**Делопроизводство.**

Реферат на тему: Коммерческие письма

Студентки группы 220 БН

Алексеева Карина

Псков

2010

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 3 |
|  | История развития делового письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 3 |
|  | Основная часть:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
|  | Классификация деловых писем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
|  | Виды писем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 8 |
|  | Структура и состав реквизитов делового письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 17 |
|  | Стилистические особенности деловых писем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 22 |
|  | Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 24 |
|  | Этические аспекты письменных коммуникаций\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 29 |
|  | Современное деловое письмо\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 30 |
|  | Правила оформления делового письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 32 |
|  | Правила рубрицирования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 39 |
|  | Общепринятые сокращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 40 |
|  | Деловое письмо на английском языке\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 44 |
|  | Заключение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 46 |
|  | Список использованной литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 47 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## ВВЕДЕНИЕ

Письма пишут разные:  
Слёзные, болезные,  
Иногда прекрасные,  
Чаще – бесполезные.

К. Симонов

**История развития делового письма**

Русская официально-деловая письменная речь имеет многовековые традиции и глубокие исторические корни. Знакомство с ее историей позволит лучше понять причины и закономерности формирования особого стиля языка, обслуживающего сферу официально-деловых отношений, выявить особенности национальной культуры русского делового письма, его интернациональные свойства.

Первые письменные документы, дошедшие до наших дней, свидетельствуют о том, что уже в X веке в Древнерусском государстве практиковалось составление официальных документов. В этот период в основном документируются правовые отношения (жалованные и вкладные грамоты, завещания), создаются также документы, фиксирующие конкретные частные правоотношения (заемные, закладные кабалы, фиксирующие заем денег; полные грамоты, с оставляемые при продаже в рабство; отпускные грамоты и т. д.).

Накопление опыта официально-делового письма выражалось в появлении устойчивых образцов обращений и завершений в текстах документов, формуляров, т. е. устойчивых типовых форм отдельных наиболее распространенных документов, из которых составлялись своеобразные пособия по делопроизводству – «формулярники». В этот период складывались традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов. Отдельные нормы работы с документами находили закрепление в законодательстве.

Таким образом, вырабатываемые практикой традиции постепенно становились нормами обычая, закладывая основу будущей системы делопроизводства.

Существенной вехой в развитии русского официально-делового письма стало приказное делопроизводство (первые государственные учреждения назывались приказами) XV-XVII века. В этот период шло формирование русского централизованного государства, закладывались основы государственного аппарата, системы государственного делопроизводства. Официально-деловое письмо этого периода приобрело уже такие важные признаки документа, как устойчивые текстовые формулировки, определенное расположение материала, устойчивые информационные элементы (реквизиты, языковые формулы), расположенные в определенной последовательности.

Как правило, документ начинался с обращения, даты или обозначения автора и адресата документа. Так, например, царские указные грамоты начинались указанием автора и адресата (от кого – кому): «От царя и великого князя Алексея Михайловича, всея Великой и Малой и Белой России самодержца, боярину нашему и воеводам князю Якову Куденетовичу Черкасскому»; «князю Ивану Алексеевичу с товарищами». Челобитные и отписки начинались с обращения: «Царю государю и великому князю Алексею Михайловичу, всея Великой я Малой и Белой России самодержцу, бьет челом сирота твой Ивашко Михайлов»; «Царю государю и великому князю Михаилу Федоровичу всея Руси бьет челом холоп твой». При обращении к великому князю служилые люди подписывались холопами, посадские люди и крестьяне – сиротами; духовные лица – богомольцами. В заключительной части указной грамоты обозначалась дата ее составления и место, где она была написана. «Писан в царствующем граде Москве в наших царских палатах. Лета 1166 года, марта в 16 день».

