



**Культура переписки.
Деловая переписка.**

Культура переписки имеет некоторые особенности, которые должен знать и строго выполнять каждый воспитанный человек.

- Когда вы пишете кому-нибудь письмо, обращайтесь внимание не только на содержание, но и на форму. Возможно, что получивший ваше письмо будет его тщательно изучать и делать соответствующие выводы.
- Писать надо чисто и аккуратно, нельзя писать в состоянии расстройства, сильного гнева.

Язык и стиль делового письма



В служебной переписке используется **деловой стиль** – особая разновидность русского литературного языка, предназначенный для общения в сфере административного управления.

Специфика делового стиля определяется условиями, в которых протекает письменное деловое общение

участники делового общения – преимущественно юридические лица;

характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;

предметом переписки всегда является деятельность предприятий;

большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, относятся к повторяющимся, однотипным.

Эти условия
закljučаются
в следующем:



- Любому руководителю, специалисту, менеджеру по роду своей деятельности приходится постоянно сталкиваться с деловой корреспонденцией. Характеристики, резюме, рекомендательные письма, благодарности, приказы, письма-приглашения и письма-отказы, исковые заявления и жалобы - вот далеко не полный перечень деловых писем. Как правильно их оформлять?



- В деловом письме требования, предъявляемые к официальной переписке, приобретают еще большую значимость в силу того, что деловые отношения регулируются правом, системой юридических норм, за которыми следуют экономические, финансовые и иные санкции.

В деловой переписке очень важны:

- *максимальная доступность текста для понимания;*
- *краткость, точность и ясность изложения мыслей;*
- *грамотность (предполагающая соблюдение не только норм грамматики и правописания, но и требований делового этикета).*

Деловая корреспонденция подразделяется на **собственно деловую и частно-официальную.**

- Деловое письмо - корреспонденция, направленная от имени одной организации, фирмы, учреждения другой организации, фирме, учреждению.
- Оно может быть адресовано коллективному адресату или одному человеку, выступающему в качестве юридического лица. К такой корреспонденции относятся коммерческие, дипломатические и другие письма.

Пример делового письма

- (ОТ КОГО)
- ООО «Аква»
Россия, г. Москва,
ул. Советская, 137
Тел. (095) 111 11 00

- Факс (095) 111 11 01

01.03.09 № 125 на № 121 от 27.02.09

О ценах на фильтры

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за предложение от 27 февраля фильтров АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,

Директор ООО «Аква»

Е.И. Чижиков

(КОМУ)

Генеральному директору
ООО «Контур-Аква»
Е. В. Шишкину

Деловое письмо

- Письмо - обобщенное название различных по содержанию документов, которые служат средством общения между учреждениями, частными лицами и учреждениями.
- Письмо - самый распространенный способ обмена информацией, оно объединяет огромную группу самых различных по содержанию документов, выделяемых по способу передачи текста (по почте).
- Письма составляют большую часть входящих и исходящих документов любого учреждения и имеют множество разновидностей: сопроводительные, информационные, гарантийные, рекламные, претензионные, арбитражные, письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-извещения, письма-просьбы и т.д.

Деловое письмо (образец)

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| ■ Наименование предприятия | Директору предприятия |
| ■ Адрес предприятия, | Соколову А.Н. |
| ■ Тел., факс, | 121105 Москва, |
| ■ 00.00.02 №... | ул. Остоженка, 9 |
| ■ О задержке поставки мебели | |

Уважаемый Алексей Николаевич,

сообщаем Вам, что обязательства по контракту от 00.00.00. №... о поставке трех комплектов школьной мебели, к сожалению, не выполняются. Напоминаем, что согласованный нами срок от-грузки истек две недели назад. Дальнейшая задержка поставки может привести к прекраще-нию совместной деятельности.

Мы рассчитываем, что Вы примете необходимые меры и сообщите нам о результатах.

Директор

подпись (Л.В. Корин)

- **Частно-официальное письмо** - это деловое послание, адресованное от имени частного лица к организации, от организации к частному лицу, от частного лица к частному лицу.
- Официальное письмо является **одним из главных каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром.** Через письмо ведется преддоговорное общение, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии, делаются предложения, идет обмен взаимовыгодной информацией и т.п.

- Для официального письма можно выделить следующие формальные аспекты: **адрес получателя (адресата), дата отправки, индекс, тема письма, его характер, определяемый с помощью ключевых слов или по названию (гарантийное, договорное, сопроводительное, рекламационное, письмо-напоминание, письмо-подтверждение и др.).** Наименование адресанта (отправителя) размещается на бланке в виде постоянного заголовка, исходящий номер и дата - в левом верхнем углу. Стандартизация официального письма, упрощающая процессы подготовки, оформления и работы с письмами, должна направляться логической структурой делового письма.



