

Культура составления деловых писем



План:

1. Правила оформления делового письма.
2. Общая структура делового письма.
3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке.
4. Язык деловой переписки.
5. Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции.
6. Новые тенденции в практике русского делового письма.



1. Правила оформления делового письма

Деловое письмо = «рама» письма + основной текст

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



1. Правила оформления делового письма

Угловое расположение реквизитов

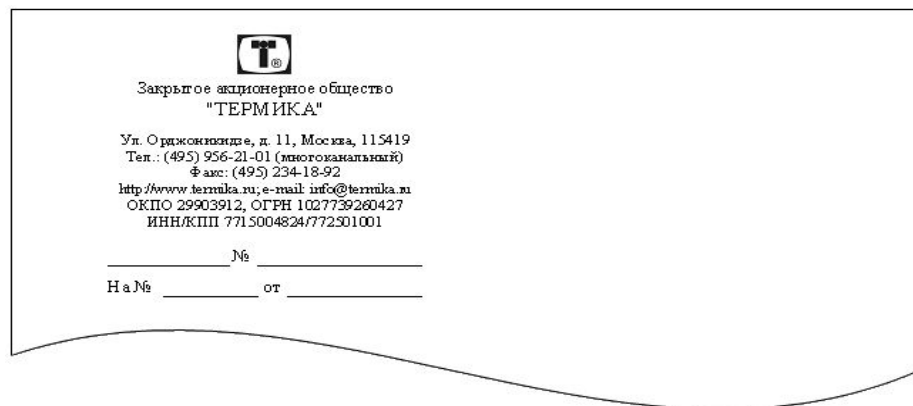


Diagram illustrating the angular placement of document details in a business letter. The details are arranged in the top-left corner of the document.

Т[®]

Закрывое акционерное общество
"ТЕРМИКА"

Ул. Оряжонкидзе, д. 11, Москва, 115419
Тел.: (495) 956-21-01 (многоканальный)
Факс: (495) 234-18-92
<http://www.ternika.ru>; e-mail: info@ternika.ru
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427
ИНН/КПП 7715004824/772501001

№ _____

На № _____ от _____

Продольное расположение реквизитов



Diagram illustrating the longitudinal placement of document details in a business letter. The details are arranged horizontally across the top of the document.

Т[®]

ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"ТЕРМИКА"

ПРИКАЗ

№ _____

Москва

Реквизиты – это обязательные признаки, установленные законом или положениями для отдельных видов документов.

Состав и расположение реквизитов на бланках организационно-распорядительных документов должны соответствовать **ГОСТ Р 6.30-2003**.

Формуляром называется совокупность реквизитов документа.



1. Правила оформления делового письма

Для официального письма - состав **реквизитов**:

- 1) Государственный герб РФ;
- 2) код организации по ОКПО, если он есть (для внутрироссийской переписки);
- 3) наименование организации (полное или сокращ-ое);
- 4) справочные данные об организации;
- 5) дата документа;
- 6) регистрационный номер документа;
- 7) ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа (при письмах-ответах);
- 8) адресат;
- 9) заголовок к тексту;
- 10) текст;
- 11) подпись;
- 12) фамилия (или ФИО) и телефон исполнителя.



Реквизит «Государственный герб РФ»

В соответствии с Положением о Государственном гербе, утвержденным Указом Президента РФ от 30 ноября 1993 г. № 2050, изображается на бланках:

- Президента Российской Федерации;
- палат Федерального Собрания;
- Правительства Российской Федерации;
- Конституционного Суда Российской Федерации;
- Верховного Суда Российской Федерации;
- Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;
- центральных органов федеральной исполнительной власти (министерств, ведомств);
- федеральных судов;
- Прокуратуры Российской Федерации;
- Центрального банка Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека;
- Счетной палаты;
- дипломатических представительств, консульских учреждений и иных официальных представительств Российской Федерации за границей.



Реквизит «Государственный герб РФ»

Изображение герба располагается на верхнем поле документа центровано относительно наименования организации.

Помните!

В документах, создаваемых в негосударственных организациях, герб не изображается.



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Реквизит «Наименование организации»

Наименование организации – адресанта документа дается в полном и сокращенном виде, например Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела – ВНИИДАД.

