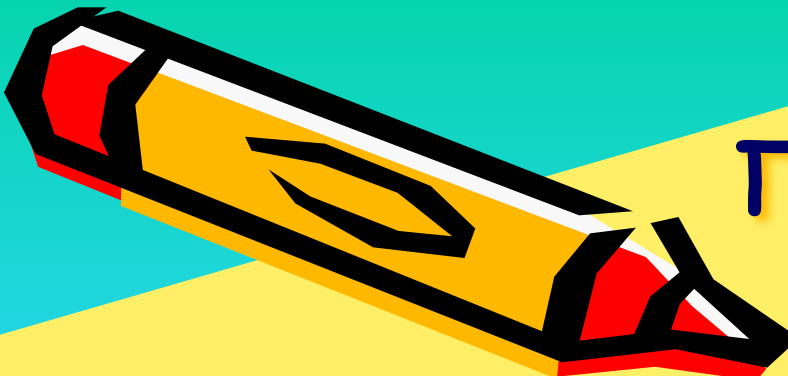




Презентация на
тему

Деловое письмо



Выполнил студент
группы 113Б5МН-21
Марасанов М.И.

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.



Нейтральный тон изложения

Из языка документов исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоционально-экспрессивной окраской.

Служебное письмо не достигнет своей цели, если будет лишено эмоционального подтекста, однако эмоциональность, даже экспрессивность должны быть завуалированными.

Эмоциональность служебного письма должна быть не языковой, а содержательной, она должна быть скрыта за внешне спокойным, нейтральным тоном изложения.

Констатирующе-предписывающий характер изложения

Даже то, что в деловых текстах внешне похоже на повествование за счет использования глаголов в форме настоящего времени, является в действительности той же констатацией, имеющей подтекст долженствования или обязательности действий

Пример:

Комбинатом производится обработка, выделка, крашение шкур крупного рогатого скота.

Фирма предлагает продукцию ведущих европейских фирм.

Наниматель отвечает за вред, причиненный имуществу.

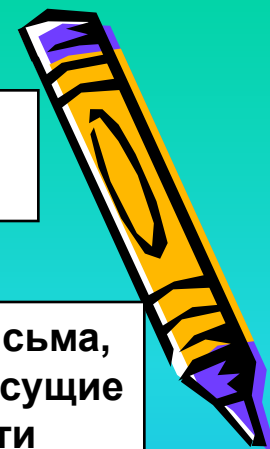


Точность и ясность изложения

Точность изложения текста обеспечивает однозначность его восприятия адресатом, исключает всякого рода двусмысленностей

Лаконичность

Требование краткости заставляет более четко формулировать предмет письма, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности



Широкое использование общепринятых языковых формул

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в однотипных, повторяющихся ситуациях.

Направляем Вам согласованный с...

Направляем на рассмотрение и утверждение...

Просим Вас изыскать возможность...

Гарантируем возврат кредита в сумме... до...

Юридически
значимые
компоненты
текста

Сообщаем, что в период с... по...

Установлено, что в период с...по...

Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты ...

Претензии по гарантии следует предъявлять...

...в противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции...

Сообщаем, что по состоянию на...

Акт подготовлен комиссией в составе...



Использование терминов



При употреблении терминов в деловой переписке необходимо следить за тем, чтобы термин был понятен не только автору, но и адресату.

Если у автора возникает сомнение по этому поводу, необходимо поступить одним из следующих способов:

1. Дать официальное определение термина
2. Расшифровать значение термина словами нейтральной лексики
3. Убрать термин и заменить его общепонятным словом или выражением

Трудности в употреблении терминов связаны с тем, что терминосистема находится в постоянном изменении: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, один и тот же термин нередко получает новое значение.

Термины - синонимы, как правило, различаются сферой их употребления.

Пример

«договор» - «контракт» - «соглашение»

В трудовом законодательстве речь идет о **трудовом договоре**.
В гражданском – двух- и многосторонние сделки называются **договорами**.

Во внешнеторговой деятельности более употребителен термин **«контракт»**.

Договоренности в ряде других областей фиксируются в **соглашениях** («тарифное соглашение», «соглашение о научно-техническом сотрудничестве»).



