

Типология делового письма



План:

1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации.
2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг.
3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.



1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации

I. По тематическому признаку:

а) Деловая корреспонденция

б) Коммерческая корреспонденция



1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации

II. По функциональному признаку:

а) Инициативные письма

б) Письма-ответы



1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации

III. По признаку адресата:

а) Обычные письма

б) Циркулярные письма



1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации

IV. По форме отправления:

а) Почтовое отправление

б) Электронная деловая корреспонденция

в) Факсовые отправления



1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации

V. По структурным признакам:

а) Регламентированные (стандартные) письма

б) Нерегламентированные (нестандартные) письма



1. Различные подходы к изучению типологии деловых писем и их возможные классификации

VI. По композиционным признакам:

- а) Одноаспектные письма
- б) Многоаспектные письма



2. Унификация и стандартизация языка деловых

бумаг

Унификация – приведение чего-либо к единой системе, форме, к единообразию.

Унификация служебных документов - сокращение видов документов, приведение к единообразию их форм, структуры, языковых конструкций и операций по обработке, учету и хранению.

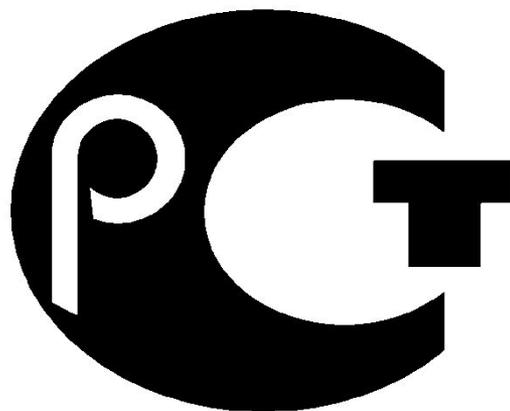
Стандартизация служебных документов - установление в государственном масштабе оптимальных правил и требований по разработке и оформлению документов.



2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг

Результаты стандартизации служебных документов:

- межгосударственные (ГОСТ);
- государственные (ГОСТ Р);
- отраслевые (ОСТ);
- стандарты предприятий и учреждений (СТП)



2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг

Языковая модель = мотивация действия + речевое действие

Например:

В порядке оказания помощи (мотивация) прошу (речевое действие) Вас ...

Согласно Вашей заявке (мотивация) высылаем (речевое действие) ...

Цель, которую ставит перед собой инициатор делового общения, определяет не только выбор языковых моделей, но, прежде всего, тематический и функциональный тип деловой бумаги.



2. Унификация и стандартизация языка деловых

Цель	Тип документа	Языковые модели
Информирование	служебная записка, сопроводительное письмо, письмо-сообщение	<i>сведения ...; высылаем запрошенные Вами ...; извещаем Вас о том, что ...; информируем Вас о том, что ...; сообщаем, что ...; уведомляем, что ...;</i>
Побуждение	приказ распоряжение указание и т. д.	<i>назначить расследование по факту ...; ввести в эксплуатацию; изыскать дополнительные возможности для ...; обязываю всех начальников отделов предприятия...;</i>
Инициирование, поддержание отношений	гарантийное письмо	<i>гарантируем, что ...; фирма ... гарантирует ...;</i>
	письмо-просьба	<i>просим Вас ...; убедительно прошу Вас решить вопрос ...; нам хотелось бы привлечь Вас...; сообщите нам, пожалуйста ...;</i>

2. Унификация и стандартизация языка деловых

Цель	Тип документа	Языковые модели
Выражение предупреждения, требования, отказа	письмо-приглашение	<i>примите наше приглашение ...; позвольте пригласить Вас ...; мы будем весьма признательны за участие в ...;</i>
	письмо-напоминание	<i>напоминаем, что ...; вторично ставим Вас в известность ...;</i>
	письмо-требование (рекламация)	<i>мы предъявляем претензию к (качеству товара); мы официально заявляем Вам рекламацию на ...;</i>
	письмо-ответ (отказ от предложения)	<i>Ваше предложение отклонено по следующим причинам ...; к сожалению, мы не можем положительно откликнуться на Ваше предложение о ...;</i>

2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг

Типовой текст – это текст-стереотип, используемый в качестве примера или основы для создания нового документа. Способ создания документов по образцу-стереотипу называется **типизацией документов**.

Трафаретизация – способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, которая зависит от конкретной ситуации.