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
Документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)

ПРИКАЗ

КОНТИНЕНТ
МЕЖДУНАРОДНАЯ ФИНАНСОВО -
ПРОМЫШЛЕННАЯ КОМПАНИЯ

KONTINENT
INTERNATIONAL FINANCIAL
AND INDUSTRIAL CORPORATION

Реквизит «**Справочные данные об организации**»

- почтовый и телеграфный адреса (порядок и форма записи сведений о почтовом и телеграфном адресах организации должны соответствовать Почтовым правилам).
- номера телефона, факса,
- номер счета в банке.

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

<http://www.vniidad.ru>

ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795,

ИНН /КПП 7708033140/771001001



Реквизит «Справочные данные об организации»

Порядок написания адреса адресата:

- 1) наименование адресата (для физических лиц – фамилия, имя, отчество);
- 2) название улицы, номер дома, номер квартиры;
- 3) название населенного пункта (города, поселка);
- 4) название области, края, автономного округа, республики;
- 5) страна (для международных почтовых отправок);
- 6) почтовый индекс;
- 7) номер телефона, факса, электронной почты и сайта;
- 8) банковские реквизиты (письма по вопросам расчетно-денежных операций).



Реквизит «Дата документа»

Дата – один из основных реквизитов, обеспечивающий юридическую силу документа.

Дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенных точкой; год – четырьмя арабскими цифрами.

Например, дату 29 декабря 2005 г. следует оформлять 29.12.2005.

Даты могут иметь другую последовательность в соответствии с международными стандартами: год, месяц, число: **2005.29.12**

Допускается оформление словесно-цифровой даты: **29 декабря 2005 г.**

Помните!

Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания (принятия решения), для акта – дата события.

Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

После написания дата, слово «год» не ставится.

Не допускается употребление римских цифр.

Дату на документе проставляет должностное лицо непосредственно при подписании или утверждении.

Дата может быть проставлена от руки.



Реквизит «**Регистрационный номер документа**»

- это цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое каждому исходящему (отправляемому), внутреннему и входящему (поступившему) документу при его регистрации. Регистрация документов ведется в соответствии с принятой в организации системой индексации, основу которой составляет порядковый номер документа.

Состоит из нескольких частей. Сначала может быть записан индекс структурного подразделения, индекс по номенклатуре дел классификатора корреспондентов, исполнителей, а последней частью будет порядковый номер исходящего письма, например **№ 2/16-2955** или **18/275**.



**Реквизиты «Регистрационный номер документа»;
«Ссылка на регистрационный номер и дату
входящего документа» (при письмах-ответах)**

Реквизит _____ состоит _____ из _____ трафаретной _____ части
«_____ № _____», которая заполняется от руки датой
и регистрационным номером.

При ссылке на входящий документ слова «наш», «ваш»,
употреблять не рекомендуется. Наиболее рациональна
такая форма этого реквизита:

На № _____ от _____



Реквизит «**Адресат**»

-это организация, структурное подразделение, должностное или физическое лицо, кому адресован документ. Указывается на верхней правой стороне бланка письма. Это внутренний адрес письма.

В адресате название организации получателя пишется в именительном падеже. Например: ЗАО «Оксид». В целях ускорения исполнения письма, если известна фамилия лица которое будет его рассматривать, рекомендуется указывать и эту фамилию. Согласно ГОСТ Р 6.30-2003 при направлении письма должностному лицу название организации указывается в именительном падеже, а должность и фамилия – в дательном. Например:

Кемеровское ОАО «Гранит»

Главному специалисту

А.Н. Смирнову



Реквизит «**Адресат**»

Если письмо адресуется руководителю организации, наименование организации должно входить в состав наименования должности адресата. Например:

*Ректору
Новосибирской
государственной академии
экономики и управления
проф. Ю.В. Гусеву*

В состав реквизита «адресат» может входить почтовый адрес.



Реквизит «Адресат»

В состав реквизита «адресат» может входить почтовый адрес.

- Если письмо адресуется официальному лицу, сначала указывается должность, затем фамилия и инициалы, затем адрес организации.

Например:

Директору ЗАО «Кристалл».

Г.Н. Некрасову

103030, Г. Москва,

Скатертный пер., 22

- Если письмо адресуется частному лицу, сначала указываются почтовый индекс и адрес, а затем инициалы и фамилия получателя.

Например:

630102, г. Новосибирск-102,

ул. Кирова, 76, `В. 12

П.И. Григорьеву



Реквизит «Адресат»

- Если лицо, на имя которого пишется письмо, имеет ученое звание (ученую степень), его следует указывать перед фамилией:

акад. А.Г. Иванову

проф. Н.Г. Курсанову

- Текстовое сокращение «гр.» (от слова «гражданин») применяется тогда, когда лицо, которому адресуется письмо, рассматривается как субъект гражданских правоотношений. В переписке с организациями и фирмами других стран слова «господин», «господину» передаются сокращениями «г.», «г-ну».



