

Деловые коммуникации и русский язык
Тема Деловая переписка

Александрова Ирина Валерьевна
к. с. н., доцент

Вопросы:

- 1 История становления деловой переписки
- 2 Классификация деловой переписки
- 3 Структура и оформление делового письма
- 4 Стил ь и язык деловой переписки
- 5 Деловая переписка по электронной почте
- 6 Этические и этикетные нормы деловой переписки

Деловая переписка – это весьма важная и перспективная часть деловой коммуникации, технической базой которой сегодня является компьютеризация всего коммуникативного процесса.

Материальным носителем деловой переписки является **деловое письмо**.

Деловое письмо – это документ, применяемый для передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

- ✓ Оформляется в соответствии с ГОСТом.
- ✓ Менее жестко регламентировано.
- ✓ Имеет юридическую силу.
- ✓ Регистрируется как входящая и исходящая информация.

Классификация деловой переписки

по различным признакам:

- ✓ назначением и содержанием документов;*
- ✓ важностью и срочностью документов;*
- ✓ значимостью в решении определенных задач;*
- ✓ характеристиками материального носителя;*
- ✓ способа записи документа и т.д.*

По видам деловую переписку можно разделить на **официальную** и **личную**, а также на внешнюю и внутреннюю.

1. Официальная деловая переписка:

- ✓ **внешняя переписка** – адресатом является внешний контрагент (информационное письмо, рекламация, коммерческий запрос и т.п.);
- ✓ **внутренняя переписка** – адресатом является сотрудник вашей организации (приказ, распоряжение, заявление, служебная записка и т.п.).

2. Личная деловая переписка:

- ✓ **внешняя переписка** – адресатом является внешний контрагент (благодарность, приглашение, поздравление, соболезнование и т.п.);
- ✓ **внутренняя переписка** – адресатом является сотрудник вашей организации (благодарность, приглашение, рекомендательное письмо и т.п.).

По **способам ведения** деловая переписка бывает:

- ✓ на бумажных носителях;
- ✓ по электронной почте.

По **форме отправления** деловые письма могут быть:

- ✓ конвертные, отправленные в конверте с помощью почты или курьера;
- ✓ электронные, отправленные в электронном виде по e-mail;
- ✓ факсовые, отправленные по факсу.

По **признаку адресата** (получателя) деловые письма бывают:

- ✓ **циркулярные письма**, адресованные нескольким получателям одновременно;
- ✓ **обычные письма**, адресованные одному конкретному получателю.

По **композиционному признаку** деловые письма делятся на:

- ✓ **одноаспектные** рассматривают один вопрос;
- ✓ **многоаспектные** затрагивают несколько вопросов одновременно.

По **структуре** выделяют следующие деловые письма:

- ✓ **регламентированные** состояются по определенному установленному образцу (формат бумаги, состав реквизитов и т.). Эти письма имеют четкую текстовую структуру;
- ✓ **нерегламентированные** содержат авторский текст и состояются в свободной форме, не имеют установленного образца, в них реже используются стандартные фразы.

По **функциональному признаку** деловые письма бывают:

– **Инициативные письма** – составляют по инициативе адресанта с определенной целью. Они бывают двоякого рода:

- ✓ **письма, требующие ответа** (письмо-запрос, письмо- предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо- обращение);
 - ✓ **письма, не требующие ответа** (письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-извещение, сопроводительное письмо, письмо-подтверждение).
- **Письма-ответы** – это служебные письма, которые составляют как ответы на письма-запросы или письма-просьбы.

По **тематическому признаку** деловые письма бывают:

- **Коммерческие письма** используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров:

- ✓ **письмо-запрос** – обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий;
- ✓ **письмо-предложение** (оферта) – заявление о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;
- ✓ **рекламация (письмо-претензия)** – претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещения убытков;
- ✓ **письмо-подтверждение** – это служебное письмо, в котором адресат подтверждает ранее достигнутые договоренности, намерения, получение сведений, документов и т.п.

