Оглавление

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc278319749)

[1. Оформление бланков управленческих документов. 5](#_Toc278319750)

[2. Язык управленческого документа. 7](#_Toc278319751)

[2.1. Отклонения от литературных норм в текстах документов. 8](#_Toc278319752)

[3. Этикет делового письма. 9](#_Toc278319753)

[3.1. Особенности текста письма. 10](#_Toc278319754)

[3.2. Архаизмы и канцеляризмы 12](#_Toc278319755)

[4. Официальный деловой стиль. 13](#_Toc278319756)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 19](#_Toc278319757)

[Список литературы 21](#_Toc278319758)

# ВВЕДЕНИЕ

Составление служебных документов - трудный и сложный процесс, который занимает много времени служащих.

Следует учитывать, что документы являются составной частью имиджа предприятия, его своеобразной визитной карточкой. Документ на неприглядном, “бедно” сделанном бланке, напечатанный неразборчивым шрифтом, производит нежелательное впечатление о предприятии. По этой же причине резиновый штемпель с наименованием предприятия, оттиск которого проставляется на листе бумаги, вышел из деловой практики Запада и все меньше применяется в России.

Информация, содержащаяся в документах, необходима для стабильной деятельности любой организации. На основе ее принимаются соответствующие управленческие решения. Документы во многих случаях являются главным аргументом в спорных ситуациях, подтверждая тем самым первичное определение термина “документ” как “способ доказательства”.

Вот как выглядит одна из современных рекомендаций российскому предпринимателю: “В деловой жизни бизнес часто соседствует с обманом. Не верьте обещаниям. Только грамотно составленный, имеющий юридическую силу документ является гарантом успешной сделки!”.

Сколько происходит заседаний арбитражного суда, сколько убытков несут предприятия из-за случайно или умышленно неправильно составленных документов!

Беспорядок в хранении документов может обернуться риском потери ценной информации, что может негативно отразиться на деятельности предприятия.

Руководители предприятий несут персональную ответственность за состав, сохранность и правильное оформление документов.

Для составления документов, в том числе и деловых писем, требуются определенный уровень культуры, особые навыки. Но это умение деловому человеку необходимо развивать.

Кроме того, деловые письма, как и другие документы, должны составляться в соответствии с требованиями государственных стандартов, действие которых распространяется не только на органы государственной и исполнительной власти Российской Федерации, но и на все организации независимо от их организационно-правовой формы и вида деятельности.

# Оформление бланков управленческих документов.

При работе с документами необходимо руководствоваться нормативными актами Российской Федерации, которые предусматривают составление документов по определенным правилам, ведение номенклатуры (списка) дел.[[1]](#footnote-1)

Бланк, в котором много места отводится под эмблему и наименование предприятия и мало для текста, неудобен в работе. Поэтому рекомендуется отводить под эмблему 1,5-2 см от границы верхнего поля.

Современный дизайн оформления бланка, “свой” фирменный стиль качественная бумага, полный набор сведений о предприятии. Правильное их расположение на листе особенно важны для благоприятного воздействия на делового партнера.[[2]](#footnote-2)

Бланки предприятия изготавливаются типографским способом или с помощью персонального компьютера и имеют установленный комплекс реквизитов и определенный порядок их расположения.

Рекомендуется использовать два вида бланков предприятия:

* бланк для внутренних документов (приказов, протоколов, решений);
* бланк для внешних документов (писем, факсов).

Бланк для внутренних документов содержит эмблему предприятия и наименование предприятия.

Предприятиям, работающим с зарубежными партнерами, необходимы специальные бланки с дублированием реквизитов на языке партнера или английском языке. При угловом расположении реквизитов в левой верхней части печатаются реквизиты на русском языке, справа - на иностранном. При продольном расположении реквизитов бланка сначала печатаются реквизиты на русском языке, а ниже - на иностранном.

Все бланки, как и документы, должны иметь поля.

левое - 20 мм (8 машинописных знаков или ударов),

верхнее - не менее 10 мм,

правое и нижнее - не менее 8 мм.[[3]](#footnote-3)

В целях экономии площади листа ряд фирм в верхней части бланка указывают только эмблему и наименование предприятия, а адрес, номера телефонов, факсов и банковские реквизиты располагают прямо на нижнем поле листа.

Границы отдельных реквизитов (например, “заголовок к тексту”, “адресат”) удобно обозначать уголками, чтобы избежать ошибок в их расположении при печатании.

