



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Официально-деловой стиль

Виды писем

Орсаг Юлия Витальевна,
доцент кафедры общественных дисциплин,
кандидат педагогических наук,
начальник отдела качества образования
Вологодского филиала РАНХиГС



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Официально-деловой стиль

Что такое стиль? Стили речи

Разновидности языка, используемые для общения в различных сферах деятельности, называют стилевыми разновидностями языка, или **стилями**.

Пять типовых ситуаций, требующих использования различных языковых средств:

- ✓ ситуация непринужденного повседневного общения на бытовые темы связана с использованием **разговорной речи**;
- ✓ в ситуации официального общения, связанной с установлением прав и обязанностей человека-гражданина по отношению к другим гражданам, организациям, государству, используют **официально-деловой стиль**;
- ✓ ситуация общения на научные темы формирует **научный стиль**;
- ✓ ситуация публичного (прилюдного) общения на общественно-значимые темы связана с употреблением языковых средств **публицистического стиля**;
- ✓ ситуация творческого общения, преследующая цель создать эстетически совершенное речевое произведение, образует **язык художественной литературы**.

Общая характеристика официально-делового стиля

Официально-деловой стиль – стиль, обслуживающий сферу официально-деловых отношений, обеспечивающий общение между органами власти и управления, организаций между собой и гражданами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической и иной деятельности.

Тип социальной деятельности коллектива, который обусловил возникновение стиля, - управленческая деловая деятельность.

Функция стиля – регулировать правовые и деловые отношения между гражданами, учреждениями и государствами.

Форма речи, характерная для стиля, - письменная (при этом существуют и устные жанры, используются в процессе деловых переговоров, на совещаниях).

Основные свойства стиля – точность, полнота изложения, объективность при подаче информации, неличный характер, стандартизированность, логичность, долженствующе-предписывающий характер.

Для официально-делового стиля не является характерным разнообразие речи. Выразительность отсутствует.

Подстили официально-делового стиля

- ✓ **законодательный**, или юридический (язык законодательных и нормативных правовых актов). Жанры: конституция, закон, указ, постановление. *Предельно обезличен, требует особой четкости формулировок.*

- ✓ **административно-канцелярский** (канцелярский или административно-деловой). Жанры: устав, приказ, договор, справка, доверенность, расписка, характеристика. *Реализует две основные функции: информационно-содержательную и организационно-регулирующую.*

- ✓ **дипломатический** (язык международных документов, международной переписки). Жанры: пакет, декларация, верительная грамота, нота). *Отличается усложненностью речевых структур и особой значимостью формул речевого этикета.*

Требования, предъявляемые к языку и стилю документов

Нейтральный тон изложения – это норма делового стиля. Управленческая информация является официальной. Из языка документов исключаются слова, обладающие эмоционально-экспрессивной окраской (слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения и преуменьшения, междометия и др.).

Точность изложения обеспечивает однозначность восприятия текста, исключает двусмысленность и недомолвки. Достигается употреблением терминологической лексики, устойчивых языковых оборотов – «языковых формул».

Ясность изложения определяется четкостью композиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок.

Лаконичность (краткость) изложения текста достигается экономным использованием языковых средств, исключением речевой избыточности.

Общие языковые характеристики административно-канцелярского подстиля

- широкое использование языковых клише – готовых словосочетаний, языковых конструкций, повторяющихся в различных деловых текстах в неизменном виде (*представляем на рассмотрение и утверждение, просим рассмотреть, на основании изложенного*);
- широкое использование глагольно-именных словосочетаний (*оказать помощь вместо помочь; оказать поддержку вместо поддержать; произвести расчет вместо рассчитать*);
- употребление так называемой канцелярской лексики: *место жительства, надлежащий, препроводить, нижеподписавшийся, получатель, возмещение и др.*;
- широкое употребление терминов (*реквизит, акт, визировать, активировать*);

Общие языковые характеристики административно-канцелярского подстиля

- употребление сложных предлогов: *в связи, в соответствии, в целях, с целью, на предмет, в ходе, в течение, в случае, по сравнению, в части;*
- употребление существительных на *–ние, -ение, исполнение, неисполнение, признание, получение, избрание, осуществление;*
- исключение диалектной лексики, просторечных слов;
- широкое использование существительных, называющих лиц по признаку, обусловленному действием или отношением (*заявитель, получатель, усыновитель*);
- преимущественное употребление неопределенной формы глагола по сравнению с другими глагольными формами;
- использование конструкций с прямым порядком слов.