– **Некоммерческие письма** (собственно деловые письма) – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических и финансовых взаимоотношений:

- ✓ **благодарственное письмо** – содержит выражение благодарности по какому-то поводу;
- ✓ **гарантийное письмо** – содержит в себе обязательство или подтверждение определенных обязательств;
- ✓ **информационное письмо** предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые представляют интерес или могут заинтересовать адресата;
- ✓ **письмо-напоминание** содержит напоминание о выполнении договоренностей, обязательств и меры, которые будут приняты в случае невыполнения обязательств;
- ✓ **письмо-просьба** содержит просьбу совершить либо прекратить какое-то действие, либо побудить к действию и т.п. ;

- ✓ **письмо-соболезнование** содержит сочувствие по какому-то поводу;
- ✓ **письмо-приглашение** содержит приглашение на какое-то мероприятие.

Резюме – это вид делового письма, имеющий целью максимально полную и выгодную презентацию специалиста работодателю.

Правила составления Резюме:

1. Представиться.
2. Цель.
3. Образование.
4. Опыт работы .
5. Дополнительные сведения.
6. Личные подробности.
7. Адаптировать резюме к требованиям работодателя.
8. Отношение к командировкам.
9. Наличие рекомендаций.
10. Сопроводительное письмо.
11. Нужно ли указывать желаемый уровень оплаты труда?
12. Наличие фотографии.

Стандартное деловое письмо имеет сложную структуру:

✓ **Обращение** (Если партнер лично известен, то можно обратиться: "Уважаемый Иван Петрович", если незнаком – "Уважаемый господин Иванов «).

✓ **Преамбула** ("Я пишу Вам с целью выразить свое неудовольствие качеством строительных блоков, которые Ваша компания поставляет нам, и рассчитываю на Ваши действия, направленные на скорейшее изменение ситуации к лучшему и возмещение причиненных нам убытков«).

✓ **Основной текст** («На протяжении последнего месяца, начиная с 3 августа текущего года, 15–18% от каждой партии ваших строительных блоков составляет брак.

Данные факты были надлежащим образом оформлены специалистами нашей компании. Копии документов прилагаются к данному письму. Убытки нашей компании в связи с получением бракованных блоков составляют порядка 5 млн руб.

Мы сотрудничаем с ООО "Строитель" на протяжении уже 5 лет, и до сих пор у нас не было причин для нареканий. В данной ситуации мы настаиваем на полном возмещении наших убытков. При необходимости мы готовы провести совместную экспертизу забракованных блоков«).

✓ **Заключение** ("Уверен, что Вы разберетесь в данной ситуации, и в ближайшем будущем наше сотрудничество войдет в привычное русло«).

Стандартное деловое письмо имеет сложную структуру:

- ✓ **Подпись** (Деловое письмо завершается подписью (указывается должность и ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма "С уважением«, «Искренне Ваш», «С благодарностью за сотрудничество»).
- ✓ **Постскриптум (P.S.)** - это приписка в конце письма после подписи ("P.S. Информую Вас о том, что процент брака в партии блоков, поступившей 4 часа назад, возрос до 20%!«).
- ✓ **Приложения** - являются необязательным дополнением к основному тексту письма. Под словом "Приложение" ничего не пишут, номера помещаются друг под другом. Слово "Приложение" пишется с заглавной буквы, прямо от поля, всегда в единственном числе, после него ставится двоеточие.

Генеральному директору
ООО «Реклама-продакшн»
г-ну Алексееву А.А.

Уважаемый господин Алексеев!
(вариант: Уважаемый Александр Алексеевич!)

В связи с окончанием срока действия договора от... №..., заключенного между АО КБ «Сотрудничество» и ООО «Реклама-продакшн» на установку и обслуживание рекламных указателей, сообщаем Вам, что банк готов продолжить сотрудничество с вашей компанией и заключить договор на обслуживание рекламных указателей на 2019 год.

Сообщаем также, что банк гарантирует оплату услуг вашей компании по обслуживанию рекламных указателей, расположенных по адресам: ул. Большая Садовая, д. 29; просп. Маршала Жукова, д. 5, корп. 1; ул. Снежная, д. 35, до заключения нового договора по прежним тарифам.

С уважением,

Зам. председателя правления

Степанов

С.С. Степанов

1. Деловое письмо оформляют на специальном фирменном бланке компании, в верхней части которого должна содержаться информация:

- ✓название организации;
- ✓почтовый адрес;
- ✓телефон, факс, e-mail и web-сайт.