Реквизит «**Заголовок к тексту**»

должен отражать основной вопрос, затронутый в письме, и быть кратким и емким, сформулированным **в одной фразе**.

Заголовок помещается слева перед текстом письма.

Содержание письма выражается в нем формой предложного падежа с предлогом «о» («об»). Кавычками заголовок не выделяется, пишется с прописной буквы и начинается сразу от левого поля листа.

В конце заголовка точка не ставится. Например:

Об организации выездной торговли

О поставке угля по контракту № 33-02/567

О закупке кирпичного завода

Желательно, чтобы заголовок не превышал двух строк; если же строки две, употребляется абзац.



Реквизит «**Заголовок к тексту**»

- Заголовок должен составлять непосредственный исполнитель.
- Не рекомендуется в заголовке употреблять слова «касательно», «касается». Также не следует писать «по делу», так как данное выражение принято в юридической практике. Оно вполне уместно, например, в письме, адресованном в отделение милиции:

Начальнику

отделения милиции

Кировского района

г. Саратова

Г.В. Сидорову

По делу гр. Круглова А.А.



Реквизит «Текст»

основной реквизит делового письма. Максимальная длина стандартной строки официального письма равна 64 печатным знакам, что составляет около 17 см. Обычно строка вмещает 60-62 знака.

Отметка о наличии приложения делается, если к письму приложены какие-либо документы. В левом нижнем углу письма сразу от поля ставится слово «Приложение», затем помещаются названия прилагаемых документов в цифровой последовательности с указанием количества экземпляров и листов. Каждое название располагается на отдельной строке. Под словом «Приложения» никакая запись не производится. Например:

Приложения: 1. Копия контракта с фирмой «Келлер» на 3 л. В 1 экз.



Реквизит «Текст»

Указание на наличие приложения, упоминаемого в тексте письма, может быть сделано в таком виде:

Приложение: нал. Вэкз.

Этот реквизит может быть заготовлен на бланке письма.

В сброшюрованном приложении количество листов не указывается. Например:

Приложение: информационный материал о международной выставке «СИБ-2000» в 3 экз.

Сами документы, входящие в состав приложения, должны иметь все необходимые реквизиты: наименование вида документа, заголовок, дату, подпись. Кроме того, на приложениях в верхнем углу справа делается отметка, указывающая на связь приложения с основным документом. Если приложение является самостоятельным документом, оно направляется с сопроводительным письмом.



Реквизит «Подпись»

- Помещается слева под текстом письма сразу от поля. В состав подписи входят наименование должности лица, подписывающего письмо, личная подпись и ее расшифровка. Например:
Директор школы Подпись Н.К. Сидоров
- Две подписи ставятся в том случае, когда необходимо подтвердить действительность первой подписи, а также в особо ответственных документах, например в письмах по финансово-кредитным вопросам (подпись главного (старшего) бухгалтера предприятия).
- При подписании письма несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности:

Директор института Подпись А.Н. Марченко

Главный бухгалтер Подпись Ю.П. Волков



Реквизит «Подпись»

- При подписании письма несколькими лицами, занимающими одинаковые должности, их подписи располагаются на одном уровне:

Директор
завода «Текстильщик»
Подпись С.Г. Мамаев
29.12.2005

Директор
завода «Красная заря»
Подпись А.С. Антоненко
29.12.2005



Реквизит «Подпись»

- Все экземпляры писем, остающиеся в делах организаций, должны содержать подлинные подписи должностных лиц. Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте письма, отсутствует, письмо подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. При этом обязательно указывается фактическая должность лица, подписавшего письмо (например, «и.о.», «зам.») и его фамилия. Нельзя подписывать письма с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности.
- Подписание документа является одним из способов удостоверения его. Официальное письмо без подписи не имеет юридической силы.



Реквизит «Отметка об исполнителе»

- Отметка об исполнителе (составителе письма) включает фамилию исполнителя и номер его служебного телефона и помещается на лицевой стороне письма.
- Располагается реквизит на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

Ю.П. Кондратьева

248 75 39

или

Юлия Павловна Кондратьева 248 75 39



2. Общая структура делового письма

Коммерческая корреспонденция:

- письмо-запрос,
- письмо-предложение (оферта),
- письмо-ответ (на запрос, предложение),
- письмо-претензия (рекламация).