Применение лексических и графических сокращений

В текстах документов допускается употреблять только общепринятые графические сокращения, зафиксированные в государственных стандартах и словарях.

Не допускается перегружать текст графическими сокращениями, не рекомендуется применять несколько графических сокращений в коротком отрезке текста

Пример

Произошло повторное КЗ на 1-й секции с.ш. п/ст. 44 и отключение секционного ВМ.

Преобладание страдательных конструкций над действительными

В русском языке существует два типа близких по смыслу глагольных конструкций:

- действительный залог: *Мы рассмотрели ваши предложения*

- страдательный залог: *Нами рассмотрены ваши предложения*



Преобладание страдательных конструкций над действительными

При действительном залоге акцент ставится на того, кто осуществляет действие, при страдательном – на само действие

Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам

Пример:

Московскими организациями будет поставлено в Венгрию электротехническое оборудование

Возможность ликвидации совместного предприятия прорабатывается Департаментом международных связей

В деловом стиле предпочтение отдается страдательным конструкциям, которые акцентируют внимание на осуществляемых действиях независимо от того, кто их произвел.

Такая установка еще более реализуется в безличных конструкциях.



Ограниченная сочетаемость слов

Ограниченная сочетаемость слов приближает словосочетания к языковым формулам, позволяет обеспечить максимальную точность.



ЖЕЛАТЕЛЬНО

НЕЖЕЛАТЕЛЬНО

Направить на рассмотрение

Выслать на рассмотрение

Передать в управление

Передать для управления

Осуществлять контроль

Вести контроль

Вносить предложения

Давать предложения

Предоставить кредит

Выдать кредит

Пострадать в результате событий

Пострадать в событиях

Использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже

Употребление однотипных падежных форм имени существительного специалисты называют нанизыванием падежей.

Пример:

Предлагаем вам варианты решений реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых и административных зданий.

Полностью разделяем необходимость дальнейшего обсуждения конкретных аспектов возможного сотрудничества Правительства Москвы и руководства финской столицы

Употребление словосочетаний с отглагольным существительным вместо глагола



Чрезвычайно активно в деловой речи вместо глаголов используются конструкции из отглагольных существительных со значением действия с полужнаменательным глаголом



Пример:

Оказать содействие (вместо подействовать)

Оказать помощь (вместо помочь)

Произвести уборку (вместо убратся)

Провести учет (вместо учесть)

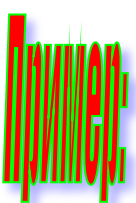
Оказать поддержку (вместо поддержать)

Произвести ремонт (вместо отремонтировать)



Преобладание простых распространенных предложений

Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространенных предложений с многочисленными обособленными оборотами, вводными словами



В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в фонд СП «МИО», а также в связи с недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города (Фонд имущества с марта 1993 г. зарегистрирован как один из учредителей СП) Финансово-хозяйственному управлению Мэрии.

Располагая достоверной информацией об имеющихся в ряде округов Москвы значительных по размерам пустующих площадях федерального подчинения, не задействованных в связи с акционированием и резким сокращением штатной численности коллективов, считаем целесообразным использовать такие помещения под размещение федеральных структур по решениям вышестоящих органов.

Сложных предложений в деловой речи меньше, чем простых. Из сложных наиболее употребительны сложные бессоюзные и сложноподчиненные предложения со значениями причины, условий, цели, изъяснительные и определительные



Пример: *Мэрия выражает надежду, что Посольство с пониманием отнесется к принимаемым мерам и со своей стороны также окажет содействие урегулированию инцидента в интересах дальнейшего развития отношений*

Употребление сложных рубрицированных перечислений



В деловой речи сложился особый тип предложений – сложные рубрицированные перечисления, дающие возможность языковыми средствами формализовать передачу однотипной информации



Пример:



При проработке данного вопроса редакцией были сформулированы специфические требования к выделяемому помещению:

- оно не должно располагаться на уровне одного этажа;*
- должно иметь не менее двух залов площадью 35 – 40 кв.м каждое для размещения компьютерной техники;*
- должно иметь не менее 16 кабинетов на 2 – 3 человека каждый и один зал заседаний;*
- помещение не должно требовать ремонта;*
- необходим ряд помещений технического назначения.*

Употребление сложных рубрицированных перечислений



В сложных рубрицированных перечислениях каждый фрагмент текста оформляется в виде абзаца.