2. Поля:

- ✓20 мм — левое;
- ✓10 мм — правое;
- ✓20 мм — верхнее;
- ✓20 мм — нижнее.

Документы длительных (свыше 10 лет) сроков хранения должны иметь левое поле не менее 30 мм.

3. Размер шрифта должен быть одинаковым во всем тексте делового письма. Как правило, применяют стандартный шрифт **Times New Roman** с 12-14 размером (кеглем).

4. Если объем письма превышает 2 страницы, то необходимо в нижних правых углах листов произвести нумерацию.

5. Регистрационный номер и дата ставятся в левом верхнем углу письма.

Различают следующие стили:

публицистический;
научный;
художественно-литературный;
разговорно-обиходный;
официально-деловой.

В официальной переписке применяется
официально-деловой стиль – это такая
функциональная разновидность языка, которая
обслуживает сферу официальных деловых
отношений преимущественно в письменной форм

Требования к официально-деловому стилю:

- ✓ **Стандартизация деловой речи**
- ✓ **Нейтральный тон изложения**
- ✓ **Точность изложения**
- ✓ **Ясность изложения**
- ✓ **Лаконичность изложения**
- ✓ **Краткость изложения**
- ✓ **Убедительность изложения**
- ✓ **Позиция "Вы" в изложении.** При написании текста необходимо передавать позицию "Вы", что означает необходимость сосредоточиться на нуждах и интересах вашего адресата, а не на своих собственных.
- ✓ **Позитивность изложения.**

Примеры стандартных фраз деловой переписки

Указание на цель: "В целях скорейшего решения вопроса..."; "Для согласования спорных вопросов..."; "В ответ на Ваш запрос...".

При ссылке: "Ссылаясь на Ваше письмо от..."; "В соответствии с достигнутой ранее договоренностью..."; "В ответ на Ваше письмо (запрос)...".

Отправка документов или материальных ценностей: "Направляем рукопись монографии"; "Посылаем интересующие Вас документы"; "Высылаем подписанный с нашей стороны договор".

Извещения: "Ставим Вас в известность, что руководство фирмы приняло решение..."; "Доводим до Вашего сведения, что..."; "Сообщаем, что, к сожалению, мы не можем "

Примеры стандартных фраз деловой переписки

- ✓ **Просьба:** "Просим вас проверить ход выполнения работ..."; "Прошу сообщить данные о производительности...".
- ✓ **Подтверждение:** "С благодарностью подтверждаем получение Вашего заказа"; "Фабрика "Заря" подтверждает условия поставки оборудования".
- ✓ **Приглашение:** "Приглашаем Вас принять участие в обсуждении проекта..."; "Просим принять участие в обсуждении проблемы..."; "Приглашаем представителя Вашего предприятия посетить...".
- ✓ **Предложение:** "Мы можем предложить Вам"; "Предлагаем Вам приобрести".
- ✓ **Напоминание:** "Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны ..."; "Напоминаем Вам

- ✓ Гарантии: "Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты..."; "Сроки выполнения гарантируем"; "Качество работы гарантируем".
- ✓ Отказ и отклонение предложения (проекта): "Присланный Вами проект... нами не может быть утвержден по следующим причинам..."; "Ваше предложение отклонено по следующим причинам...".
- ✓ Выражения, объясняющие причину и мотив делового письма: "По причине задержки оплаты..."; "Ввиду задержки получения груза..."; "В ответ на Вашу просьбу..."; "В связи с проведением совместных работ...".

- ✓ **Интерпретация собственной позиции:** "Наши обращения по данному вопросу не привели к положительным результатам"; "Возражений против проекта не имеем"; "Мы не можем поставить Вам товары... в силу следующих причин: ...".
- ✓ **Заключительные слова:** "Надеемся на дальнейшее сотрудничество"; "С пожеланиями успехов"; "Просим извинить нас за задержку с ответом".