Письмо прошло длинный путь развития, который охватывает период в несколько тысяч лет. Представляя собой дополнительно к звуковому языку средство общения людей, возникающее на базе языка и служащее для передачи речи на большое расстояние и закрепления ее во времени при помощи начертательных знаков или изображений.

Письмо появилось на сравнительно поздней ступени развития человечества. История письма тесно связана с развитием языка, историей народа и его культурой.

Появление письма было вызвано практической потребностью расширения связей между людьми при их общении на больших расстояниях и необходимостью хранения и передачи знаний будущим поколениям.

С древнейших времен человек ведет переписку с себе подобными. Глиняные таблички, берестяные грамоты, письма на пергаменте. Неважно на чем, но человек старался высказать свои мысли и чаяния посредством письма. Наверняка уже тогда существовали деловые письма, с помощью которых человек осуществлял обмен информацией, делал предложения и вел переговорное общение.

Приступая к составлению официального письма, мы никогда не задумываемся о том, что эта практика восходит еще к седой древности. Языковые формулы, виды, разновидности официальной корреспонденции,

формуляры, способы оформления и работы с ней создавались и шлифовались веками. Многие виды писем имеют тысячелетнюю историю.

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи и в наши дни. Связи

предприятия с внешними организациями, так как именно письма соединяют

организацию-автора с другими учреждениями.

Служебное письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов, оформленных в соответствии с ГОСТом, пересылаемых по почте, по факсу или другим способом.

Без преувеличения можно сказать, что это один из самых распространенных видов служебных документов, поэтому, от того насколько текст послания точен, грамотен, корректен, во многом будет зависеть успех решения конкретных вопросов, а значит и всего предприятия в целом.

**Классификация деловых писем**

Деловые письма сегодня представляют собой официальную корреспонденцию различных типов. Многообразие их всё увеличивается: от расписки дол развернутого протокола с дополнительным соглашением, от рекламного проекта до повестки в суд. Существует несколько видов классификаций деловых писем, в основе их лежат не различные подходы, а различные квалификационные признаки. Письма составляют большую часть исходящих и входящих документов любой организации.

По тематическому признаку проводится условное разделение корреспонденции на деловую и коммерческую.

**Коммерческие письма** составляются при заключении и выполнении сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу. Коммерческая переписка решает вопросы сбыта продукции (услуг) и снабжения. К чисто коммерческим видам деловой корреспонденции относятся: письма – запросы, предложения (оферта), письма – рекламации и ответы на эти виды писем.

**Деловые письма** решают организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов. Многообразие форм и тематических разновидностей деловых писем отражает многообразие рассматриваемых в них вопросов – от коротких сообщений, расписок, приглашений до многостраничных протоколов.

Правовой статус деловой корреспонденции объясняется тем обстоятельством, что деловое письмо – это всегда официальное сообщение. Информация, содержащаяся в деловом письме, носит протокольный характер. Вот почему письма регистрируются, и факт устного сообщения не исключает необходимости почтового отправления.

По функциональному признаку деловые письма делятся на инициативные письма и письма – ответы:

1. письма, требующие письма – ответа;
2. письма, не требующие письма – ответа.

Обязательного ответа требуют коммерческие инициативные письма (письмо – запрос, письмо – предложение, письмо рекламация).

Кроме этого обязательного ответа требуют просьбы, письма – обращения.

Письма – подтверждения, письма – напоминания, письма – предупреждения, письма – извещения, письма – заявления констатируют свершившийся факт и поэтому не требуют ответа. Не требуют ответа и сопроводительные письма. Они выполняют функцию квитанции, ярлыка, прикладываемого к отправляемым документам.

По признаку адресата деловые письма делятся на **обычные** и **циркулярные**.

Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов, как правило, подчинённых инстанций (организаций).

По форме отправления можно выделить наряду с традиционным почтовым отправлением электронную деловую корреспонденцию и факсовые отправления. При этом электронная почта и телефакс используются для решения оперативных вопросов. Письма, имеющие большое юридическое значение – договоры, предложения (оферта), рекламации и т.п., - высылаются обычными отправлениями.