Абзацное деление может сопровождаться нумерацией или выделением с помощью знака **«дефис»** или специальных символов. В документах следует использовать нумерацию арабскими цифрами. В основе нумерации документов лежат следующие правила:

1. Каждая составная часть текста, соответствующая части, разделу, главе, параграфу, пункту, подпункту, получает свой номер, обозначенный арабской цифрой с точкой.
2. Номер каждой составной части включает все номера соответствующих составных частей более высоких ступеней деления.

Правила

Таким образом, номера самых крупных частей состоят из одного знака, фрагменты текста второй ступени деления состоят из двух знаков и т.д. Использование этой системы нумерации исключает необходимость использовать слова **«раздел»**, **«глава»**, **«параграф»**, т.д.

Пример:

1. Назначение и основные виды деловой переписки
 Нормативно-методическое
 обеспечение деловой переписки
1.1.1. Структура нормативно-методического обеспечения деловой переписки

Типичные языковые ошибки в деловой переписке

Основные логические ошибки и способы их устранения

1. Нарушение причинно-следственных отношений

В районе в последние годы немало сделано для развития жилищного строительства, однако многие жители страдают из-за плохих квартирных условий, так как вопросы строительства жилья пока решаются слабо.

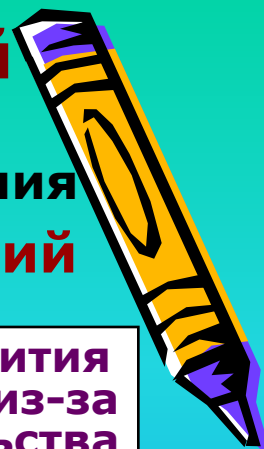
Надо:

Несмотря на то что в районе в последние годы немало сделано для развития жилищного строительства, предстоит еще большая работа по строительству жилья, поскольку многие жители страдают из-за плохих квартирных условий.

В то время как определение стратегических целей организации не вызвало разногласий соучредителей, выбор конкретных направлений их реализации привел к расхождению их во взглядах. (автор перепутал причину и следствие)

В то время как определение стратегических целей организации не вызвало разногласий у соучредителей, при выборе конкретных направлений их реализации между ними возникли споры.

Надо:



2.Сопоставление несопоставимых фактов

Сопоставление фактов возможно только при наличии у них общего основания. Сопоставительные отношения выражаются союзами **А; если..., то,** при этом простые предложения в составе сопоставительного предложения обладают одинаковой структурой, то есть характеризуются структурным параллелизмом



НАПРИМЕР:

Широкая реклама продукции предприятия привела к увеличению в последнем квартале 2006 года на 7%, а в первом квартале этого года – на 10%.

Нарушение этого правила ведет к логической ошибке:

Если рассчитывать численность делопроизводственного персонала по существующим нормативам, то можно добиться существенного улучшения в организации работы с документами.

В данном случае сравниваются несопоставимые положения. **Исправить это предложение можно следующим образом:**

Если рассчитывать численность делопроизводственного персонала по существующим нормативам, то можно обосновать необходимость его увеличения (или сокращения).



3. Неразличение или пропуск субъекта и объекта в речи

Такого рода ошибка возникает тогда, когда субъект речи ставится в положение объекта

Например:

Надеяться на то, что мы накормим страну одними фермерами нереально.

Надеяться, что страну накормят одни фермеры, нереально.

НАДО СКАЗАТЬ

4. Речевая недостаточность

Речевая недостаточность – это пропуск нужного слова или словосочетания, которое понятно автору, но непонятно для читателей. Такие ошибки порождают алогизм – нарушение логики высказывания

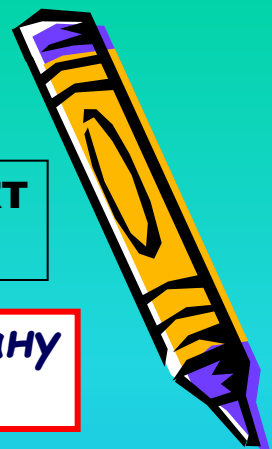
Например:

Страховая компания приглашает Вас по четвергам для получения травмы.