2. Общая структура делового письма

Коммерческий запрос - это документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т. п.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю).

Письма-запросы применяются в тех случаях, когда не представляется возможным лично или по телефону решить данный вопрос, а также с целью инициировать адресата на более активные действия, в частности, на ответное послание.



2. Общая структура делового письма

Содержательные аспекты запроса реализуются с помощью устойчивых языковых моделей.

При составлении письма-запроса могут быть использованы следующие стандартные выражения:

Просим выслать нам предложение на поставку...

Просим Вас сообщить нам, можете ли Вы...

Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о...

Мы были бы рады, если Вы сообщите нам, можете ли Вы поставить...

Мы будем благодарны, если Вы информируете нас о возможности поставить нам...



2. Общая структура делового письма

Ответ на запрос составляется в случае, если продавец не может сразу выслать покупателю предложение.

Письмо-запрос может содержать следующую информацию:

- о принятии запроса к рассмотрению;
- о выяснении возможностей поставки товара, интересующего покупателя;
- об отказе поставить товар, интересующий покупателя;
- об изменении условий запроса (изменении количества товара, модели, марки, сроков поставки и т. п.);
- об обещании направить предложение на поставку товара, интересующего покупателя.



2. Общая структура делового письма

Письмо-ответ может иметь форму трафаретного или обычного письма.

В случае отказа поставить интересующий покупателя товар в письме-ответе могут быть использованы следующие типовые модели:

К сожалению, мы не можем ответить на Ваш запрос положительно и выслать Вам конкретное предложение на поставку...

Мы просим Вас отложить этот вопрос до... Просим Вас вернуться к этому вопросу в...

В случае если продавец может сразу удовлетворить просьбу покупателя и поставить интересующий его товар, он направляет предложение (оферту).



2. Общая структура делового письма

Письмо-предложение (оферта) - это заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием конкретных условий.

Предложение может быть направлено в ответ на запрос покупателя, импортера либо по инициативе продавца, экспортера.

В предложении обычно указываются наименование предлагаемого товара, количество и качество товара, цена, срок поставки, условия платежа, род упаковки и другие условия поставки в зависимости от характера товара.



2. Общая структура делового письма

При составлении письма-предложения используются следующие стандартные модели:

- *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 ...*



2. Общая структура делового письма

Ответ на предложение

- Ответ на предложение может содержать согласие на условия предложения, подтверждение принятия предложения. В этом случае сделка считается законченной. Принятием предложения является выдача заказа или заключение контракта.
- Если покупатель не согласен с условиями предложения или не заинтересован в предлагаемом товаре, он отклоняет предложение. В этом случае между продавцом и покупателем может установиться переписка до тех пор, пока не будет достигнута полная договоренность.



2. Общая структура делового письма

Письмо-претензия (рекламация) - коммерческий документ, представляющий собой выражение претензий к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков.

- Рекламации могут быть предъявлены в отношении качества и количества товара, сроков поставки, упаковки, маркировки, платежа и других условий контракта (договора).
- Рекламация должна содержать: основания для предъявления претензии; доказательства - ссылки на нормативные акты, документы (акт экспертизы, акт приемки и т. д.); конкретные требования стороны, предъявляющей претензию (например, требование замены некачественного товара качественным; требование уценки товара и т. д.).



2. Общая структура делового письма

При составлении текста **рекламации** используются следующие стандартные модели:

К нашему большому сожалению, сообщаем Вам, что...

К сожалению, мы должны поставить Вас в известность, что...

К нашему огромному сожалению, условия контракта Вами не выполнены

Мы официально заявляем Вам рекламацию на...

Наши клиенты заявили рекламацию на...

Качество партии товара, полученного от Вас ... числа, оказалось ниже качества, оговоренного в контракте № ...

При приемке товара были обнаружены следующие недостатки:...



2. Общая структура делового письма

Коммерческое послание, помимо ясности и точности изложения, должно отличаться также определенной воздействующей силой, в связи с чем при составлении текста письма должны учитываться психологические факторы его восприятия адресатом.

Элементами такого рода воздействия являются этикетные фразы и конструкции, не только создающие определенные рамки корректности и вежливости, но и задающие общению определенную тональность. Сравните:

Согласно нашей договоренности просим сделать нам предложение на поставку...

Мы будем рады, если Вы сообщите нам, можете ли Вы поставить...



3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке

Деловое письмо должно располагать адресата к себе проявлением искренности. Общий тон письма, при всей его подчеркнутой официальности и деловитости, должен быть доброжелательным по отношению к адресату, что способствует установлению более прочного взаимопонимания между участниками переписки.