По структурным признакам деловые письма делятся на **регламентированные** (стандартные) и **нерегламентированные** (нестандартные). Регламентированные письма составляются по определённому образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и.д.).

**Регламентированное** письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализируется в виде стандартных синтаксических конструкций.

**Нерегламентированное** деловое письмо представляет собой авторский текст, реализирующийся в виде формально – логического повествования или этикетного текста. Стандартизация, пронизывающая все уровни деловых бумаг, документов носит в нерегламентированных письмах менее выраженный характер, что связано, прежде всего, с отсутствием жесткой текстовой структуры письма.

По композиционным особенностям деловые письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Одноаспектное письмо рассматривает одну проблему, вопрос, а многоаспектное – несколько.

Многоаспектное письмо может содержать предложение, просьбу и напоминание одновременно. Многоаспектным считается письмо, содержащее однотипные и разнотипные аспекты – просьбы, сообщения, предложения. Каждый аспект формируется речевым действием: просьбой, сообщением, предупреждением, приглашением и т.п.

**Виды писем**

В зависимости от содержания и назначения различают следующие виды писем:

* письмо-просьба;
* сопроводительное письмо;
* письмо-сообщение;
* письмо-подтверждение;
* письмо-напоминание;
* письмо-приглашение;
* письмо-благодарность;
* гарантийное письмо;
* письмо-предложение;
* письмо-запрос;
* письмо-претензия;
* информационное письмо;
* электронное письмо
* международное письмо

**Виды некоммерческих деловых писем:**

**Письмо-просьба.** В письме-просьбе излагается какая-либо просьба, требование, приглашение при этом в ней подчеркивается заинтересованность организации в ее исполнении. Просьба может излагаться от первого лица единственного числа, от первого лица множественного числа; от третьего лица единственного числа и от третьего лица множественного числа.

Просим Вас сообщить…

Просим Вас предоставить…

Просим Вас предоставить данные о…

Обращаемся к Вам с просьбой о… и т.д.

Просьба может формулироваться и без глагола просить, например:

Надеемся на положительное решение вопроса…

Надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение…

(Приложение № 1)

**Сопроводительное письмо.** Служебное письмо, составляется для сообщения адресату о направлении каких-либо документов или материальных ценностей. Подобного рода письмо оправдывает себя в тех случаях, когда содержит дополнительные разъяснения к приложенному документу. Сопроводительные письма выполняют важную функцию контроля за прохождением документов и грузов, выполняя вместе с тем функцию ярлыка.

При регулярном отправлении грузов сопроводительные письма выполняются в формате трафарета.

В соответствии с предварительной договоренностью высылаем Вам…

В соответствии с дополнительным протоколом высылаем Вам…

В подтверждение нашей договоренности высылаем Вам…(Приложение № 2)

**Письмо-сообщение.** В данном виде делового письма даётся сообщение о каких-либо фактах, представляющих взаимный интерес, (сообщение о прибытии делегации, назначении деловой встречи, посещении завода-поставщика, проведении переговоров, об отгрузке товаров).

Сообщаем Вам, что…

Доводим до Вашего сведения, что…

Считаем необходимым поставить Вас в известность о…

(Приложение № 3)

**Письмо-подтверждение.** Содержит сообщение о получении какого-либо отправления или о том, что ранее составленный документ остается в силе. Также можно подтверждать факт либо действие. В отдельных случаях необходимо изложить вкратце содержание того письма или документа, на который ссылаются, чтобы было ясно, о каком документе идёт речь.

Подтверждаем получение (документов, предварительную договоренность, согласие и т.п.)…

Подтверждаем договоренности, достигнутые на переговорах…

Подтверждаем намерение…

С благодарностью подтверждаем получение материалов… и др.

