

ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Ногмова Аделина Шафиковна

кандидат политических наук, доцент

Декан факультета подготовки кадров высшей квалификации (аспирантура)

Деловая переписка

Лекция 2.

- Язык и стиль официальных писем.
- Виды деловых писем.
- Деловая переписка по электронной почте.

1. Язык и стиль официальных писем

- Деловое письмо - один из главных каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром.
- Через письма ведется общение перед заключением договоров, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии, делаются предложения, идет обмен взаимовыгодной информацией.
- Чтобы правильно составить письмо, необходимо знать особенности языка и стиля современной корреспонденции.

Язык деловой переписки должен быть:

- Нейтральным (иметь надличностный характер);
- Унифицированным (типизация речевых средств и стандартизация терминов);
- Строгим, логичным и последовательно изложенным.

Синтаксис делового письма

- Для официально-делового стиля характерны предложения, в которых подлежащее выражено не одним словом, а целостным по назначению сочетанием слов.
- В целом при согласовании подлежащего со сказуемым действует такой принцип: субъект действия отождествляется не столько с индивидуальным лицом, сколько с его собирательным статусом.
- Рассмотрим примеры:

Синтаксис делового письма

Неправильно

- В 2005 г. на предприятие были приняты 21 специалисты

Правильно

- В 2005 г. на предприятие был принят 21 специалист

Синтаксис делового письма

- При подлежащем, имеющем в своем составе имя числительное, означающее «два» или более, сказуемое употребляется как в форме единственного, так и в форме множественного числа.

Например:

На заседании педагогического совета будут обсуждены (будет обсуждено) два доклада.

Синтаксис делового письма

- Единственное число оказывается более уместно, когда лица или предметы пассивны по отношению к обозначенным сказуемым действию или признаку.

Например:

- было рассмотрено три проекта;
- было продано 10 костюмов.

Синтаксис делового письма

- Форма множественного числа сказуемого уместна в тех случаях, когда составитель документа хочет подчеркнуть активный характер действия каждого лица.

Например:

12 рабочих цеха добились отличных показателей.

Синтаксис делового письма

Неправильно

- большинство голосовали против;
- ряд предложений проекта не подкреплены расчетами.

Правильно

- большинство голосовало против;
- ряд предложений проекта не подкреплен расчетами.

Подлежащие, включающие слова «большинство», «меньшинство», «множество», «ряд», «часть», «много», «немало», «несколько», «количество», «число», «не меньше чем», а также отрицательные и неопределенные местоимения («никто», «ничто», «кое-кто»), употребляются со сказуемыми в форме единственного числа, т. е. сказуемое в этом случае согласуется с подлежащим по грамматическому принципу.

Этикет в деловой переписке

- В деловой переписке приняты определенные формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, аргументации. Официальный этикет регламентирует и выбор слов, и построение фраз.

Например,

в деловой переписке используется обращение «Уважаемый...», при этом запятая после обращения придаст письму более будничный и личный характер, а восклицательный знак подчеркнет значимость и официальный тон письма.

Этикет в деловой переписке

- Вводные конструкции в письме смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное общение.

Например:

Комитет просит, *если это возможно*,
выслать методический материал.

Этикет в деловой переписке

- В современной деловой переписке **не принято** употреблять местоимение «я».
- Вместо «Я прошу...» нужно писать «Прошу...», вместо «Я выполнил...» пишут «Мною выполнено...».

Основные требования к тексту в деловой переписке

- Изложение должно быть объективным.
- Изложение должно быть нейтральным по стилю.
- Не допускаются иронизирование, грубость.
- Не следует впадать и в другую крайность — использовать вычурные слова, выражать чрезмерную вежливость.
- Неуместны в деловых письмах обороты типа «Не откажите в любезности...».
- Стилль деловой переписки должен быть достаточно сухим.

