо-ответ на рекламацию

Элементы содержания:

- обращение;
- этикетная формула выражения сожаления по поводу сложившейся ситуации;
- сообщение о том, что претензия принята к рассмотрению;
- признание претензии полностью или частично (с указанием срока и способа ее удовлетворения);
- сообщение о способе удовлетворения претензии;
- сообщение об отклонении претензии (полностью или частично) с указанием мотивов отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие документы, обосновывающие отказ;
- вежливая формула прощания.

Пример письма-ответа на претензию

Уважаемый г-н _____!

Мы получили Ваше письмо от ..., в котором Вы обращаете наше внимание на задержку в поставке тракторов по контракту №...

Заверяем Вас, что мы принимаем действенные меры по выполнению обязательств, оговоренных в контракте.

О дате отгрузки товара уведомим Вас дополнительно.

С уважением,

План составления делового письма

1. **Определение темы (что именно?)**
2. **Формулирование конкретной цели письма (с какой целью?)**
3. **Создание базы данных (договоры, предыдущая переписка, счета, нормативные документы и т. д.).**
4. **Формулирование выводов на основе базы данных.**
5. **Составление плана письма (использование выводов в качестве плана).**
6. **Выбор структурной модели письма (двухчастная, трехчастная, модель AIDA).**
7. **Написание текста письма.**
8. **Этикетное оформление письма (учет фактора «Адресат»).**

Пример ситуации письменного делового общения

Вы дали принципиальное согласие агенту на рекламу товара.

Руководствуясь этим согласием и не дожидаясь оформления соответствующей заявки, агент разместил рекламу в ближайшем номере журнала, выставив счет за оказанную услугу.

По Вашему мнению, публикация рекламы была преждевременной.

В деловом письме Вы собираетесь сообщить об этом рекламному агенту и обосновать необходимость размещения рекламы в другой срок, более устраивающий Вас по соображениям эффективности.

Работа над планом делового письма

- **Общая цель** – воздействие.
- **Конкретная цель** – побуждение рекламного агента к повторному размещению рекламы в устраивающие заказчика сроки без дополнительной оплаты.
- **База данных:**
 - предварительная договоренность между вами и рекламным агентом о публикации рекламы имела место, но документально не была оформлена;
 - номер журнала, в котором уже опубликована реклама вашего товара;
 - счет за публикацию рекламы;
 - образцы документов (заявка на размещение рекламного объявления, данные для рекламы), которые по требованию журнала следует оформить для размещения рекламы, но которые вы не отсылали;
 - устраивающий вас срок размещения рекламы.