(Приложение № 4)

**Письмо-напоминание.** Направляется в тех случаях, когда не удается получить ответ с помощью телефонных переговоров или личных встреч. Оно состоит из двух элементов: напоминание о выполнении принятых решений, доверенностей и указание мер, которые будут приняты в случае их невыполнения. Пометка «Вторично» отправляется тогда, когда отправитель допускает возможность, что адресат не получил письма, отправленного ранее. Кроме напоминания в таких письмах часто содержаться требования выполнить те или иные обязательства.

Напоминаем Вам…

Вторично напоминаем Вам…

Обращаем Ваше внимание на то, что…

Ставим Вас в известность, что…

Несмотря на неоднократные напоминания…

(Приложение № 5)

**Письмо-приглашение.** Может быть адресовано конкретному лицу, или нескольким лицам, или массовому адресату. Пишется в том случае, когда организация хочет пригласить другую организацию на какое-либо торжество или мероприятие. В данном деловом письме указывается время, место и дата проведения мероприятия. При официальном приглашении большого количества людей используются как полностью готовые, напечатанные типографическим способом тексты, так и тексты-трафареты. Уважаемый господин Лужков!

Уважаемый Алексей Михайлович!

Уважаемые господа!

Приглашаем Вас принять участие в…

Просим Вас принять участие в…

Имеем честь пригласить Вас…

Примите наше приглашение…

(Приложение № 6)

**Письмо-благодарность.** В данном виде письма выражается благодарность (за выполнение какого-либо рода деятельности, за полученное письмо, каталог, приглашение, участие в каком-либо мероприятии, спонсорскую помощь, гостеприимство и т.п.). Чаще всего подобные письма имеют персональную адресацию. Написание их обусловлено требованиями этикета и совершенно необходимо с точки зрения перспективного сотрудничества.

Благодарим за оказанную помощь в…

Выражаем Вам свою благодарность за…

Позвольте Вас поблагодарить за…

Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за…

(Приложение № 7)

**Гарантийное письмо.** Служебное письмо, составляется с целью подтверждения определенных обязательств и адресуется организации, либо отдельному лицу. Такое письмо может гарантировать оплату продукции, услуг, качество, сроки поставки, выполнение работы. Содержанием этого гарантийного письма является просьба в адрес корреспондента с использованием обязательного юридического стандарта:

«Оплату (предоставление услуг) гарантируем». При этом обязательно указываются банковские реквизиты. Гарантийное письмо подписывается руководителем организации и главным бухгалтером и удостоверяется печатью организации. (Приложение № 8)

**Информационное письмо.** Служебное письмо, которое содержит сообщение, просьбу, предложение, напоминание или другие официальные сведения. Такие письма часто имеют типовой характер и рассылаются вышестоящими организациями в подведомственные. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные положения законодательных и иных нормативных правовых документов, а также рекомендации и предложения. В них может содержаться информация, разъясняющая особенности применения тех или иных нормативных документов или правила поведения в определенных условиях. Иногда эти письма называются методическими.

Письмо может иметь приложения и состоять как из одного абзаца, так и из нескольких страниц. Информационное письмо подписывается руководителем организации отправителя. (Приложение № 9)

Для коммерческой корреспонденции характерна следующая градация:

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

**Запрос** и ответ на него. Данные виды коммерческой корреспонденции являются в письменной речи реализацией двусторонней связи.

Запрос направляется в тех случаях, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Оно обычно используется в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами, имеющими свой расчётный счёт в банке. Ответ выступает как зависимый по композиции и тематике текст по отношению к письму – запросу. В ответе должна быть ссылка на первичное письмо и его тему.

Сообщаем Вам…;

Извещаем Вас…

(Приложение № 10)

**Предложение** (Оферта и ответ на нее). В данном виде письма обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). В ответе выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями. Предложение может быть твёрдым и свободным. В ответе подтверждается принятие условии предложения, тогда сделка считается заключённой.