Бланки часто используемых документов такие, как справки, акты приема работ по контракту и другие, могут содержать также части постоянного текста, которые при составлении документов дополняются переменной информацией.

# Язык управленческого документа.

В работе по документированию большую роль играет словесное оформление решений, действий, связей. При подготовке документов следует учитывать, что язык является не пассивным фиксатором принятых решений, а выполняет активную стимулирующую роль в управленческой деятельности. Так, действенность директивной и распорядительной документации в значительной мере обеспечивается императивом - повелительной конструкцией языка приказов, распоряжений, постановлений. Соответствующих речевых конструкций требуют документы, излагающие просьбу, требование, благодарность и т. д. Деловая речь, деловой язык, деловое служебное письмо - понятия определенные. Деловой язык - это язык официальных взаимоотношений, это литературный язык.

Традиции и обычаи в документировании оказались очень живучими. И сейчас еще встречаются устаревшие термины, архаизмы, словосочетания, речевые штампы, канцеляризмы ("коим образам", "прошу не отказать", "при этом направляем", "дана настоящая" и др.). При составлении документов нужно пользоваться официально-деловым стилем.

Литературный язык имеет много стилей, художественно-беллетристический, общественно-публицистический, научный, производственно-технический, исторический, официально-деловой и т. п., которые все время развиваются и находятся в постоянном взаимодействии.

«Под стилем... языка, - говорит известный филолог А. Н. Ефимов, - принято понимать исторически сложившуюся разновидность языка, отличающуюся как в отношении состава и характера объединения речевых средств, так и в смысле закономерности их употребления. Для каждого стиля существует характерное, типичное, а также запретное».

В каждой группе стилей есть свои разновидности. Так, художественно-беллетристический стиль включает прозаический и поэтический; общественно-публицистический - стили газетно-журнальный и литературно-критический. Документально-деловой стиль имеет в своем составе стиль законодательно-распорядительных документов (указов, приказов, распоряжений, постановлений), деловой переписки, телеграфный стиль и т. д.[[4]](#footnote-4)

В каждой группе стилей есть свои разновидности. Документально-деловой стиль имеет в своем составе стиль законодательно-распорядительных документов (указов, приказов, распоряжений, постановлений), деловой переписки, телеграфный стиль и т. д.

Тексты сложных документов (отчеты, обзоры, справки и др.) разделяют на части, разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами в соответствии с требованиями ГОСТ 1. 5-85 (Правила оформления машиночитаемых документов и машинограмм)[[5]](#footnote-5). Номер каждой части включает номера соответствующих составных частей, более высоких, например: 1. 1, 2. 1. 3. 2. 1 ит. д.

## 2.1. Отклонения от литературных норм в текстах документов.

Нередко в текстах документов по незнанию, невнимательности или небрежности допускаются различные отклонения. В результате, текст становится малопонятным, насыщенным словесными излишествами, архаизмами и канцеляризмам. Усложняют понимание текста малоизвестные слова иностранного происхождения, профессионализмы, неологизмы. Не украшают документы просторечия, диалектизмы. О наиболее типичных недостатках в тексте и пойдет речь далее.

# Этикет делового письма.

Деловая переписка - неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве фирм письма превалируют над остальными документами. В переписке можно выделить два основных вида документов: письма и факсы.

**Письмо- как один из основных видов документов.**

Письмо - обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте.

По содержанию и назначению письма могут быть: инструкционные, гарантийные, информационные, рекламные, коммерческие, рекламационные, письма- запросы, письма- извещения, письма-приглашения, письма- ответы.

Письма инструкционные (директивные) исходят из государственных или муниципальных органов власти и управления и содержат, как правило, рекомендации, указания, разъяснения по вопросам отчетности, налогов экологии и т.п.

Гарантийные письма содержат гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции.

К информационным условно относятся письма, содержащие сообщения, просьбы, напоминания, предложения.

Рекламные письма содержат рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг.

Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении контрактов. «Они представляют собой обращения покупателей к продавцам с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах и/или направить предложение (оферту) на поставку товара, ответы продавцов, рекламации, ответы на рекламации, кредитные письма»[[6]](#footnote-6)

В рекламационных (претензионных) письмах предприятия требуют возмещения убытков, нанесенных из-за невыполнения или нарушения условий контракта другой стороной (контрагентом). Рекламация должна иметь копии документов, подтверждающие такие факты. Оформляются подобные копии в виде приложения к основному документу (рекламации).

При заключении контрактов с иностранными партнерами используются кредитные письма (L/C - Letter of credit), в которых продавец просит предоставить гарантийное письмо из банка покупателя с номером валютного расчетного счета и гарантиями банка оплаты покупателем товаров или услуг.