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- Ошибки, связанные с несоответствием контекста и порядка слов

содержится указание, к какому сроку
завод выполнил план

указывается, какой завод выполнил
план

завод план выполнил

Примеры:

- *К 20 декабря завод «Прогресс» выполнил план;*
- *Завод «Прогресс» выполнил план к 20 декабря;*
- *К 20 декабря выполнил план завод «Прогресс».*

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- Ошибки при употреблении полной и краткой форм прилагательных

следует учитывать, что краткие формы имен прилагательных более употребительны в официально-деловой речи.

- **Неправильно:**

Выводы комиссии обоснованные и справедливые

- **Правильно:**

Выводы комиссии обоснованы и справедливы

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Неправильное использование предлогов**

Пример:

В наше предприятие распределены
на работу молодые специалисты
(**правильно**: На наше предприятие).

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Неправильное использование предлогов**

В деловой письменной и устной речи получили большое распространение словосочетания с предлогом «о» и с зависимыми существительными в предложном падеже типа: *вопрос о доверии; решение о кадрах* и т. д. Однако наблюдаются случаи неправильного использования предлога «о».

Пример:

- *Управляющий банком отметил о важности поставленного вопроса.*
- **Правильно:** *Управляющий банком отметил важность поставленного вопроса.*

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Неправильное использование слов и терминов**

- Отдельные термины и профессиональные жаргонные слова знакомы узкому кругу лиц определенной профессии, поэтому требуется обязательная расшифровка их в тексте.
- Расшифровывать нужно и термины, которые в разных отраслях промышленности имеют различное значение.

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов**

Часто в деловой язык попадают слова, обозначающие понятия, за которыми уже закреплён русский эквивалент.

Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления.

Например:

*срок выполнения может быть
продлонгирован (вместо продлен)*

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Плеоназмы**

Одной из причин Плеоназмов (от греч. *pleonasmos* – излишество) является неправильное употребление иностранных слов.

Плеоназмы засоряют язык.

Примеры:

- *промышленная индустрия* (в слове «индустрия» уже заключено понятие «промышленная»);
- *форсировать строительство ускоренными темпами* («форсировать» означает «вести ускоренными темпами»)

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Тавтология**

Это смысловой повтор, который возникает в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова.

Например:

польза от использования навесных агрегатов; следует учитывать следующие факторы.

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Неразличение слов-паронимов**

Паронимами называются близкие по звучанию родственные слова, различающиеся по смыслу: *гарантийный* — *гарантированный*; *поместить* — *разместить* и т. д.

Часто составители деловых писем вместо слова «командированный» употребляют слово «командировочный».

Слово «командированный» образовано от глагола «командировать» и имеет значение «лицо, посланное в командировку».

Слово «командировочный» образовано от имени существительного «командировка» и означает предметы и обстоятельства, связанные с этим понятием.

Часто встречаемые ошибки в текстах деловых писем

- **Ошибки в употреблении слов-синонимов**

Синонимами называются слова с одинаковым или близким значением: *возвести — построить*.

Слова-синонимы редко бывают полностью тождественны одно другому.

Глагол «построить» может употребляться в любом контексте и сочетании с любым именем существительным, когда речь идет о сооружении, строительстве, постройке чего-либо: *построить дом, завод*.

Глагол «возвести» в соответствии со значением приставки *воз-* может употребляться только применительно к тому, что возвышается над чем-либо, поднимается вверх: *возвести здание, стены*.

- Неправильное употребление слов-синонимов происходит от того, что многозначное слово может быть синонимичным другому только в одном отношении.
- Например, характерное для деловых текстов слово «запрос» в одном из значений синонимично слову «требование». В то же время оно не имеет присущего слову «требование» значения — норма, порядок, которому кто-то или что-то должно соответствовать.

Рекомендации по построению фраз

Для объяснения мотивов того или иного действия, той или иной реакции используются следующие выражения:

- В связи с отсутствием финансовой помощи...;
- В связи со сложной экономической ситуацией...;
- В порядке проведения совместной работы...;
- В соответствии с Вашим письмом...;
- В соответствии с протоколом...;
- В ответ на Ваше обращение...;
- В подтверждение нашей договоренности...;
- В целях усиления ответственности...;
- На Ваше обращение... и т. д.