Предлагаем Вам…

В подтверждение нашей договоренности предлагаем Вам…

Принимаем ваше предложение на…

Подтверждаем свою готовность заключить сделку на…

Благодарим Вас за предложение на…, однако в настоящее время мы не заинтересованы в закупке данного товара.

(Приложение № 11)

**Письмо-претензия** (рекламация), ответ на него. Рекламация содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по договору обязательства и требования возмещения убытков. Она может быть предъявлена в отношении качества, количества товаров, сроки поставки и т.п.

Рекламация содержит:

* основания для предъявления претензий;
* доказательства произошедшего ущерба;
* конкретные требования стороны, предъявляющей претензию.

Рекламация представляется в письменном виде, с приложением всех необходимых документов. Если она не может быть урегулирована сторонами, то она переноситься в арбитраж.

В ответе на рекламацию сообщается, что: информация принята к рассмотрению; она рассматривается полностью, частично либо отклоняется; денежная оплата произведена.

О претензии по договору купли-продажи от \_\_\_\_\_ № \_\_\_

(Приложение № 12)

## Электронные письма

Электронная почта – совершенно особый вид коммуникаций, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. С одной стороны, электронные письма почти ничем не отличаются от своих обычных предшественников – бумажных писем. У электронного письма есть адрес получателя и адрес отправителя, в системных сообщениях «зашиты» дата и время отправления и получения сообщения, текст письма и подпись отправителя, сохраняется строка «Subject» или тема сообщения, есть возможность послать копию, приложенный файл выполняет функции команды Приложение. Однако возникают всякого рода новые, весьма специфические особенности переписки, которых не было раньше при переписке на бумаге.

При работе с электронной почтой будет, полезно следующее:

**Золотое правило**

**Ваше электронное письмо ни при каких обстоятельствах не должно компрометировать ни Вас, ни Вашу компанию, ни Вашего адресата. Пишите осмотрительно, чтобы Ваше письмо не могло быть использовано против Вас!**

# Международное письмо

Реквизиты международного письма

1. Заголовок письма. Letterhead

2. Ссылка. Reference

3. Дата отправления. Date

4. Внутренний адрес. Inside address

5. Обращение. Salutation

6. Общее содержание письма. Subject line

7. Текст. Text

8. Формула вежливости. Complimentory close

9. Подпись. Signature

10. Приложение. Enclosure

11. Копии. C.C. Notation

**Заголовок** (Letterhead)

Этот реквизит размещается в верхней части листа, в заголовок входят следующие реквизиты:

а) фирменный знак;

б) почтовый и телеграфный адрес;

в) номера телефонов, телетайпов, телефаксов.

Примечание – Российские фирмы пишут заголовок на русском и английском языках или латинскими буквами.

**Адрес получателя письма** (INSIDE ADDRESS)

Адрес получателя письма размещается в левой стороне бланка под ссылкой.

Российский адрес: Республика

Область, край

Индекс города, город

Улица, номер дома

Фирма или конкретное лицо

Европейский адрес:

Фирма Continental Supply Company

Номер, название улицы 321 Six Avenue

Город, название штата или графства New York, N.Y. 11011

Страна U. S. A.

Указание на конкретное лицо

Указание на конкретное лицо (ATTENTION LINE)

Этот реквизит размещается непосредственно под внутренним адресом и всегда подчеркивается.

Например: Вн.: Г-н Ю.Р. Иванов / Attention: Mr. B. Willson

Обращение (SALUTATION)

Стандартная формула является неотъемлемой частью делового письма и размещается под внутренним адресом на отдельной строке.