Общие языковые характеристики административно-канцелярского подстиля

- широкое использование языковых клише – готовых словосочетаний, языковых конструкций, повторяющихся в различных деловых текстах в неизменном виде (*представляем на рассмотрение и утверждение, просим рассмотреть, на основании изложенного*);
- широкое использование глагольно-именных словосочетаний (*оказать помощь вместо помочь; оказать поддержку вместо поддержать; произвести расчет вместо рассчитать*);
- употребление канцелярской лексики: *надлежащий, препроводить, нижеподписавшийся, получатель, возмещение и др.*;
- широкое употребление терминов (*реквизит, акт, визировать, активировать*);

Новые тенденции в практике документной коммуникации

1) Перенасыщение текстов документов иноязычными словами и терминами (англоязычными словами), недавно пришедшими в русский язык: *лизинг, холдинг, кастинг, делегировать, пролонгировать, позиционировать, бренд, презентация*).

2) Случаи использования слов других языков в иноязычной графике: e-mail.

3) Тенденция двуименного официального обозначения (имя и фамилия) официальных лиц (*Владимир Путин, Дмитрий Медведев*).

4) Расширение арсенала этикетных средств. Пополнение этикетного словаря *Мы счастливы предложить Вам..., Имею честь сообщить Вам (архаизм), Пользуясь случаем, шлем Вам свои самые добрые пожелания*.

5) Усиление личностного начала (для налаживания контакта, поддержания отношений). *Надежные партнерские отношения, Успешное (плодотворное) сотрудничество*.



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Виды писем

Деловые письма

Деловое письмо – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, между учреждениями и частными лицами.

Особенности:

- ✓ составляется на специальном бланке;
- ✓ должно быть посвящено одному вопросу (может рассматриваться два и более вопросов, если они взаимосвязаны и по ним будет приниматься одно решение);
- ✓ не должно быть большим по объему;
- ✓ составляется грамотно, аккуратно, без исправлений, кратко, логически последовательно, содержательно, с точными и ясными характеристиками и выводами;
- ✓ содержит объективные сведения об излагаемых событиях фактах, в необходимых случаях сопровождается разъясняющими и дополняющими материалами.

Деловые письма

Официальный характер переписки и этика делового общения требует высокого качества изготовления документов с использованием персонального компьютера, в частности:

- ✓ единого стиля оформления;
- ✓ ровной линии строк, букв, правильного размещения пробелов между знаками, буквами, цифрами;
- ✓ соблюдения установленных полей;
- ✓ правильного расположения реквизитов: заголовка, адресата, подписи, приложений;
- ✓ одинаковых абзацных отступов.

Деловые письма

Не рекомендуется текст письма :

- ✓ начинать с названия организации (*Министерство природных ресурсов не считает возможным ...*), так как письма оформляются на бланках, где уже обозначено название организаций. Начинать текст письма с названия организации (автора) допускается в случаях, когда в конкретной ситуации общения необходимо подчеркнуть значимость автора, его особую роль или заинтересованность в решении вопроса.
- ✓ начинать со ссылки на поступившее письмо-просьбу или запрос (*На ваш запрос от 12.04.2015 № 08-22/80 сообщаем, что*), поскольку для записи сведений о поступившем письме при ответе заполняется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа».
- ✓ пересказывать содержание поступившего письма, поскольку у организации-автора сохраняется копия письма. Исключение только являются письма-ответы на обращения граждан, в которых необходимо изложить содержание заявления, предложения или жалобы гражданина.

Сопроводительное письмо

Сопроводительное письмо – деловое письмо, используемое для отправки документов.

