



# Информирование (служебная записка, уведомление, письмо-сообщение)

- ▶ довожу до Вашего сведения ...;
- ▶ высылаем запрошенные Вами ...;
- ▶ извещаем Вас о том, что ...;
- ▶ информируем Вас о том, что ...;
- ▶ Сообщаем / уведомляем, что ...;

# Побуждение (приказ, распоряжение, указание)

- ▶ назначить расследование по факту ...;
- ▶ ввести в эксплуатацию;
- ▶ изыскать дополнительные возможности для ...;
- ▶ обязываю всех начальников отделов предприятия ...;

# Придание юридического статуса чему-либо (договор, доверенность, справка)

- ▶ (наименования сторон) заключили настоящий договор о нижеследующем;
- ▶ настоящий договор составлен в том, что ...;
- ▶ организация в лице администрации обязуется ...;
- ▶ я, нижеподписавшийся, ... доверяю ...;
- ▶ ... настоящей доверенностью уполномочиваю ...;
- ▶ дана ... в том, что ... действительно работает ...;

# Инициирование, поддержание отношений (ГП, письмо- просьба)

- ▶ гарантируем, что ...;
- ▶ фирма ... гарантирует ...;
- ▶ просим Вас ...; убедительно прошу Вас решить вопрос ...;
- ▶ нам хотелось бы привлечь Вас...;
- ▶ сообщите нам, пожалуйста ...;

# Выражение предупреждения, требования, отказа

- ▶ примите наше приглашение ...; позвольте пригласить Вас ...;
- ▶ мы будем весьма признательны за участие в ...;
- ▶ напоминаем, что ...; вторично ставим Вас в известность ...;
- ▶ мы предъявляем претензию к (качеству товара);
- ▶ мы официально заявляем Вам рекламацию на ...;
- ▶ Ваше предложение отклонено по следующим причинам ...;
- ▶ к сожалению, мы не можем положительно откликнуться на Ваше предложение о ...;

# Текст-трафарет

## СПРАВКА

Тов. \_\_\_\_\_ работает \_\_\_\_\_

*(фамилия, инициалы) (название учреждения)*

в должности \_\_\_\_\_ Оклад \_\_\_\_\_

Справка выдана для представления \_\_\_\_\_

Начальник отдела кадров \_\_\_\_\_

# Языковые формулы, выражающие МОТИВЫ СОЗДАНИЯ 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 ...*
- ▶ *Ссылаясь на Ваш запрос от ...*
- ▶ *Согласно постановлению правительства ...*
- ▶ *На основании нашего телефонного разговора ...*



# Языковые формулы, выражающие причины создания документа

- ▶ *Ввиду задержки получения груза ...*
- ▶ *По причине задержки оплаты ...*
- ▶ *В связи с чрезвычайными финансовыми трудностями ...*
- ▶ *В связи с нарушением срока поставки ...*
- ▶ *Учитывая, что цены на энергоносители увеличились на ...*
- ▶ *Учитывая увеличение спроса на продукцию ...*
- ▶ *Ввиду особых обстоятельств ...*
- ▶ *В связи с завершением работ по ...*
- ▶ *В связи с проведением совместных работ ...*

# Языковые формулы, выражающие цель создания документа

- ▶ *В целях обмена опытом направляем в Ваш адрес ...*
- ▶ *В целях увеличения товарооборота ...*
- ▶ *В целях упорядочения работы структурных подразделений института ...*
- ▶ *В целях расширения спектра образовательной деятельности университета ...*
- ▶ *Во исполнение постановления Ученого совета университета ...*
- ▶ *Во избежание конфликтных ситуаций ...*
- ▶ *Для согласования спорных вопросов ...*
- ▶ *Для согласования вопросов участия ...*
- ▶ *С целью ознакомления с ... просим выслать*

# Глагольные конструкции

- ▶ **сообщение:** сообщаем, ставим Вас в известность, извещаем, уведомляем;
- ▶ **предложение:** предлагаем;
- ▶ **просьба, требование, распоряжение:** прошу, просим, настаиваем, приказываю, постановляю;
- ▶ **подтверждение, заявление:** подтверждаем, заверяем, заявляем, объявляем;
- ▶ **обещание:** заверяем, обязуемся, гарантируем;
- ▶ **напоминание, предупреждение:** напоминаем;
- ▶ **отказ:** вынуждены отказать, не можем выполнить Вашу просьбу, не располагаем возможностью удовлетворить Вашу просьбу;
- ▶ **выражение отношения (формулы этикета):** с сожалением сообщаем, приносим извинения, выражаем признательность, благодарим, желаем успехов, выражаем соболезнование