В деловых письмах стандартизирована также и **сочетаемость слов:**

- ✓ контроль – возлагается;
- ✓ цена – устанавливается (снижается, поднимается);
- ✓ задолженность – погашается;
- ✓ сделка – заключается;
- ✓ рекламация (претензия) – предъявляется (удовлетворяется);
- ✓ платеж – производится;
- ✓ счет – выставляется (оплачивается);
- ✓ вопрос – поднимается (решается);
- ✓ скидки – предоставляются (предусматриваются);
- ✓ договоренность – достигается;

Следует также иметь в виду, что:

- ✓ сотрудничество бывает **плодотворным, взаимовыгодным;**
- ✓ вклад – **значительным;**
- ✓ позиции – **конструктивными (прочными);**
- ✓ доводы – **вескими;**
- ✓ необходимость – **настоятельной;**
- ✓ спектр (услуг) – **широким;**
- ✓ скидки – **значительными/незначительными;**
- ✓ предложение – **конструктивным;**
- ✓ рентабельность – **высокой/низкой.**

Важное значение в деловой переписке имеет терминология

**Деловая переписка по электронной почте
имеет следующие позиции:**

- ✓ **Получение писем.**
- ✓ **Поля "Кому", "Копия", "Скрытая копия".**
- ✓ **Поле "Тема".**
- ✓ **"Важность письма".**
- ✓ **Написание ответа.**
- ✓ **Вложения.**
- ✓ **Электронная подпись** (Размер подписи не должен превышать 5–6 строк. Она должна включать как минимум фамилию и имя. Кроме этого желательно указать: номер телефона, адрес электронной почты, название и физический адрес компании, а также адрес ее сайта.)

Нейтральность тона деловой переписки – важнейшая характеристика деловой коммуникации.

Основные этические нормы:

- ✓ Для получателя деловых писем обязательным требованием является оперативный и четкий ответ организации-отправителю.
- ✓ Нельзя начинать текст письма с отказа в ответ на какую-либо просьбу.
- ✓ Не рекомендуется каким-либо образом побуждать адресата к принятию решений, используя слова: "срочно", "незамедлительно", "как можно быстрее" и т.п.
- ✓ Не рекомендуется каким-либо образом навязывать решение адресату, например, такими словами, как "Прошу изучить вопрос и решить его положительно".
- ✓ Не следует намекать адресату на его якобы невнимательность в прошлом.
- ✓ Если письмо отправляется по электронной почте от организации, оно должно быть оформлено на электронном бланке этой организации.

- ✓ *В электронном письме обязательно должно быть заполнено поле "Тема".*
- ✓ *Электронное деловое письмо должно быть отправлено с корпоративного сервера, а не с бесплатного почтового отправителя.*

Этикетные нормы деловой переписки:

- ✓ *Не следует начинать письмо со слов "я" и "мне".*
- ✓ *Письма пишутся только с одной стороны листа, обратная сторона всегда остается чистой.*
- ✓ *Не следует отправлять деловые письма на неполном листе. Не стоит экономить бумагу, надо использовать целый лист, даже если сообщение очень короткое.*
- ✓ *В деловой переписке почтовые открытки не используют, по можно послать телеграмму.*
- ✓ *Нежелательно ставить одну букву с точкой вместо подписи. Это касается не только делового письма, но и дружеского послания.*

Этикетные нормы деловой переписки:

- ✓ Не рекомендуется писать многословно к лицам, стоящим как выше, так и ниже по статусу.
- ✓ Деловые письма не должны быть написаны от руки. Обычно такие письма могут быть только личного характера. При этом оно должно быть написано аккуратно, без исправлений. Однако поздравления, благодарственные письма и выражения соболезнования лучше писать от руки.
- ✓ На поздравления отвечают коротко.
- ✓ Ответ на письмо следует писать без промедления. Причем если адресат не может исполнить просьбу, изложенную в письме, то сразу же уведомляет об этом адресанта.

- ✓ **Адресат** – получатель.
- ✓ **Адресант** – отправитель.
- ✓ **Аннотация** – краткое изложение первоисточника.
- ✓ **Бланк** – белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией (например, анкетный бланк).
- ✓ **Виза** – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.
- ✓ **Входящий документ** – документ, поступивший в учреждение.
- ✓ **Гриф** – пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки деловой корреспонденции ("секретно", "срочно", "не подлежит оглашению", "лично").
- ✓ **Дата** – число, месяц и год составления или подписания документа, указанные на нем цифрами.
- ✓ **Деловое письмо** – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.
- ✓ **Заявление** – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, заявление о приеме на работу и т.д.).