3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке

Рекомендации при составлении содержания письма:

- излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями, стараться избегать причастных и деепричастных оборотов, и бесконечных «а также», отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении - подлежащее предшествует сказуемому, определение стоит перед определяемым словом, а вводные слова находятся в начале предложения;
- применять устойчивые словосочетания и обороты письменной речи;



3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке

Рекомендации при составлении содержания письма:

- употреблять специальные термины в их общепринятом, единообразном для понимания толковании, и только в том случае, если применение термина является совершенно необходимым, исключить устаревшие слова и выражения (архаизмы), отжившие канцелярские обороты, заимствования из местных диалектов. Следует также остерегаться включения в текст различных недавно появившихся выражений, профессионального жаргона;



3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке

Рекомендации при составлении содержания письма:

- излагать суть проблемы в спокойном, ровном тоне. Проявление, как чрезмерной любезности, так и недоброжелательности, граничащей с грубостью, не допускается. В процессе изложения следует быть умеренным в просьбах, сдержанным в оценках событий, объективным при изложении фактов. Не следует намекать получателю письма на его мнимую невнимательность, вводя в заключительный текст письма формулировку типа: «Предлагаю внимательно изучить...»;



3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке

Рекомендации при составлении содержания письма:

- не следует побуждать адресата спешить при вынесении решений, вставляя в текст письма слова *«Срочно»*, *«Незамедлительно»*, *«В возможно более короткие сроки»*. Лучше указать, когда бы вы желали узнать о решении, например, следующим образом: *«Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении»*;
- не следует содержанием (или подтекстом) документа навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса, например, так: *«Прошу изучить и решить вопрос положительно»* или *«Прошу утвердить эту кандидатуру»*;



3. Стилистика делового письма. Стандарты и индивидуальность в деловой переписке

Рекомендации при составлении содержания письма:

- в том случае, если вы сообщаете о том, что выполнение поручения или просьбы не представляется возможным, не стоит начинать письмо с констатации отказа - нужно сначала изложить мотивацию своего решения и дать понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться.



4. Язык деловой переписки

К языковым средствам и стилю изложения информации в документе предъявляются особые требования:

- однозначность используемых слов и терминов;
- нейтральный тон изложения;
- соблюдение лексических, грамматических, стилистических норм, обеспечивающих точность и ясность изложения;
- смысловая достаточность и лаконичность текста



4. Язык деловой переписки

Смысловая точность письменного высказывания:

<i>представить (предъявить, показать. Представить отчет)</i>	<i>предоставить (дать что-либо в пользование, распоряжение кому-либо. Предоставить справку);</i>
<i>гарантийный (содержащий гарантию, служащий гарантией. Гарантийный талон)</i>	<i>гарантированный (обеспеченный законом, договором. Гарантированный отдых)</i>
<i>проводить (осуществлять что-либо. Проводить совещание) и др.</i>	<i>производить (вырабатывать, изготавливать. Производить товары).</i>



4. Язык деловой переписки

Употребление слов-синонимов:

ПРАВИЛЬНО

*построить склад, соорудить мост,
воздвигнуть арку*

НЕПРАВИЛЬНО

*возвести склад, соорудить киоск,
воздвигнуть жилой дом*

Употребление терминов в деловой документации

- термин был понятен как автору, так и адресату. Если термин является малоупотребительным и его значение может быть непонятным, следует прибегнуть к одному из предлагаемых способов:
- а) дать официальное определение термина, например: *факторинг - продажа права на взыскание долгов*;
- б) уточнить, расширить содержание термина словами нейтральной лексики, например: ... *невыполнение договора вызвано форс-мажорными обстоятельствами (ливневыми дождями размыло пути сообщения с заводом)*;
- убрать термин и заменить его общепонятным словом или выражением.



4. Язык деловой переписки

- неоправданное использование заимствованных слов, например:

экссклюзивный вместо исключительный;

апеллировать вместо обращаться;

прерогативы вместо исключительное право и под.

- не должны употребляться слова и выражения, вышедшие из употребления (архаизмы и историзмы).