Основное содержание – информирование корреспондента о высылке ему определенных документов, также может содержаться дополнительная информация, поясняющая содержание материалов, которые составляют приложение к сопроводительному письму.

Используемое начало: *Представляем, направляем, высылаем.*

Например, В соответствии с дополнительным протоколом высылаем Вам; В подтверждение нашей договоренности направляем Вам, На основании соглашения направляем Вам, Согласно Вашей просьбе высылаем.

*Обязательный реквизит сопроводительного письма – **приложение** (указывается количество листов и количество экземпляров).*

Например, Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Приложение: 1. Заявление соискателя на 1 л. в 1 экз.

2. Выписка из трудовой книжки на 2 л. в 1 экз.

3. Список опубликованных работ на 12 л. в 1 экз.

Письмо-просьба

Письмо-просьба – деловое письмо, цель которого получение информации, услуг, товаров, инициирование действий, необходимых организации, автору.

Основное содержание – ситуация инициирования, вводная часть (события, имевшие место), причина составления письма, просьба, вытекающая из ситуации. Или: обоснование, описание, заключение.

Стандартные выражения: *В соответствии с ..(чем?) просим ...; На основании (чего?) предлагаем..; Согласно (чему?)...; Ссылаясь (на что?)....*

Стандартные глаголы-просьбы: *прислать, выслать, направить, сообщить, подтвердить, предоставить, представить.*

Используемое начало: *В связи с ... просим Вас рассмотреть вопрос, обращаемся к Вам с просьбой, просим Вас предоставить информацию, предлагаем Вам провести служебную проверку.*

Например, *В связи с тем, что служебные обязанности работников администрации связаны с поездками по территории района, убедительно просим Вас предусмотреть в бюджете района средства для приобретения автомобиля.*

Письмо-предложение

Письмо-предложение – деловое письмо, направляемое с предложением сотрудничества, участия в различных мероприятиях и других ситуациях.

Особая задача – привлечь внимание, заинтересовать, побудить к действию.

Начало письма с конкретного предложения, а не с обоснования или объяснения причин.

Например: *Предлагаем Вам продолжить начатую в прошлом году совместную работу по обучению персонала.....В подтверждении нашей договоренности предлагаем Вам..*

Основное содержание: что именно предлагается, перечислить наиболее важные условия, цель данного предложения. Если предмет предложения нуждается в детализации, конкретизации, пояснении, то эта информация излагается в приложении или второй части письма.

Письмо-ответ

Письмо-ответ (согласие, отказ) – разновидность писем, являющихся ответами на поступившую просьбу, запрос, предложение.

Смысловые части: обоснование, принципиальное согласие (не согласие) с предложением, дополнительная информация.

Общие фразы: *Сообщаем Вам, что..., Доводим до Вашего сведения, что..., Информлируем Вас о том, что, Согласны рассмотреть Ваши предложения..., Считаю невозможным применение данных методов ..., Надеемся, что это не отразится на дальнейших ..., Надеемся на дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество...*

Не следует:

- начинать текст фразой, указывающей номер поступившего запроса (ссылка на дату и номер есть в реквизитах);
- пересказывать в ответном письме содержание поступившего, связь устанавливается с помощью заголовка текста.

Письмо-сообщение

Письмо - сообщение, уведомление, извещение – письма, направленные на информирование адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес (вызовы на совещания, мероприятия).

Стандартные выражения писем-сообщений: *Сообщаем Вам, что..., Информлируем Вас о том, что, Доводим до Вашего сведения, что..., Считаем необходимым поставить Вас в известность, что..., Ставим Вас в известность, что....*

Письма-извещения, письма-уведомления: обычно начинаются указанием даты, места, времени мероприятия. *Уведомляем Вас о, Уведомляем, что ...*

Информационное письмо

Информационное письмо – деловое письмо, в котором сообщаются адресату сведения официального характера (о свершившемся факте, мероприятии и пр.). Письма носят типовой характер, большую рассылку.

В письмах содержатся отдельные положения законодательства или иных актов, рекомендации, предложения по их применению, разъяснения.

Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до двух-трех страниц.