- ✓ **Извещение** – документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и содержащий предложение принять участие.
- ✓ **Индекс** – условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета (регистрации) и исполнения.
- ✓ **Исходящий документ** – документ, отправленный из учреждения.
- ✓ **Контракт** – договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.
- ✓ **Корреспондент** – учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.
- ✓ **Машиночитаемый текст** – документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.
- ✓ **Номенклатура** – перечень наименований.
- ✓ **Номер входящего письма** – регистрационный номер документа, проставляемый адресатом.
- ✓ **Нормативные документы** – документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.
- ✓ **Официальные документы** – документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

- ✓ **Письмо** – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.
- ✓ **Подпись на документе** – подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая его подлинность или заверяющая копию документа.
- ✓ **Предложение** – письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию, о готовности заключить с ним договор на определенных условиях. Претензионное письмо – письмо, направленное виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров и разного вида обязательств.
- ✓ **Реквизиты** – обязательные элементы служебного документа.
- ✓ **Реквизит документа** – обязательный информационный элемент (автор, дата и т.п.), присущий тому или иному виду письменного документа.
- ✓ **Состав удостоверения** – подпись и печать
- ✓ **Текстовый документ** – документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма.
- ✓ **Факсимиле** – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи, текста, сделанного от руки, копия документов, получаемых по факсу; 2) клише, печатка.

- ✓ **Физическое лицо** – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений (носителем гражданских прав и обязанностей).
- ✓ **Формуляр документа** – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок, содержание и т.п.).
- ✓ **Циркулярное письмо** – письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.
- ✓ **Экспедиция** – специальный аппарат учреждения по приему документов.
- ✓ **Юридическое лицо** – учреждение, предприятие или организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

Примеры писем

ИНН 4528532142 КПП 582465896622223
Тел. 55-55-55, 66-66-99

Email: mechta-Talsk@mail.ru, г. Тальск, ул. Заводская, 15, оф.5
р/с 40702810200000000568 в ОАО «ТальскБанк» г. Тальск
к/с 30101810400000000558, БИК 258915485

Исх.№15 от 10.02.2015 г

Директору завода «Маштягач»

На № ____ от _____ г.

Меркулову А.Б.

г. Морев

Уважаемый Александр Борисович!

Наша фирма заинтересована в приобретении крупных партий вашей продукции для снабжения сети наших автомагазинов и ремонтных мастерских.

Просим выслать нам прайс-лист, информацию о продукции с подробной характеристикой и несколько образцов, связавшись с отделом снабжения ООО «Мечта» по указанным телефонам или по электронной почте.