Например: Уважаемые господа,

Уважаемый господин,

Уважаемая господа,

Зарубежными фирмами употребляются следующие обращения:

Gentlemen:

Ladies:

Строго официально: Sir, Sirs,

Madam, Mesdames,

Официально: Dear Sir, Dear Sirs,

Dear Madam, Dear Mesdames,

Менее официально: Dear Mr. Allen, Dear Messrs Allen and Cooper,

Dear Mmes Allen Dear Mrs Allen, and Cooper,

Американские фирмы используют обращение – Gentlemen:

английские фирмы употребляют – Dear Sirs,

Указание на общее содержание письма (THE SUBJECT LINE)

Этот элемент не является обязательным, помещается перед основным текстом на отдельной строке, подчеркивается, указывается номер контракта или другого документа, о котором пойдет речь в письме.

Например: Касательно: Контракт № 1258/690

Относительно: Страховой полис № 714085

Re: Policy 714096

In re: Letter of Credit 12/547

Subject: List of Addresses

Re; In re – по делу, касательно, относительно

**Основной текст письма** (THE TEXT)

Этот реквизит является основной смысловой частью письма. Текст обычно разбивается на абзацы, между которыми имеются интервалы. Как правило, таких абзацев три, последний представляет собой заключительную фразу вежливости.

Заключительная формула вежливости (COMPLIMENTARY CLOSE) – этот реквизит помещается под текстом письма с правой стороны. Наиболее распространенными являются следующие:

Строго официально: С уважением, Yours falthfully,

Yours truly,

Falthfully yours,

Truly yours,

Официально: Искренне, Yours sincerely,

Sincerely yours,

Sincerely,

**Подпись** (SIGNATURE)

Этот реквизит помещается под формулой вежливости. На отдельной строке указывается название фирмы, затем следует подпись лица его должность.

Например: С уважением, Falthfully yours,

«ИНВЕСТ» “INOTRAL”

Петров В.А. Dennis J. Stenberg, Manager

Управляющий директор

**Указание на приложение** (ENCLOSURE)

Данный реквизит помещается после текста в левой части письма.

Приложение: Контракт

Каталог

Англ. Enclosuri: Encl.

**Указание на копии** (C.C. NOTATION)

Указывается куда и кому направляются копии, размещается под приложением.

Копии:

Англ. С.С.

**Конверт**

Адрес на конверте должен совпадать с внутренним адресом.

На конверте указываются:

Авиа – Air Mail

Срочная доставка – Exspress Delevery

Exspress

Urgent

Заказное – Registered

До востребования – Post Restante

Личное – Private

Для передачи – Care of (c/o)

Примечание – Деловые письма отличаются умеренным использованием пунктуации.

**Заголовок письма** (Letterhead)

Фирменный знак, название фирмы, адрес, телефон, телефакс, телекс

Индекс / ссылка / Reference

Адрес получателя

Inside address Дата / Date

Конкретное лицо / Attentoin

Обращение / Salutation

Общее содержание / Subject line

Текст / Text

Формула вежливости

Complimentory close

Подпись Signature

Должность / Position

Приложение / Enclosure

Копии / C.C. Notation

**Структура и состав реквизитов делового письма**

Само письмо начинается с точного повторения в левом верхнем углу адреса, написанного на конверте.

С правой стороны пишут дату отправления письма – день, месяц и год полностью. Ещё ниже – обращение, с левой стороны. Начинается оно с той же вежливой формы, которая использовалась перед фамилией вашего адресата на конверте. Фамилию можно указывать без инициалов.

Следующие несколько строк посвящают обычно краткой формулировке темы письма. Если переписка ведётся каким-либо конкретным лицом, то письмо заканчивается обычно оборотом: «Искренне Ваш». В случае рассылки рекламной корреспонденции и др. писем безличного характера фамилию адресата не ставят, а к названию фирмы добавляют название отдела, в который адресовано письмо. Безымянно писать не рекомендуется. Без имени можно писать письмо фирме или учреждению, но проставлять в адресе оборот: « Генеральному директору», без указания его фамилии и инициалов.

Завершить письмо нужно также вежливой формулировкой. В зависимости от цели письма формулировку изменяют.