# Глаголы

- ▶ в форме *третьего лица единственного числа*, если называют действия, совершаемые от имени всей организации («СОЮЗПОДШИПНИК» предлагает...; ООО «Росэл» гарантирует...), и *третьего лица множественного числа* (администрация и профсоюзный комитет университета представляют...).
- ▶ Если автор документа — лицо физическое, то действия передаются *от первого лица единственного числа* (прошу сообщить...; предлагаю провести...; довожу до Вашего сведения...) и *от первого лица множественного числа* (приглашаем Вас...; рады сообщить Вам...).

# Языковые формулы, выражающие просьбы, требования, распоряжения

- ▶ *Прошу рассмотреть возможность...*
- ▶ *Прошу изыскать для нужд организации...*
- ▶ *Обращаемся к Вам с просьбой...*
- ▶ *Прошу Вас направить в мой адрес...*
- ▶ *Убедительно прошу решить вопрос о...*
- ▶ *Настаиваем на соблюдении всех условий настоящего договора. ..*
- ▶ *Приказываю создать комиссию в составе...*

# Языковые формулы, выражающие напоминание, предупреждение

- ▶ *Напоминаем Вам, что срок соглашения истекает ...*
- ▶ *Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны...*
- ▶ *Организация уведомляет Вас о том, что ...*
- ▶ *Считаем необходимым еще раз напомнить Вам о том, что...*
- ▶ *Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора о ...*
- ▶ *Взятые организацией гарантийные обязательства утрачивают свою силу с...*

## Языковые формулы, выражающие предложение

- ▶ *По Вашей просьбе предоставляем Вам обзор рынка товаров нашей фирмы ...*
- ▶ *В ответ на Ваш запрос на... мы предлагаем Вам ...*
- ▶ *Наша компания рассматривает возможность сотрудничества с Вами и продвижения продукции Вашей фирмы на рынок ... региона ...*
- ▶ *Благодарим Вас за просьбу дать предложение на отгрузку товара в Ваш адрес ...*
- ▶ *Просим Вас принять заказ на 20-футовый контейнер из ... на условиях ...*
- ▶ *Подтверждая получение Вашего запроса, мы можем поставить Вам ...*

## Языковые формулы, выражающие отказ от предложения

- ▶ *К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным, поскольку...*
- ▶ *Мы не можем предоставить интересующую Вас информацию, так как ...*
- ▶ *Организация не имеет возможности выполнить данную задачу из-за отсутствия...*
- ▶ *Ваше распоряжение не может быть выполнено к установленному сроку по следующим причинам...*
- ▶ *Несмотря на предпринятые нами усилия. Ваше указание остается невыполненным в связи с...*



## Языковые формулы, выражающие распоряжение, приказ

- ▶ *Назначить на должность начальника отдела легкой промышленности ...*
- ▶ *Обязать руководителей всех подразделений института ...*
- ▶ *Контроль за исполнением настоящей директивы возложить на ...*
- ▶ *Назначить расследование по факту ...*
- ▶ *Изыскать дополнительные возможности для ...*
- ▶ *Утвердить Временное положение об Институте современных технологий управления...*
- ▶ *Обеспечить доставку комплектующих не позднее ..*

## Языковые формулы, выражающие сообщение, уведомление

- ▶ *Сообщаем, что ...*
- ▶ *Извещаем Вас о том, что ...*
- ▶ *Ставим Вас в известность о том, что ...*
- ▶ *Считаем необходимым поставить Вас в известность о ...*
- ▶ *Докладываю о...*
- ▶ *Довожу до Вашего сведения, что ... Организация извещает о ... Нам*
- ▶ *Приятно сообщить (Вам), что ... Сообщаем к Вашему сведению, что ...*

## Языковые формулы, выражающие обещание, гарантии

- ▶ *Гарантируем, что ...*
- ▶ *Безопасность гарантируется ...*
- ▶ *Конфиденциальность информации обеспечена ...*
- ▶ *Выявленные недостатки будут устранены в кратчайшие сроки ...*
- ▶ *Просим выслать в наш адрес наложенным платежом (вид гарантии)...*