Ранее это были «циркулярные письма» - письма, рассылаемые группе адресатов в целях сообщениях какой-либо важной информации.

Письмо-напоминание

Письмо-напоминание, письмо-требование – деловое письмо, используемое в случаях, когда организация-корреспондент не осуществляет действия, вытекающие из ее функциональных обязанностей или принятых договоренностей. Письмо состоит из двух логических элементов: напоминания о выполнении принятых решений, договоренностей и указания мер, которые будут приняты в случае невыполнения.

Ключевые фразы письма-напоминания: *Напоминаем Вам, Вторично напоминаем Вам, Обращаем Ваше внимание на то, что..., Ставим Вас в известность, что ..., Считаю необходимым обратить Ваше внимание на...*

Ключевые фразы письма-требования: *Требуем выполнить взятые на себя обязательства, Срочно требуем выслать (предоставить, перечислить, выполнить).*

Письмо-приглашение

Письмо – приглашение – деловое письмо этикетного характера, особая разновидность письма-извещения. Отличается от письма-извещения тем, что может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет, дополнительные элементы.

Как правило, письма-приглашения адресуются конкретному лицу или лицам, поэтому в них используются формулы обращения к адресату:

Уважаемый господин Иванов!

Уважаемый Петр Михайлович!

Уважаемые господа!

В письмах-приглашениях могут использоваться следующие выражения:

Приглашаем Вас принять участие в ...

Просим Вас принять участие в

Имеем честь пригласить Вас...

Примите наше приглашение ...

Композиция делового письма

Композиция текста делового письма: последовательность смысловых частей текста (обращение, вступление, аргументация, заключение).

С точки зрения композиции: **простые и сложные** (детальное описание, анализ ситуации, мнений, доказательств).

Простые письма обычно состоят из одной-двух смысловых частей, сложные письма – из трех и более.

Письмо, состоящее из одной части – это просьба без пояснения, напоминание без преамбулы, сообщение без обоснования, выражение благодарности и прочее.

Письмо может состоять из двух смысловых частей: первая – обоснование (изложение причин написания), вторая заключение (просьба, отказ, напоминание и пр.). Обоснованием в письме может быть ссылка на документ (нормативный акт, распорядительный документ и пр.) либо описание конкретных обстоятельств, сложившейся ситуации или формулировка цели. Как минимум из двух композиционных частей должны состоять письма-отказы, необходимо, чтобы отказ был обоснован.

К типу простых писем относятся сопроводительные письма, приглашения, извещения, напоминания и др.

Композиция делового письма

Сложные письма:

- вступление, формулировка темы;
- основная часть;
- заключение.

Вступление – это формулировка темы письма, объясняющая причины или повод написания.

Основная часть письма – смысловой центр, раскрытие темы, которая дается через описание сложившейся ситуации, ее анализ. В этой же части письма приводятся доказательства, позволяющие автору в заключительной части сделать вывод, высказать предложение, мнение, сформулировать просьбу или отказ.

Заключение – это итог рассмотрения темы, представляющий собой вывод в виде предложений, мнений. Требований, просьб, напоминаний и пр. Заключение обычно начинается словом, являющимся ключевым в выводе (*просим, предлагаем выполнить, напоминаем о необходимости, сообщаем выводы комиссии, приглашаем принять участие, рекомендуем и пр.*). Если в заключении содержится отказ, он формулируется как отрицание: *не располагаем, не нуждаемся, не считаем целесообразным, не можем обеспечить и пр.*



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**Речевой этикет делового письма.
Стандартные выражения для связи
содержательных аспектов письма.**

Устойчивые языковые конструкции

Выражения, подтверждающие получение письма, документов:
Сообщаем, что Ваше письмо получено нами, Подтверждаем получение вашего письма.

Выражение благодарности: Благодарим вас за..., Заранее благодарим за ..., Признательны Вам за....

Выражения, объясняющие мотивы: В связи с тяжелым экономическим положением, В соответствии с протоколом., В ответ на вашу просьбу, Учитывая социальную значимость объекта, По причине задержки оплаты, Учитывая изменившуюся ситуацию.