Рекомендации по построению фраз

Если составляется *письмо-просьба*, то используются такие выражения:

- Просим оказать содействие...;
- Просим выслать в наш адрес...;
- Просим принять участие...;
- Прошу принять меры...;
- Прошу принять к сведению...;
- Прошу довести до сведения...;
- Прошу ликвидировать задолженность... и т. д.

Рекомендации по построению фраз

Сопроводительные
письма обычно начинаются со
слов:

- Направляем информацию...;
- Возвращаем справочные материалы...;
- Высылаем подписанный с нашей стороны договор...;
- Посылаем справочную литературу... и т. д.

Рекомендации по построению фраз

Письма-
подтверждения начинаются так:

- Подтверждаем...;
- С благодарностью подтверждаем...;
- Фирма «Кристалл» подтверждает... и т. д.

В письмах-
напоминаниях используются
такие модели:

- Напоминаем, что...;
- Напоминаем Вам, что...

Рекомендации по построению фраз

В письмах-извещениях – такие:

- Сообщаем, что...;
- Ставим Вас в известность, что...

**Письмо-гарантия может
содержать следующие фразы:**

- Оплату гарантируем...;
- Качество изделий гарантируем...;
- Сроки выполнить гарантируем...
и т. д.

Рекомендации по построению фраз

- *Письма-приглашения* могут начинаться со слов:
 - Приглашаем принять участие...;
 - Просим направить представителя... и т.д.
- *Отказ в просьбе и отклонение предложения* строятся по таким моделям:
 - Ваше предложение отклоняется по следующим причинам...;
 - Направленный в наш адрес проект плана совместных действий изучен. Считаем его неприемлемым по следующим причинам...;
 - На Ваше обращение о совместной работе считаем...

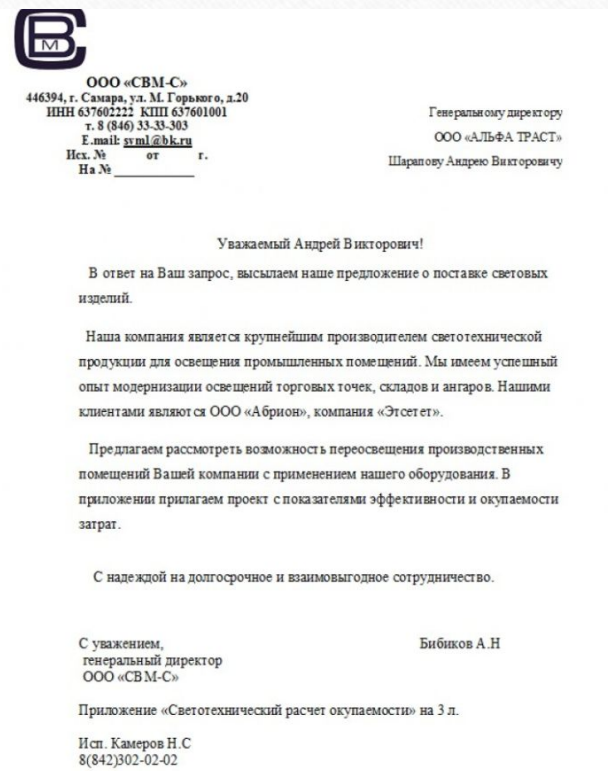
Рекомендации по построению фраз

Заключительными словами текста письма могут быть следующие:

- Убедительно просим Вас выделить 1 млн руб. на проведение бала выпускников.
- Убедительно просим направить в наш адрес информацию.
- Убедительно просим Вас не задерживать ответ.
- Просим извинить за задержку с ответом.
- Надеемся, что наша просьба будет выполнена.

Структура делового письма

- Обращение
- Преамбула
- Основной текст
- Заключение
- Подпись
- Приложения





ООО «СВМ-С»

446394, г. Самара, ул. М. Горького, д.20

ИНН 637602222 КПП 637601001

т. 8 (846) 33-33-303

E.mail: svml@bk.ru

Исх. № _____ от _____ г.