*Устойчивые обороты речи, прочно закрепившиеся за официально-деловым стилем:*

- ▶ *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... и т. д.*

# Частотные ошибки

- ▶ **представить** (предъявить, показать) - **предоставить** (дать что-либо в пользование, распоряжение кому-либо. Предоставить отпуск;
- ▶ **гарантийный** (содержащий гарантию) - **гарантированный** (служащий гарантией. Гарантийный талон)
- ▶ **Проводить** (осуществлять что-либо) - **производить** (вырабатывать, изготавливать) Проводить совещание. Производить товары).
- ▶ построить склад возвести склад
- ▶ соорудить мост соорудить киоск
- ▶ воздвигнуть арку воздвигнуть жилой дом

# Стилистические ошибки

- ▶ *дострой* вместо *завершение строительства*;
- ▶ *незавершенка* вместо *незавершенное строительство*;
- ▶ *студенты-дневники* вместо *студенты дневного обучения*;
- ▶ *студенты-вечерники* вместо *студенты вечернего обучения*;
- ▶ *безнал, безналичка* вместо *безналичный расчет* и т. д.
- ▶ Следует писать не *при сем направляем*, а *направляем*; не *сего года*, а *этого года (текущего года)*; не *настоящим сообщаем*, а *сообщаем*, не *настоящий акт составлен*, а *акт составлен*; не *каковой*, а *который*; не *вышепоименованный*, а *указанный выше*.

- ▶ Если термин является малоупотребительным и его значение может быть непонятным, следует прибегнуть к одному из предлагаемых способов:
- ▶ — дать официальное определение термина, например: **факторинг** — продажа права на взыскание долгов;
- ▶ — 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.

Трудности в восприятии текста документа может вызывать неоправданное использование заимствованных слов.

Наиболее типичная ошибка — немотивированное употребление иноязычных слов вместо уже существующих для обозначения понятий привычных слов, например:

- ▶ **паблисити** вместо **реклама, известность, популярность;**
- ▶ **эсклюзивный** вместо **исключительный;**
- ▶ **апеллировать** вместо **обращаться;**
- ▶ **прерогативы** вместо **исключительное право** и т. п.

- ▶ Предлог **по** не может указывать на цель действия и не должен употребляться вместо предлога **для**, например:
- ▶ **ПРАВИЛЬНО / НЕПРАВИЛЬНО?**
- ▶ На заводе немало сделано для улучшения качества
- ▶ На заводе немало сделано по улучшению качества
- ▶ Предлог **по** не должен употребляться вместо предлога **из-за**, если указывается причина, связанная с поведением, действиями кого-либо, например:
- ▶ **ПРАВИЛЬНО / НЕПРАВИЛЬНО?**

Указание не выполнено из-за / Указание не выполнено по нераспорядительности администрации

- ▶ Исключением являются выражения: *по невниманию, по небрежности, по вине.*

▶ **Употребляются с родительным падежом**

- ▶ в отношении
- ▶ во избежание
- ▶ в целях
- ▶ в течение
- ▶ в продолжение
- ▶ вследствие
- ▶ ввиду
- ▶ в силу
- ▶ впредь до
- ▶ касательно
- ▶ по мере
- ▶ по причине
- ▶ при посредстве

**Употребляются с дательным**

- благодаря
- в отношении к
- применительно к
- сообразно
- согласно
- по



- ▶ 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.
- ▶ доводы — веские; цены — низкие, высокие; скидки — значительные, незначительные; необходимость — настоятельная; сотрудничество — взаимовыгодное, плодотворное, успешное; рентабельность — высокая, низкая; расчеты — предварительные, окончательные и т. п.

*дешевые цены, командированные расходы, осуществить оплату, представить отпуск, дать кредит, большие скидки?*

- ▶ *Менее важный, более сложный* (а не важнейший, сложнейший).
- ▶ При выражении превосходной степени наиболее употребительна форма с приставкой: *наибольший эффект, наименьший результат* или сочетание положительной степени с наречием «наиболее»: *наиболее важный*.
- ▶ В традиции русского делового письма предпочтительным является употребление страдательных конструкций вместо действительных. Например: не *мы выполним*, а *нами будет выполнено*; не *Вы предлагаете*, а *Вами предложено*.