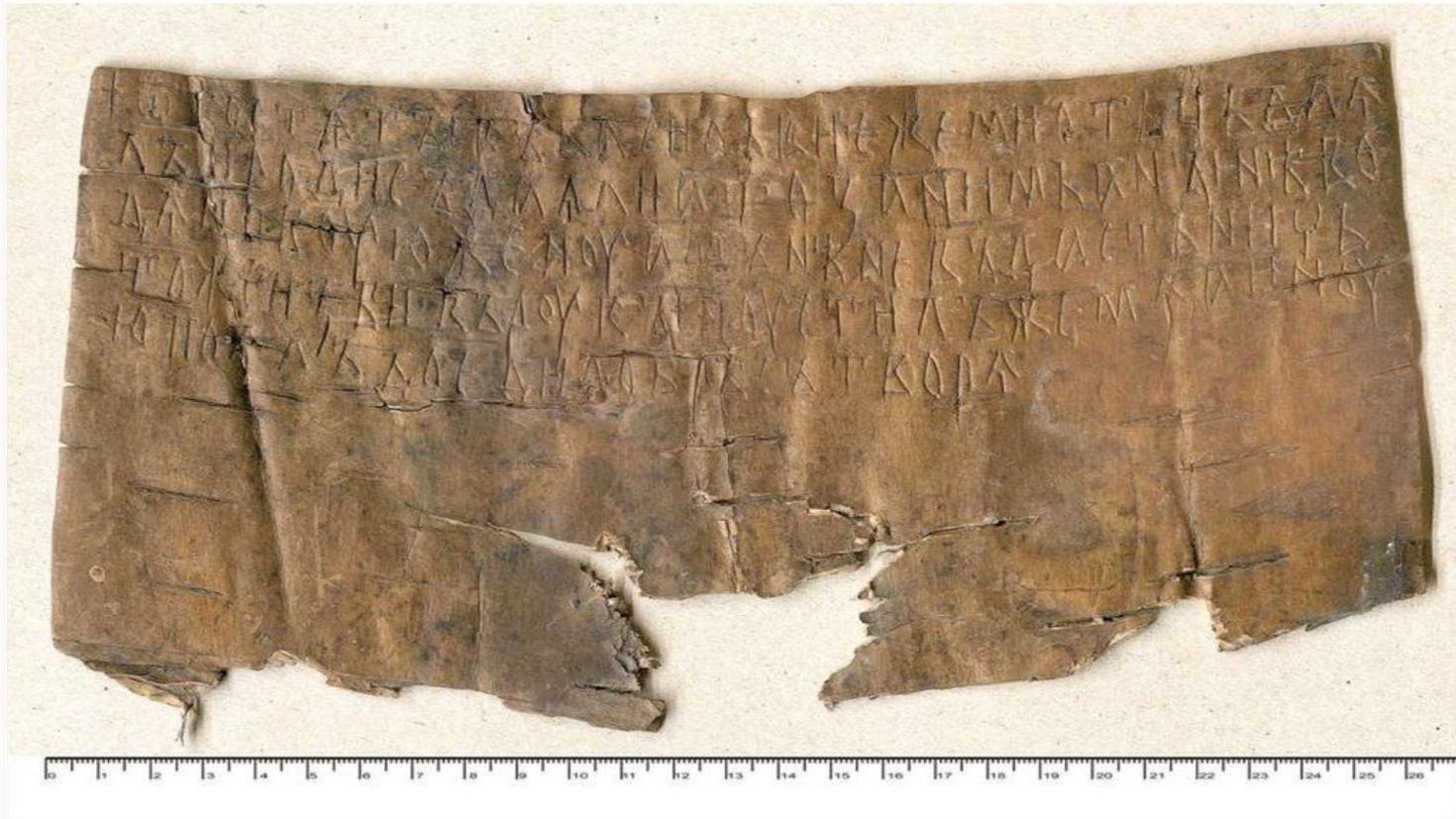
Для заключения договора в кратчайшие сроки направим к вам нашего представителя.

С надеждой на скорейший ответ,
Генеральный директор ООО «Мечта»