На № _____

Генеральному директору

ООО «АЛЬФА ТРАСТ»

Шарапову Андрею Викторовичу

Уважаемый Андрей Викторович!

В ответ на Ваш запрос, высылаем наше предложение о поставке световых изделий.

Наша компания является крупнейшим производителем светотехнической продукции для освещения промышленных помещений. Мы имеем успешный опыт модернизации освещений торговых точек, складов и ангаров. Нашими клиентами являются ООО «Абрион», компания «Этсетет».

Обращение

- Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО адресата.
- Стандартным считается обращение «Уважаемый», которое пишут с большой буквы и по центру листа.

Пример:

Генеральному директору
ООО «Конкорд»
Добровольскому П.И.

Уважаемый Павел Ильич!

Обращение

- При обращении к должностным лицам высших органов государственной власти и управления, руководителям (президентам, председателям и т. д.) обществ, компаний, фирм возможно обращение с указанием должности и без фамилии

Например:

- Уважаемый господин президент!
- Уважаемый господин председатель!
- Уважаемый господин мэр!
- Уважаемый господин министр!

Обращение

- При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение:

Например:

- Уважаемые коллеги!

Преамбула

- Составляет первый абзац письма, в котором изложена его цель, причина, побудившая Вас его написать.
- Прочтя преамбулу, адресат должен понять суть письма.

Пример:

В ответ на Ваш запрос, высылаем наше предложение о поставке световых изделий.

Основной текст

- В 2х- 4х абзацах должна быть изложена ситуация, выражены Ваши личные мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложениях.

Пример:

Наша компания является крупнейшим производителем светотехнической продукции для освещения промышленных помещений. Мы имеем успешный опыт модернизации освещений торговых точек, складов и ангаров. Нашими клиентами являются ООО «Абрион», компания «Этсетет».

Заключение

- Необходимо для краткого подведения итогов всего написанного и логичного завершения письма.

Пример:

Предлагаем рассмотреть возможность переосвещения производственных помещений Вашей компании с применением нашего оборудования. В приложении прилагаем проект с показателями эффективности и окупаемости затрат.

С надеждой на долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество.

Подпись

- Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением,».
- При подписании письма важно учесть ранг адресата и адресанта.

Пример:

С уважением,
Генеральный директор
ООО «СВ М-С»

А.Н. Бибилов

Приложения

- Приложения являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе.
- Какие-либо правила их написания отсутствуют.

Пример:

Приложение: «Светотехнический расчет окупаемости» на 3 л.

2. Виды деловых писем

По функциональному признаку все письма организации делятся на две группы — инициативные и ответные.

- *Инициативные письма* — это письма, требующие ответа. Это самая распространенная разновидность писем, тематика которых не ограничена.
- *Ответные письма* — по своему содержанию носят зависимый характер от инициативных писем, так как тема их текста уже задана и остается изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнения просьбы.

Виды деловых писем

По характеру информации письма можно разделить на большое количество разновидностей:

- *Благодарность*
- *Гарантийное письмо*
- *Сопроводительное письмо*
- *Письмо-приглашение*
- *Письмо-извещение*
- *Письмо-подтверждение*
- *Письмо-напоминание*
- *Информационное письмо*
- *Рекламное письмо*
- *Коммерческий запрос*
- *Предложение (оферта)*
- *Рекламация*

Благодарность

- Благодарность оформляется на официальном бланке организации, но может быть оформлена в качестве открытки.
- Текст благодарственного письма пишется в лаконичном дружеско-официальном стиле со ссылкой на событие, которое побудило отправителя выразить свою благодарность адресату.
- Благодарность заверяется личной подписью отправителя и в некоторых случаях – печатью организации.

Гарантийное письмо

Гарантийное письмо – документ устанавливает или подтверждает обязательства, обеспечивает исполнение этих обязательств. В нем адресату обычно гарантируется оплата или предоставление чего-либо (работы, услуг, проведения исследований, возврата кредита и т.п.). Это письмо имеет повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным.

Гарантийные письма подписываются двумя должностными лицами и удостоверяются печатью.