## Особенности текста письма.

Текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны излагаемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно.

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы.

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т. п.), например:

“На основании изложенного просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет”.

В зависимости от назначения письма и от того, на чем его автор желает сконцентрировать внимание получателя, может использоваться другой порядок расположения логических частей текста.[[7]](#footnote-7)

Для большинства деловых писем характерна повторяемость одних и тех же оборотов, освоив которые можно составить тексты различных писем.

Начало письма (факса) может иметь следующие варианты обращения:

“Уважаемый Игорь Леонидович!”;

“Господин Зорин!”;

Затем уместны были бы слова благодарности:

“Мы были рады получить Ваше письмо”;

“Большое спасибо за факс от 04.06.95”;

В зависимости от темы письма используются следующие обороты:

Напоминание

Напоминаем Вам, что...

По истечении... срока предложение нашей фирмы теряет силу.

Просьба

Пожалуйста, сообщите...

Просим оплатить в течение... банковских дней...

Встречают, как известно, по одежке. Поэтому "одежка" Вашего письма, т.е. конверт и бумага, должна быть безукоризненной. Иначе Ваше письмо рискует оказаться в корзине с макулатурой непрочитанным, даже если в нем содержится ценнейшая для получателя информация. Особенно это актуально для таких писем, как представление компании, предложение продуктов, товаров, услуг и заявление о приеме на работу. Конверт должен быть плотным, непрозрачным, стандартного размера из белой бумаги. Адрес на конверте должен быть обязательно напечатан блоком или виден из прозрачного окошка. Здесь нет никаких ограничений и строгих правил. Иногда при объявлении о приеме на работу в некоторых странах требуется, чтобы сопроводительное письмо или резюме было написано от руки. В таком случае полезно и конверт надписать аккуратным и чётким почерком. Если Вы собираетесь запросить информацию, заказать товары, услуги, то и конверт, и бумага могут быть не самыми дорогими, но все-таки хорошего качества.

Бумага, если Вы не пользуетесь стандартным бланком вашей компании, тоже должна удовлетворять самым строгим требованиям: формат А4, белая, плотная, лист без дефектов и пятен. Особенно если Вы предлагаете сотрудничество, представляете свою компанию или нанимаетесь на работу. Подпись должна быть выполнена так, чтобы у получателя не возникло сомнений, что у Вас нет приличной авторучки или Вы недостаточно уверенно можете воспроизвести свою подпись. Авторучку лучше взять с чернилами.[[8]](#footnote-8)

*Золотое правило*

Ваше письмо с первого взгляда должно произвести солидное впечатление.

## Архаизмы и канцеляризмы

Архаизмы - это устаревшие слова, выражения и грамматические формы, которые вышли из употребления. [[9]](#footnote-9)

К ним относятся: воспрещается (вместо запрещается), вышеизложенные (указанные выше), впредь (в дальнейшем), на предмет (для), посему (поэтому), по принадлежности (по назначению), при сем представляем (направляем, прилагаем), препроводительное (сопроводительное).

К архаизмам относятся и такие слова: благодарственный, благоволите сообщить, вешать, доверительный, начертать, отведать, страж и другие.

Канцеляризмы - это сложные, громоздкие слова и фразы с устойчивой архаической структурой и характерными канцелярскими союзами и союзными словами, а также сухие, выспренные казенные слова, например: возрастающее несоответствие росту производительности труда и имеющейся в наличии техники..., имеет место наличие нарушений техники безопасности производства горных выработок; на предмет приобщения к труду; выполнить плановое задание по линии всех показателей; надлежит разработать мероприятия по устранению имеющихся недостатков...; мы имеем на сегодняшний день в деле повышения квалификации; приветствие в адрес Петрова (вместо Петрову) и др.

Очень много канцеляризмов встречается в служебной переписке.

# Официальный деловой стиль.

Языком делового общения является официально-деловой стиль — функциональная разновидность языка, предназначенная для общения в сфере управления. Под функциональной разновидностью языка понимается система языковых единиц, приемов их отбора и употребления, обусловленных социальными задачами речевого общения.