Следует писать: *не при сем направляем, а направляем; Не сего года, а этого года (текущего года); Не настоящим сообщаем, а сообщаем, Не настоящим акт составлен, а акт составлен; Не каковой, а который; Не вышепоименованный, а указанный выше.*



4. Язык деловой переписки

- неправильное употребление предлогов *по, в, с, благодаря*:
- Конструкции с предлогом *по* и без него различаются стилистической окраской: конструкции без предлога - общеупотребительны, с предлогом - характерны для деловой речи, например: *меры по усовершенствованию, опыты по разведению, мероприятия по предупреждению, расходы по ремонту, центр по подготовке*.
- не допускается употребление предлога *по* вместо предлога *о (об)*, если речь идет о конкретной теме, содержании беседы, разговора, выступления, например: *отчитаться о работе, доклад об итогах работы, переговоры о новой сделке*.
- Предлог *благодаря* употребляется только в тех случаях, когда речь идет о положительных изменениях; в случае негативных последствий следует употреблять предлог *из-за*, например: *Благодаря высокой технической квалификации специалистов поставленная задача была решена на высоком техническом уровне. Но: Из-за низкого качества строительных работ значительное время уйдет на устранение неполадок*.



4. Язык деловой переписки

- большинство слов в письменной деловой речи употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов. Например:

приказ - издается; контроль - возлагается; цена - устанавливается; задолженность - погашается; рекламация (претензия) - предъявляется; платеж - производится; счет - выставляется (оплачивается); оплата - производится (гарантируется); должностные оклады - устанавливаются; порицание - выносится; договоренность - достигается; кредит выделяется и т. п. - глагольные сочетания; доводы - веские; цены - низкие, высокие; скидки - значительные, незначительные; необходимость - настоятельная; сотрудничество - взаимовыгодное, плодотворное, успешное; рентабельность - высокая, низкая; расчеты - предварительные, окончательные и т. п. - именные сочетания.



4. Язык деловой переписки

- употребление страдательных конструкций вместо действительных. Например: не *мы выполним*, а *нами будет выполнено*
- Наиболее рациональна структура текста документа, состоящая из **двух частей**. В первой излагаются мотивы, факты и события, послужившие поводом для составления бумаги, во второй - выводы, просьбы, предложения, решения, распоряжения и т. д. Например, структуру сопроводительного письма составляют два смысловых аспекта: сообщение о высылаемом материале и уточняющие сведения:

Направляем подробное описание автоматической системы управления.

Получение просим подтвердить.



4. Язык деловой переписки

- порядок слов в предложении:

В устной речи наиболее значимое слово выделяется интонационно. В письменной речи информационная роль слова или словосочетания возрастает к концу предложения.

Например:

По решению арбитражного суда задолженность необходимо погасить до 1 июля 2000 года.

Задолженность необходимо погасить до 1 июля 2000 года по решению арбитражного суда.



4. Язык деловой переписки

Сокращения подчиняются определенным правилам:

1. Сокращения должны быть единообразны на протяжении всего документа. Недопустимо сокращать одно и то же слово (словосочетание) по-разному или писать его в одном месте полностью, а в другом сокращенно.
2. Нельзя сокращать слово, если оно является единственным членом предложения.
3. Не допускается сокращение, если оно может повлечь за собой инотолкование, двусмысленность в восприятии фразы.
4. Сокращение слова до одной буквы не допускается, кроме случаев традиционных текстовых сокращений типа: г. (год), г. (господин), л. (лист, листы), с. (село), р. (река), п. (пункт) и др. Правила и стандарты сокращений приведены в ГОСТ 7.12-77 (СТСЭВ2012-79).



5. Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции

1. Структурные ошибки (неверное построение делового письма, несоразмерное положение его частей);
2. Синтаксические ошибки (неправильный порядок слов в предложении)
3. Морфологические ошибки (употребление полной и краткой форм имен прилагательных)
4. Лексические ошибки (неправильное использование слов и терминов, слов-синонимов тавтология)
5. Стилистические помехи (искусственное удлинение речи)
6. Технические помехи (описки, ошибки, механические повреждения целостности текста (надрывы,склеивания с конвертом и т.д.).)



6. Новые тенденции в практике русского делового письма

Процесс унификации делового письма (Англия - кодифицированный стиль официального общения, Zip-Code, «код-молния»); США. Техническая база – компьютеризация.

- деловое письмо должно занимать не более страницы;
- текст официального письма не допускает нескольких толкований;
- тенденция к большей свободе в выборе языковых средств, в том числе экспрессивных; стремление к персонифицированному стилю изложения ()



2. Унификация и стандартизация языка деловых бумаг

языковые 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...*



Домашнее задание

Выполнить индивидуальное домашнее задание
(составить деловое письмо определенного типа)