Указания на цель: В целях выполнения распоряжения, В целях повышения эффективности деятельности, Во исполнение Федерального закона от№ .. «О..», Для согласования вопросов.

Устойчивые языковые конструкции

Отправка документов или материальных ценностей:
Представляем Вам, Высылаем Вам, Возвращаем Вам ... для (в связи с ...).

Отказ и отклонение: Ваше предложение отклонено по следующим причинам, Вынуждены отклонить ваше предложение из-за, Представленный вами проект не может быть принят (утвержден) по следующим причинам, Ваше предложение не может быть нами принято по причине, В связи с ... вынуждены отклонить ваше предложение.

Подтверждение: Подтверждаем (получение, согласие), С благодарностью подтверждаем получение Вашего заказа, Организация подтверждает согласие (предварительную договоренность), Заверяем Вас в том, что готовы.

Извещение: Сообщаем Вам, что (совещание ...состоится), Ставим Вас в известность, что руководство приняло решение о (Ваше предложение принято), Информлируем, что мы не располагаем интересующей Вас информацией.

Устойчивые языковые конструкции

Выражение просьбы: Просим Вас, Департамент просит предоставить данные, Просим предоставить более подробную информацию, принять меры.

Интерпретация собственной позиции: Наши обращения по данному вопросу не привели к положительным результатам, В связи с ... не можем направить, принять участие, Возражений против проекта не имеем.

Интерпретация действий другой стороны: Взятые Вами на себя обязательства до настоящего времени не выполнены, Сложившаяся ситуация не способствует развитию наших отношений.

Заключительные слова: Надеемся, что наша просьба будет выполнена, наши предложения будут встречены с пониманием, вопрос будет решен положительно. Убедительно просим Вас решить вопрос положительно, рассмотреть проект, дать заключение.

Речевые формулы делового этикета

Сожаление

Принцип применения знаков этикета – вежливость, доброжелательность.

Целый ряд ситуаций, таких, например, как ситуации отказа, задержки положительного решения, несогласия, предполагает использование в начале ключевой фразы слов, выражающих сожаление.

***К сожалению**, мы не можем согласиться на Ваши условия.*

***К сожалению**, проблемы с платежами не позволяют нам воспользоваться Вашим предложением в ближайшее время.*

***С сожалением** вынуждены сообщить о невозможности....*

Речевые формулы делового этикета

Благодарность

В ответах на предложение, запрос, приглашение, поздравление, своевременный ответ и прочее используются слова благодарности.

Благодарим Вас за своевременный ответ.

Благодарим Вас за предложение ...

Позвольте выразить признательность за участие в ...

Речевые формулы делового этикета

Выражение чувств

Выражение лучших чувств: радости, надежды, уверенности, одобрения, признательности – определяют тональность восприятия, которая влияет на отношение адресата к сообщаемому.

С удовольствием приглашаем Вас принять участие в ...

Имею честь пригласить Вас

Мы были бы рады видеть Вас

Мы надеемся, что Вы найдете время для ...

Речевые формулы делового этикета

Заключительные фразы письма

Заключительные фразы письма особенно важны для закрепления положительных эмоций, которые должны поддерживать деловое общение.

Заранее благодарим.

Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

Надеемся на дальнейшие взаимовыгодные и добрые отношения.

С удовольствием рассмотрим другие варианты.

С интересом ждем от Вас новых предложений.

Мы уверены в продолжении взаимодействия в рамках реализации проекта...

Стандартные выражения для связи содержательных фрагментов письма

Для связи аспектов и содержательных фрагментов писем используют стандартные выражения:

- Во-первых, во-вторых, в-третьих.*
- Прежде всего...Затем...В заключение...*
- Переходя к следующему вопросу...*
- Что касается вопроса о ...*
- Учитывая все вышесказанное ...*
- Исходя из вышесказанного...*
- В связи с необходимостью вернуться к вопросу о*
- Подводя итоги, необходимо подчеркнуть....*
- В заключение выражаем надежду на ...*
- В заключение хотим напомнить Вам*