Речевое общение в сфере управления обладает рядом специфических особенностей, объясняемых условиями делового общения. Особое значение в этом плане имеет то, что участниками делового общения, по существу, являются юридические лица — организации, учреждения, предприятия, должностные лица, работники. Характер и содержание информационных связей, в которые они могут вступать, зависят от места организации в иерархии органов управления, ее компетенции, функционального содержания деятельности и других факторов. Отношения между организациями устойчивы и регламентируются правовыми нормами, вследствие чего информационные потоки организации имеют «запрограммированный» характер, отвечающий потребностям организации и соответствующий ее месту в системе органов управления и организаций.

Специфика делового общения выражается и в том, что автором и адресатом документа почти всегда является организация вцелом — «коллективный субъект», несмотря на то, что в большинстве случаев документ подписывается одним лицом — руководителем организации. То же можно сказать и об адресате документа.

Другая важная характеристика документного общения — адресность информации. Управленческая информация не может быть информацией «вообще» (как, скажем, теле-, радио-, газетная информация и некоторые другие виды). Управленческий документ всегда имеет точный адрес. Более того, управленческий документ почти всегда «узко направлен», т. е. адресован конкретной организации или кругу организаций, должностных лиц и работников.

Существенный фактор делового общения — повторяемость управленческих действий и ситуаций, поскольку управленческая деятельность — это всегда «игра по правилам», что обусловливает использование одних и тех же языковых средств в сходных ситуациях.

Другая характерная особенность делового общения — тематическая ограниченность круга решаемых организацией задач. Функции учреждения поддаются описанию, классификации, регламентации. В результате круг вопросов, относительно которых создаются управленческие документы, носит достаточно стабильный характер.

Следовательно, условия делового общения формируют следующие свойства управленческой информации:

· официальный характер информации;

· адресность информации;

· повторяемость информации;

· тематическая ограниченность.

Условия делового общения, кроме того, предъявляют и определенные требования к управленческой информации, от соблюдения которых зависит эффективность делового общения.

Одно из важнейших требований к управленческой информации обусловлено самой сущностью управленческой деятельности, которая заключается в принятии управленческих решений с целью воздействия управляющего органа на управляемые объекты. Принятие решений основано на получении, переработке и использовании информации. Следовательно, эффективность управленческой деятельности только в том случае является достаточно высокой, когда для принятия решений используется информация актуальная, информация новая, необходимая, важная для деятельности организации. Только получая актуальную информацию, орган управления может принимать оптимальные управленческие решения. Актуальность информации обеспечивается как самим содержанием документа, так и своевременностью его передачи, обработки, доведения до заинтересованных подразделений и должностных лиц.

Актуальность информации связана с целым рядом других свойств управленческой информации, в частности:

· достоверность (объективность);

· убедительность (аргументированность);

· полнота (достаточность информации) и др.

Требование достоверности (объективности) означает, что деловое сообщение должно отражать фактическое состояние дел, давать непредвзятую, бесстрастную оценку событий.

Убедительность (аргументированность) информации вызвана необходимостью побудить адресата совершить (или не совершить) определенные действия; от того, насколько обоснован документ, будет зависеть и его исполнение.

Требование полноты предполагает, что документ должен содержать всю необходимую информацию для принятия обоснованного решения. Глубина изложения вопроса зависит от целей документа: в информационном письме достаточно назвать факты или события, в письме-просьбе предмет письма должен быть точно обозначен и исчерпывающе обоснован. Недостаточность информации может вызывать необходимость запрашивать дополнительные сведения, порождая неоправданную переписку.

В тексте документа должен использоваться определенный язык и стиль документа. В результате многовекового развития в официально-деловом стиле выработались такие языковые средства и способы выражения содержания, которые позволяют наиболее эффективно фиксировать управленческую информацию, отвечая всем требованиям, которые предъявляются к ней.

Основными особенностями официально-делового стиля являются:

· нейтральный тон изложения;

· точность и ясность изложения;

· лаконичность, краткость текста.

Нейтральный тон изложения — это норма официального делового общения, которая свидетельствует о деловой основе взаимоотношений между автором и адресатом документа, их неличном характере, наличии определенной дистанции между ними. Кроме того, поскольку участники делового общения действуют от имени учреждений, организаций, предприятий, фирм, т. е. от имени юридических, а не физических лиц, субъективный момент в текстах документов сводится к минимуму. Из языка документов исключаются слова, обладающие эмоционально-экспрессивной окраской (слова с уменьшительными и ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения и преуменьшения, междометия и др.).

Точность изложения необходима для обеспечения однозначности понимания текста документа и исключения Двусмысленностей. Адекватность восприятия текста автором документа и его адресатом чрезвычайно важна в деловом общении на всех этапах управленческой деятельности. При этом скорость восприятия текста не имеет особого значения, поскольку текст документа - это письменный текст, рассчитанный на зрительное, а не слуховое восприятие, и при необходимости он может быть перечитан. Главное, чтобы содержание было передано максимально точно.