Сопроводительное письмо

Сопроводительное письмо – составляется при отправке адресату документов, требующих дополнительного пояснения.

В нем указывается, для чего направляется основной документ, что необходимо сделать и в какие сроки, объясняется причина задержки, разъясняются сложные моменты и т.д.

Начинаются письма этой разновидности словами: «*Посылаем*», «*Направляем*», «*Возвращаем*», «*Прилагаем*» и т.п., далее указываются заголовки и поисковые признаки (дата и номер) направляемых документов.

Письмо-приглашение

Письмо-приглашение – предлагает адресату принять участие в каком-либо мероприятии. В нем раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем. При официальном приглашении большого количества людей используются полностью готовые или трафаретные тексты.

Письмо-извещение

Письмо-извещение — составляется для конкретного адресата и чаще всего является ответом на запрос, в нем излагаются какие-либо факты. Письмо чаще начинается словами: «*извещаем*», «*сообщаем*», «*ставим в известность*» и т. п.

Письмо-подтверждение

Письмо-подтверждение — содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, ценностей и т.п.), о том, что ранее составленный документ остается в силе (договор, инструкция).

Письмо может подтверждать какой-либо факт, действие, телефонный разговор. Направление таких писем является обязательной частью деловых отношений.

Начинается эта разновидность писем словами, образованными от глагола «*подтверждать*». Своевременность их отправки позволяет адресату снять вопрос с контроля и исключает отправку им писем-напоминаний.

Письмо-напоминание

Письмо-напоминание – содержит указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства или проведения мероприятия. Его следует направлять только тогда, когда с помощью телефонных переговоров или личного контакта не удастся получить необходимый ответ.

Информационное письмо

Информационное письмо – сообщает адресату о каком-либо факте или мероприятии. Наиболее часто с помощью таких писем пропагандируют деятельность каких-либо организаций, выпускаемую продукцию, издаваемую литературу.

Рекламное письмо

Рекламное письмо – разновидность информационного письма, содержит подробное описание рекламных услуг или товаров. Цель этого вида писем – побудить адресата воспользоваться предложением. В таких письмах важна полнота информации и адрес или телефон организации-автора часто указываться дополнительно после текста.

Коммерческий запрос

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

Предложение (оферта)

Предложение (оферта) — это заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий.

Предложение может быть направлено по инициативе продавца, экспортера в ответ на запрос покупателя или на основе твердой договоренности о заключении сделки.

Предложение такого типа аналогично тексту договора о купле-продаже, имеет юридическую силу и подлежит обязательному рассмотрению, результаты которого отсылаются в виде официального ответа.

Рекламация

Рекламация – это документ, представляющий собой претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков.

Рекламации могут быть предъявлены в отношении: качества товара (несоответствие качеству, указанному в контракте); количества товара (недокомплектация); сроков поставки (просрочка в поставке товара); упаковки и маркировки; платежа; других условий контракта.

При составлении текста рекламации используют следующие стандартные выражения:
*«Мы официально заявляем Вам рекламацию на...», «Направляем Вам рекламацию в связи с ...»,
«К сожалению, мы должны поставить Вас в известность, что прибывшая партия... в количестве...
не соответствует условиям контракта от 00.00.0000 №...».*

Виды деловых писем

- **По признаку адресата** письма делятся на те, которые содержат один адресат, и те, которые адресованы нескольким адресатам. Адресат в таких письмах может оформляться обобщенно.
- **По форме отправления** можно выделить наряду с традиционным почтовым отправлением электронную корреспонденцию и факсовые отправления. При этом электронная почта и телефакс используются для решения оперативных вопросов. Письма, имеющие большое юридическое значение — договоры предложения (оферта), рекламации, гарантии и др. — высылаются почтовыми отправлениями.

Виды деловых писем

По структурным признакам письма делятся на регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (нестандартные).

- Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций.
- Нерегламентированное письмо представляет собой авторский текст, реализованный в виде логического повествования или этикетного текста (*благодарю, выражаю надежду, выражаем благодарность, желаем успехов, приносим извинения, выражаем соболезнование...*).