тел/факс +7 (727) 333 40 05
тел +7 (727) 244 57 57
тел +7 (777) 401 39 69

РНН 600 700 588 876
Р/С 127 467 950
в АО АФ «Казкоммерцбанк»
БИК 190 501 724
КБЕ 17

Директор Воробьев Е.П.
Гл. бухгалтер Рубаненко Н.Ю.

ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ПРОПЕТИ ЛАБ КАЗАХСТАН
Республика Казахстан город Алматы проспект Абая 52 индекс 050008

Исх № 202
от «6» сентя 2008г.

Всем заинтересованным компаниям и
организациям

ТОО «Пропети Лаб Казахстан» выражает благодарность компании «Байдар» за качественное и своевременное выполнение заказа по монтажу стеклянных перегородок в бизнес центре класса «А» «INNOVA TOWER».

Работы были выполнены профессионально и в полном соответствии с проектом. Сотрудники компании «Байдар» очень оперативно, реагировали на все пожелания клиента. Особую благодарность выражаем менеджеру Кригиной Татьяне.

Управляющая компания «Пропети Лаб Казахстан» рекомендует компанию «Байдар» всем заинтересованным компаниям и организациям.

Директор

ТОО «Пропети Лаб Казхстан»



Воробьев Е.П.

- **Составитель официального письма стремится прежде всего, с протокольной точностью передать смысл той или иной управленческой ситуации. Этому способствует стандартизация официального письма, выраженная в конкретных моделях синтаксических конструкций. Составителю делового письма нетрудно построить такую конструкцию, если он будет располагать набором готовых фраз, проверенных практикой.**



- Начало не должно повторять главной темы письма; оно вводит адресата в поставленную проблему.

Мотивы выражаются в следующих моделях:

- "В порядке оказания технической помощи...";
- "В связи с тяжелым положением...";
- "В связи с проведением совместных работ...";
- "В соответствии с письмом заказчика...";
- "В соответствии с протоколом...";
- "В ответ на вашу просьбу...";
- "В подтверждение нашего телефонного разговора...";
- "В подтверждение нашей договоренности..." Заключительные слова:
- "Убедительно просим Вас не задерживать ответ";
- "Просим извинить нас за задержку с ответом (за допущенную ошибку)";
- "Надеемся, что наша просьба будет выполнена".

**Стандартизация делового письма
проявляется также в использовании
готовых типовых бланков, в которых
напечатаны приведенные выше или другие
модели и оставлены для заполнения
отдельные места.**

Типовая структура делового письма



ОБРАЗЕЦ БЛАНКА ПИСЬМА ПРЕЗИДЕНТА ОАО "РЖД"
И ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ПИСЬМА

ЛОГОТИП ОАО "РЖД"

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"РОССИЙСКИЕ
ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ"
(ОАО "РЖД")

Губернатору
Московской области
И.О. Фамилия

ПРЕЗИДЕНТ

Новая Басманная ул., 2, Москва, 107174
Тел.: (095)262-99-01, факс: (095)262-90-95
e-mail: rzd@rzd.ru. www.rzd.ru

№ _____ от _____
на № 16-8/24 от 15.09.2005

О развитии пригородного скоростного
сообщения в Подмоскovie

Уважаемый...!

Ваше обращение по вопросу развития в Подмоскovie пригородного
скоростного сообщения внимательно рассмотрено.

(излагаются результаты рассмотрения)
ОАО "РЖД" наметило осуществить в ближайшее время

(сообщается о намеченных мерах)
В целях координации совместных действий предлагаю

(излагаются предложения, а также просьбы)

И.О. Фамилия

Исп. Невзоров Владимир Тихонович,
262-15-19, ЦПП

Примечание. Письма на бланках первого вице-президента, старших вице-президентов и
вице-президентов ОАО "РЖД" оформляются аналогично письму на бланке президента ОАО
"РЖД".

- **Существуют особые требования к стилю и языку служебных документов:**

- **нейтральность;**
- **надличностный характер изложения;**
- **унификация (трафаретизация);**
- **типизация речевых средств.**



- ***Незнание или несоблюдение элементарных правил при составлении деловых писем ведут к потере рабочего времени, а иногда - к взаимному непониманию.***

Используемая литература:

- [Кузнецов И.Н.: Документационное обеспечение управления и делопроизводство. - М.: Юрайт, 2012](#)
- [Кузнецова Т.В.: Кадровое делопроизводство \(традиционные и автоматизированные технологии\). - М.: МЭИ, 2011](#)
- [Нашивочникова В.Н.: Полный справочник кадровика. - СПб.: Питер, 2011](#)
- [Рогожин М.Ю.: Справочник по делопроизводству. - СПб.: Питер, 2011](#)
- [Андреева В.И.: Делопроизводство. - М.: КноРус, 2010](#)
- [Байкова И.Ю.: Настольная книга делопроизводителя. - М.: Эксмо, 2010](#)
- [Басаков М.И.: Справочник кадровика: документирование кадровой работы. - Ростов н/Д: Феникс, 2010](#)
- [Бобылева М.П.: Управленческий документооборот: от бумажного к электронному. - М.: МЭИ, 2010](#)