В **последовательном строе контекста** одно предложение содержательно вытекает из другого, т. е. новая информация предыдущего предложения становится предметом рассмотрения в следующем предложении. Например:

*Приглашаем Вас принять участие в научно-практическом семинаре и выступить с докладом. Доклады, представляющие научный интерес, войдут в сборник научных трудов ВНИИДАД. Издание сборника запланировано на 2001 г.*

В **параллельном строе контекста** несколько последующих предложений поясняют предыдущее, при этом предмет речи является общим, но в последующих предложениях о нем дается новая информация. Например:

*К сожалению, условия контракта № 468 о строительстве животноводческого комплекса Вами не выполнены. Сроки завершения строительных работ нарушаются. С августа Ваши подрядчики не появлялись на строительной площадке. Строительство комплекса выполнено лишь на 34 %.*

Связь между предложениями абзаца может осуществляться с помощью повтора отдельных фрагментов предыдущего предложения. Например:

1) повторение одинаковых или однокоренных слов – *лексический повтор*:

СМУ-1 согласно на *строительство* перечисленных в Вашем письме объектов в детском оздоровительном лагере на сумму .... В первую очередь мы приступаем к *строительству* спального корпуса и душевой.

*Строительство* этих объектов намечено закончить до открытия лагеря.

2) использование в последующем предложении местоимения, часто с существительным предыдущего предложения – *местоименный повтор*: ... просим выслать *отчет о ...* . *Этот отчет* будет представлен в ....

3) повтор синтаксической конструкции предыдущего предложения в последующем, но с другим лексическим наполнением – *грамматический (синтаксический) повтор*:

*Если* машина или оборудование вышли из строя или не обеспечивают должной производительности или качества выполняемой работы, *то* ...

*Если* в машине допущена необоснованная замена деталей, *то* ...

Соединение предложений осуществляется также с помощью слов и словосочетаний, выступающих в роли связок.

Например: *ввиду вышеизложенного, в порядке оказания помощи, в удовлетворение Вашей претензии, поэтому, в результате этого, поскольку, согласно, следовательно* и т. д.

# Сокращения, используемые в текстах документов, 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

# Этикет в обращении

- ▶ При обращении к адресату учитываются его служебное положение, сфера деятельности, степень личного знакомства.
- ▶ Наиболее общей формулой обращения, которая может использоваться независимо от перечисленных факторов, является:
- ▶ Уважаемый господин ... (фамилия)! Уважаемая госпожа ... (фамилия)! Уважаемые господа!
- ▶ При обращении к должностным лицам высших и центральных органов государственной власти и управления, президентам (председателям) обществ, компаний, фирм возможно обращение с указанием должности и без фамилии, например:
- ▶ Уважаемый господин Президент! Уважаемый господин председатель! Уважаемый господин мэр! Уважаемый господин министр!
- ▶ В письмах-приглашениях, извещениях допускается обращение по имени и отчеству:  
Уважаемый Анатолий Иванович!
- ▶ При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение:  
Уважаемые коллеги!
- ▶ Правила делового этикета требуют: если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная формула вежливости: С уважением.

- ▶ Согласно традициям отечественного делового этикета, при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т. п. принята форма выражения от первого лица множественного числа:

*Предлагаем Вашему вниманию коллекцию обуви сезона «Весна-Лето-2003» ...*

*Представляем на рассмотрение и утверждение проект торгового комплекса ...*

*Напоминаем, что срок выполнения договора ... истекает ... Просим сообщить о возможности приобретения торгового оборудования ...*

- ▶ Формула обращения от первого лица единственного числа прошу, предлагаю, приглашаю используется в письмах конфиденциального содержания, а также в документах, оформленных на бланках должностных лиц.

Приносим свои извинения за вновь причиняемое беспокойство. К сожалению, в банке очередное закручивание гаек, и мы не можем получить паспорт сделки без вышеуказанных документов и, следовательно, произвести оплату.

▶ С уважением

Подпись

- ▶ Широкое использование оценочных конструкций типа: безупречная работа, разумная ценовая политика, надежные (добрые) партнерские отношения, гибкая система скидок, успешное (плодотворное) сотрудничество и т. п. повышает эмоциональную привлекательность текста делового письма, придает ему конструктивную тональность.