Виды деловых писем

По композиционным особенностям письма делятся на одноаспектные, которые рассматривают одну проблему или вопрос, и многоаспектные, которые рассматривают несколько вопросов.

Многоаспектное письмо может содержать предложение, просьбу и напоминание одновременно.

Письма сегодня представляют собой официальную корреспонденцию различных типов. Многообразие их все увеличивается: от расписки до развернутого протокола с дополнительным соглашением, от рекламного проекта до повестки в суд.

3. Деловая переписка по электронной почте

- Стиль делового письма, отправляемого по электронной почте, не отличается от обычного письма.
- Переписка лишена эмоций. Соответственно стиль должен быть сугубо рабочим и сжатым.
- При почтовой переписке знаки внимания, элементы вежливости передаются с помощью внешних атрибутов. Например, используя специально подготовленный бланк, соответствующую бумагу, оформление, размещение реквизитов и т. п. при электронной почте эти возможности исключены. Поэтому этот «недостаток» можно компенсировать, соблюдая правила письменного этикета.

Деловая переписка по электронной почте

- Электронное письмо не допускает волокиты, задержки с ответом. Это почта экстренной связи с элементами срочности.
- Переписка порой протекает в режиме реального времени – «On-line».
- Язык при электронной переписке отличается конкретностью, краткостью.
- Рекомендуется избегать длинных фраз и набивших оскомину стандартных при традиционной переписке выражений типа «мы информируем Вас...», «согласно Вашему запросу» и т.п.

ПРИМЕР

От кого: John Smith

Кому: RBM Manufacturing Company, Inc

Дата: 13 октября 2005 г.

Тема: покупка

Уважаемые господа!

Мы намереваемся до конца этого финансового года приобрести новую копировальную машину для офиса. Мы хотели бы изучить возможность покупки копировальной машины RBM, и нас интересует, имеется ли у вас подходящая модель.

Наш офис небольшой и новой копировальной машиной будут пользоваться только три секретарских работника. Мы изготавливаем примерно 3000 копий в месяц и хотели бы иметь машину, которая работает на стандартной бумаге. Нам необходима также сортировочно-подборочная (раскладочная) машина, но мы редко обрабатываем более 25 экземпляров одновременно.

Мы хотели бы также получить информацию о гарантии и услугах по ремонту.

Учитывая, что финансовый год у нас заканчивается 15 декабря 2005 года, просим ускорить ответ.

С уважением.

John Smith

Office Manager

Деловая переписка по электронной почте

- Следует воздерживаться от передачи документов, содержащих коммерческую тайну, конфиденциальную информацию по e-mail.
- Для пересылки и согласования контактов, коммерческих сделок лучше использовать проверенные надежные каналы связи (классический формат – почта).

Рекомендации по ведению деловой переписки по электронной почте

- При электронной переписке необходимо оставаться на уровне **деловых** отношений. Быть точными, аккуратным в формулировках и выражениях.
- Необходимо **следить за грамотностью**, грамматикой, орфографией. Избегать ошибок, которые могут не только отрицательно повлиять на формирование имиджа фирмы, но и навредить отношениям с партнером или клиентом.
- Не заменять телефонные разговоры электронной перепиской. Телефонные **переговоры и электронная почта не могут заменить друг друга**.
- Информация, полученная по электронной почте, иногда вызывает отрицательные эмоции, толкает на резкость, желание ответить «как надо». **Лучше оставить не понравившееся послание без ответа**, чем отреагировать на него возмущенным и невежливым письмом.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Информационно-справочные документы

Информационно-справочные документы (ИСД), за исключением всех разновидностей переписки, играют служебную роль по отношению к организационным и распорядительным документам (ОРД).

ИСД сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия.

В информационно-справочные документы входят:

- все разновидности переписки (письмо, телефонограмма, телеграмма)
- акт
- докладная записка
- объяснительная записка
- предложение
- представление
- отчет
- заключение
- отзыв
- справка
- сводка
- заявление
- список
- перечень