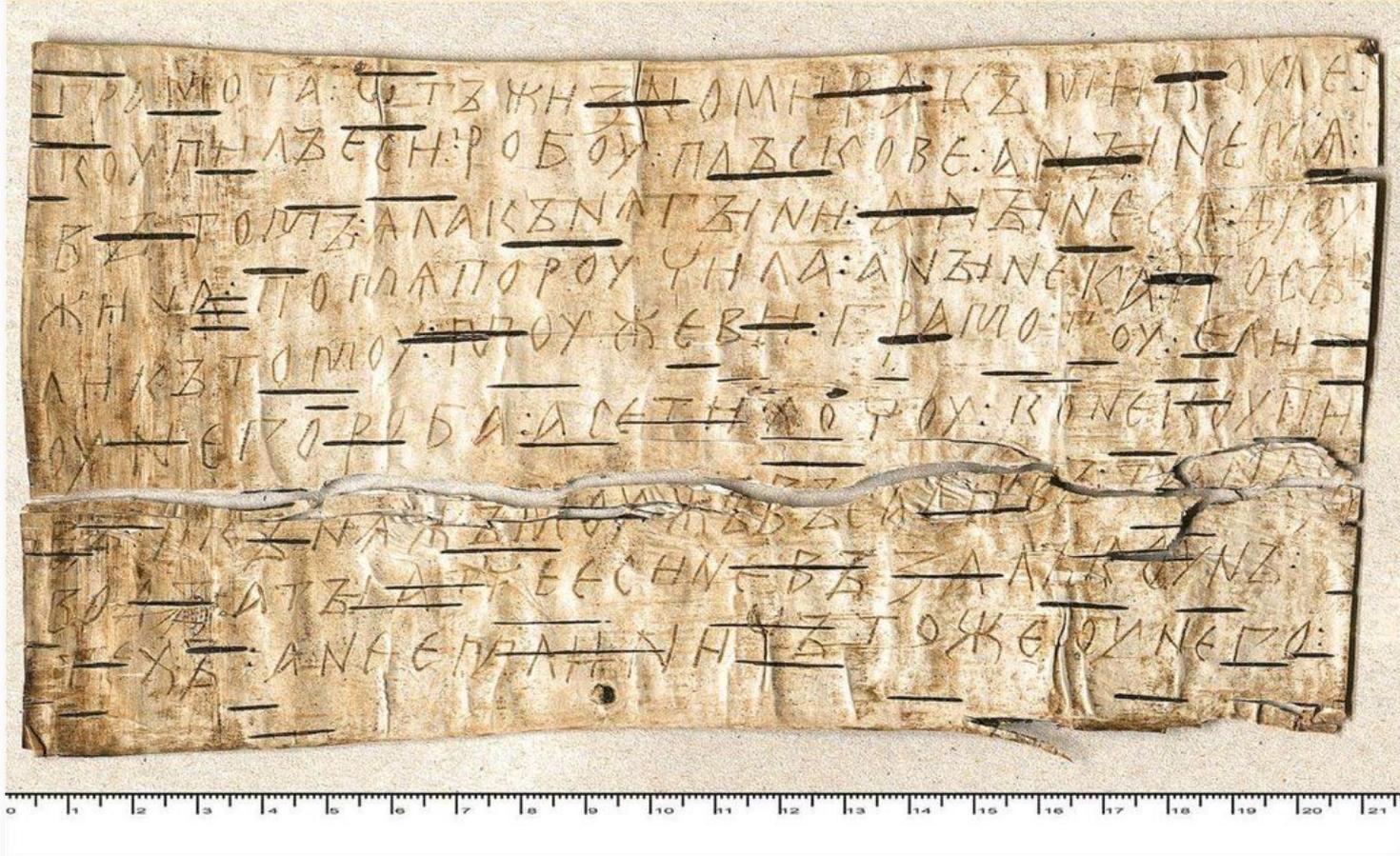
О.К. Рукавишников |

10.02.2020 г.

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ ДРЕВНЕЙ РУСИ: ЖАЛОБА ПРОГНАННОЙ МУЖЕМ ЖЕНЫ



ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ ДРЕВНЕЙ РУСИ: ДЕЛО О ПОКУПКЕ КРАДЕНОЙ РАБЫНИ



**СОБОРНОЕ УЛОЖЕНИЕ 1649 Г. «ОСНОВНЫЕ ЗАКОНЫ
РОССИИ XVII В.» ДЛИНА СТОЛБЦА (СВИТКА) - 309 М.**



**ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ ПРИКАЗНОГО
ДОКУМЕНТОПРОИЗВОДСТВА
УКАЗНАЯ ГРАМОТА ЦАРЕЙ ИОАННА АЛЕКСЕЕВИЧА
И ПЕТРА АЛЕКСЕЕВИЧА**



Наказная память дьяка Прохора Чередеева в Вологде архирейскому казначею Никандру и дьяку Ивану Шестакову о венчании в г. Вологде сосланных в Сибирь каторжан. 1701 г. Февраль. Док. № 82

Примеры писем



ПРИМЕР ОФЕРТЫ

Вариант I.

L&G

Акционерное Общество "LINGUA"

050043, г. Алматы,
ул. Новая 28/70
тел. (727) 277080
<http://www.talant.com>

15.05.2017 Исх. № 1234-567
На № _____ от _____

О поставке товара

Директору ТОО «Пуско»
г-ну Ф.И.О.

Уважаемый И.О.,

Выражаем Вам свое уважение и сообщаем, что можем предложить Вам товар на следующих условиях:

Наименование товара:

Количество:

Качество:

Цена:

Срок поставки:

Условия платежа:

Настоящее предложение действительно до 30.05.2017 г.сда.

Председатель Правления



Ф.И.О.