Точность изложения достигается употреблением терминологической лексики, использованием устойчивых оборотов — языковых формул, отсутствием образных слов и выражений, ограниченной сочетаемостью слов, использованием уточнений, дополнений, oговорок в виде вводных слов и оборотов, причастных и деепричастных оборотов и др.

Ясность текста определяется, прежде всего, правильностью его композиционной структуры, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок.

Лаконичность изложения текста — это экономное использование языковых средств, исключение речевой избыточности.

Рассмотренные особенности официально-делового стиля играют основную роль в формировании системы языковых единиц и приемов их употребления в текстах документов.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Составление управленческого документа является трудоемким процессом, требующего от составителя определенных знаний и навыков. Документы являются своеобразной визитной карточкой предприятия. Текст документа должен быть последовательным, лаконичным, убедительным и корректным. Информация, содержащаяся в документе, должна быть составленной в соответствии со всеми государственными стандартами. Официальные документы непременно должны содержать все необходимые реквизиты.

Язык документа выполняет стимулирующую функцию в управленческой деятельности, поэтому при составлении деловых документов необходимо пользоваться официально- деловым стилем, который имеет в своем составе стиль законодательно- распорядительных документов, деловой переписки и т.д.

Тексты сложных документов должны быть разделены на пункты, главы, подразделы, подпункты и т.д.

Письма и факсы являются основными видами управленческих документов.

Письма могут быть инструкционные, гарантийные, информационные, рекламные, коммерческие, рекламационные, письма- запросы, письма- извещения, письма-приглашения, письма- ответы. Они отличаются держанием и назначением. Текст письма обычно состоит из вводной части, в которой указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы и вводной, в которой формулируется его основная цель.

Условия делового общения формируют следующие свойства управленческой информации:

· официальный характер информации;

· адресность информации;

· повторяемость информации;

· тематическая ограниченность.

Корректное оформление управленческих документов с соблюдением рассмотренных в работе особенностей официально-делового стиля, требований к содержанию и оформлению деловых писем может способствовать достижению желаемых результатов деятельности организации, формированию достойного имиджа организации.

# Список литературы

1. Документирование управленческой деятельности: курс лекций / О. И. Бондырева.- М.: Высшая школа, ИНФРА-М, 2006. - 474 с
2. Быкова Т.А., Емышева Е.М., Мосягина О.В. Подготовка документов к последующему хранению и использованию. Учебно-метод. пособие. М., 1996. 68 с.
3. Составление и оформление служебных документов: Практ. Пособие / Под. ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЗАО Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 1999. 224 с.
4. Толковый словарь русского языка / под ред. С. И. Ожегова, Н. Ю. Шведовой. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 944 с.
5. Оформление документов. Методические рекомендации на основе ГОСТ Р. 6.30-97: Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: ВНИИДАД, 1998. 108 с.
6. Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 N 65-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации" (вместе с "Унифицированной системой документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. ГОСТ Р 6.30-2003")
7. http://www.consultant.ru/online/
8. http://ru.wikipedia.org/

1. Составление и оформление служебных документов: Практ. Пособие / Под. ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЗАО Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 1999. 224 с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Документирование управленческой деятельности: курс лекций / О. И. Бондырева. -- М.: Высшая школа, ИНФРА-М, 2006. - 210 с [↑](#footnote-ref-2)
3. Документирование управленческой деятельности: курс лекций / О. И. Бондырева.- М.: Высшая школа, ИНФРА-М, 2006. - 285 с [↑](#footnote-ref-3)
4. Документирование управленческой деятельности: курс лекций / О. И. Бондырева.- М.: Высшая школа, ИНФРА-М, 2006. - 194 с [↑](#footnote-ref-4)
5. http://www.consultant.ru/online/ [↑](#footnote-ref-5)
6. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство. / Под ред. Т.В.Кузнецовой. - М., 2001. - С. 13… [↑](#footnote-ref-6)
7. Составление и оформление служебных документов: Практ. Пособие / Под. ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЗАО Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 1999. 224 с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Составление и оформление служебных документов: Практ. Пособие / Под. ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЗАО Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 1999. 224 с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Толковый словарь русского языка / под ред. С. И. Ожегова, Н. Ю. Шведовой. - М.: ИНФРА-М, 2007. – 398с [↑](#footnote-ref-9)