Речь в данном случае идет о получении денег по условиям страхования от травмы.

Сравните показатели первой таблицы со второй.

Сравнивать можно только показатели с показателями, а не показатели с таблицей



5.Нарушение закона исключенного третьего



Закон означает, что если имеются два противоречащих друг другу суждения, то одно из них истинно, а другое ложно и между ними не может быть ничего среднего, то есть такого третьего суждения, которое одновременно истинно в то же самое время в том же самом отношении.

Приведем в качестве примера нарушения этого закона диалог:

- *Находились ли на территории вашего предприятия посторонние лица 18 февраля 2003 года?*
- *У нас прекрасно налажена работа службы охраны предприятия.*

Ответ на поставленный вопрос может быть только один: да или нет, находились или не находились. Любой другой ответ нарушает логику высказывания и чаще всего свидетельствует о стремлении уйти от прямого ответа на поставленный вопрос.



Нарушение закона противоречия



Закон противоречия означает, что не могут быть одновременно истинными два высказывания об одном и том же предмете, одно из которых что-либо утверждает о предмете, а другое отрицает в то же самое время в том же самом отношении,

Например:

По объемам продаж в 1-м квартале 2005 года самые высокие показатели у отдела электросилового оборудования, не менее высокие показатели у отдела строительного оборудования.

Если один отдел имеет самые высокие показатели, то другого отдела, имеющего такие же высокие показатели, не может быть. Если оба отдела имеют действительно одинаково высокие показатели,

Следует сказать:

По объемам продаж в 1-м квартале 2005 года самые высокие показатели у отделов электросилового и строительного оборудования.



Ошибки в построении предложений

Не допускается соединять как однородные члены предложения причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями,



Неправильно:

Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, которые финансируются Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект.

Например:

Правильно:

Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, финансируемых Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект.



Этикет делового письма

Правила делового этикета логически вытекают из норм делового общения, в основе которых лежит:

- Вежливое и уважительное отношение к деловому партнеру;
- Соблюдение определенной дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение;
- Умение говорить «нет», не обижая партнера и не задевая его самолюбия;
- Терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим;
- Умение признавать ошибки, быть самокритичным;
 - Честность в деловых отношениях;
 - Умение принимать решения и способность их выполнять;
 - Умение вести спор, полемику.

Первое и основное правило переписки – не затягивайте с ответом, не заставляйте вашего корреспондента ждать. В случае задержки извинитесь и объясните её причину.

При подготовке ответа будьте внимательны к оформлению реквизита «адресат»: если поступившее письмо подписал руководитель, ответ нужно адресовать на его имя; если заместитель руководителя – отвечайте ему.



Заключение

Заключение – это итог рассмотрения темы, которой посвящено письмо

Заключение представляет собой выводы в виде предложений, мнений, требований, просьб, отказов, напоминаний и т.п.

Просим направить письменную заявку в гостиницу «Россия» с указанием количества необходимых мест и сроков пребывания делегации.

Приглашаем сотрудников вашей организации принять участие в семинаре по антикризисному управлению, проводимом Пензенским институтом экономического развития в январе 2005 года.

Предлагаем провести переговоры по детальному обсуждению условий поставки продовольственных товаров с представителями вашей фирмы в Москве в период с 15 по 30 января 2006 года.

Примеры:



Заключительные этикетные фразы



Обращение и заключительные фразы вежливости составляют так называемую этикетную рамку. Если обращение в письме отсутствует, то опускается и заключительная фраза **«С уважением»**.

Формулируя заключительные этикетные фразы, следует помнить, что этикет подчинен определенной системе ценностей и социальных приоритетов.

В сложившейся у нас системе официальных отношений негативно воспринимается демонстрация преувеличенного внимания, подострастие, уничижение, фамильярность и другие подобные отношения, поэтому нежелательно вводить в заключительные этикетные фразы разговорные слова и выражения, слова и выражения, имеющие экспрессивную окраску:

К счастью, наши опасения не подтвердились.

К сожалению, мы поздно получили Ваше приглашение.

Очень рады оказать Вам услугу.

Глубокоуважаемый господин N

С наилучшими пожеланиями.

Многоуважаемый господин N

Примеры:

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