2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг

Пример текста-трафарета

СПРАВКА

Тов. _____ работает _____
(фамилия, инициалы) (название учреждения)
в должности _____. Оклад _____
Справка выдана для предоставления _____

Начальник отдела кадров _____



2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг

Лингвистические формулы официальных документов

Начало документа:

В подтверждение нашей договоренности ...

*В соответствии с ранее достигнутой договоренностью
(направляем, сообщаем) ...*

В соответствии с письмом заказчика ...

В порядке оказания помощи прошу Вас ...

В ответ на Ваш запрос сообщаем ...

Устойчивые обороты речи:

наименее сложный...; наиболее важный...; наилучший результат...;

*оказать помощь...; произвести проверку...; руководство считает
возможным...; организация не возражает...; обеспечить*

выполнение...; создать необходимые условия...; оптимальное

решение...; вероятные сроки...; подтвердить получение...;

*сообщить данные...; подготовить к отправке...; в дополнение к
вышеуказанному...; в сложившихся обстоятельствах...*



3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма

Главная особенность русской официально-деловой письменной речи - строгая функциональность, так называемый «телеграфный» стиль.

Главная особенность западной и американской официально-деловой письменной речи – «рекламный» стиль (книга Рона Тейпера « 250 писем и записок в помощь менеджеру»).

формула: «Внимание - Интерес - Просьба – Действие»
«магические слова» (*изумительный, вдохновляющий, драматический, очаровательный, поразительный, чарующий, незабываемый*)

*Это была хорошая речь
Прекрасная презентация
Хорошее представление*

*Это было выдающееся выступление
Незабываемая презентация
Захватывающее, увлекательное,
поглощающее все внимание
представление*

3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма

Р. Теппер пять основных правил
«Как писать деловые письма»:

1. Пишите коротко и просто.
2. Пишите простыми словами. Не придумывайте новых слов.
3. Обращайтесь к конкретному лицу, а не к определенной группе лиц.
4. Для выражения своих мыслей пользуйтесь принципом:
Внимание - Интерес - Просьба - Действие.
5. Используйте в письмах разговорную речь.



3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма

Русская деловая школа:

1. надличностный характер изложения,
2. предельная рациональность,
3. жесткость используемых языковых форм и моделей

ЗАО «АСКОНТ»
Лиговский пр., д. 5,
г. Санкт-Петербург, 190050
тел./факс (812) 310-56-28
ОКПО 25968456
ОГРН 1127600380785
ИНН/КПП 7807032140/781001002

Директору
ЗАО «Кристалл»
Г.И. Григорьеву

на № 125-12/10 от 12.04.2005

О задержке поставки мебели

Уважаемый Геннадий Иванович!

Сообщаем Вам, что обязательства по контракту от 02.05.2004 № 251 о поставке трех комплектов офисной мебели, к сожалению, не выполняются. Напоминаем, что согласованный нами срок отгрузки истек две недели назад.

Дальнейшая задержка поставки может привести к прекращению совместной деятельности.

Рассчитываем на принятие Вами срочных мер. Просим о результатах сообщить немедленно.

Директор

(подпись)

Л.В. Корин

Б.Д. Ельцов
310-56-30



3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма

Зарубежная деловая школа:

1. личностный характер изложения,
2. предельная эмоциональность,
3. легкость используемых языковых форм и моделей



Imperial Stationery Ltd
258 North Hampton Road · Manhasset, NY 10847 (914) 375-2788

January 4, 2007

Ms. Ashley Nickols
Savbizcor Ltd
28 Green St., Suite 11
Upstate, NY 10947

Dear Ms. Nickols:

Thank you for ordering 15 cases of premium paper from Imperial Stationery Ltd. Your order has been shipped and should reach you within the next five business days.

Find enclosed your total bill for the above order amounting to \$794.85, and the check for \$23.85 is your refund. Because you paid in advance, we are giving you 3 percent cash discount and we also are paying for shipping and handling.

Imperial Stationery is pleased to add you to its list of customers. We look forward to your next order.

Sincerely,

J. O'Conelly

Jennifer O'Conelly
Customer Service

2 Enclosures

Домашнее задание

1. Принести на занятие учебник «Русский язык и культура речи. 17 практических занятий» / под ред. Е. В. Ганапольской, А.В. Хохлова. – СПб: Питер, 2005. – 336 с.