При необходимости получить скорый ответ на деловое письмо или запрос можно написать следующее: «Рассчитываем, что Вы ответите при первой же возможности».

После окончания письма ставят подпись и фамилию, ниже указывают должность и название фирмы. Если письмо рекламного характера, то фамилия и подпись необязательны.

Общее правило для любой корреспонденции – письмо должно свободно помещаться в конверт.

На любой корреспонденции проставляют обратный адрес.

Корреспонденции, как поздравление человека, кого Вы хорошо знаете, выражение соболезнования, благодарственные письма лучше писать от руки.

Перед отправкой письма проверьте орфографию.

Не стоит начинать письмо с местоимения «Я».

Постскриптум (P.S.) выносят вниз, после подписи. Ниже постскриптума ставят свою подпись или инициалы.

Почтовые открытки не используют в деловой переписке. Можно послать телеграмму.

Любое письмо, доверенное Вам, требует немедленного ответа. Если Вы не можете исполнить просьбу, изложенную в письме, то уведомите об это сразу же.

На поздравления отвечают коротко.

Если возникла необходимость принести извинения в письме, то его пишут от руки. Отвечать на письмо с извинениями обязательно.

Соболезнования пишут от руки. Если такой возможности нет, лучше послать телеграмму.

Общее правило для любой корреспонденции – с левого края бумаги донизу оставляют свободное поле одинаковой ширины.

Обычно служебное письмо состоит из нескольких типовых структурных элементов:

**1. Область заголовка.**

В этой части письма слева размещается угловой штамп организации с указанием наименования организации, ее почтовых и других реквизитов, а также регистрационный номер и дата регистрации письма как исходящего документа. Если служебное письмо является письмом-ответом, то здесь же указывается, на какой документ отвечает данное письмо.

В правой части заголовка размещаются реквизиты адресата.

Ниже углового штампа размещается заголовок к тексту документа. Языковая конструкция заголовка может иметь вид:

- предлог о + сущ. В предложном падеже: «О поставке автомобилей»;

- по вопросу о + сущ. В предложном падеже: «По вопросу о поставке запчастей»;

- касательно + сущ. В родительном падеже: «Касательно заказа на поставку» и т. п.

**2. Текст письма.**

Основные особенности оформления текста письма состоят в следующем.

\* Текст служебного письма, как правило, должен касаться одного вопроса или нескольких вопросов, если они взаимосвязаны и будут рассматриваться в одном структурном подразделении организации-адресата.

\* Текст письма, как правило, состоит из двух частей. В первой части излагается причина, основание или обоснование составления письма, приводятся ссылки на документы, являющиеся основанием подготовки письма. Во второй части, начинающейся с абзаца, помещаются выводы, предложения, просьбы, решения и т. д.

\* Письма печатаются на стандартных листах или бланках формата А4 или А5; при оформлении письма на двух и более страницах вторая и последующие страницы нумеруются посередине верхнего поля листа арабскими цифрами.

\* Если письмо оформлено на бланке должностного лица, то его текст излагается от 1-го лица единственного числа: «прошу…», «направляю…». В остальных случаях текст письма излагается от 3-го лица единственного числа.

\* Если к тексту письма предусмотрено приложение, то оно указывается, ниже основного текста, например: Приложение: на 10 л. В 1 экз. Если приложений несколько, то дается сокращенное наименование каждого документа приложения с обозначением количества экземпляров и листов.

**3. Область подписи.**

Эта область оформляется обычным образом: указывается должность и фамилия лица, подписавшего документ.

Если исполнителем документа было другое лицо, то фамилия исполнителя и его телефон (или другие реквизиты, если это необходимо) указываются в нижней части листа письма с левой стороны.

Деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях: даже незначительное отступление от правил может сделать его неправомочным с юридической точки зрения. Это особенно важно, если принять во внимание, что за рубежом не принято ставить печать на коммерческие документы, достаточно одной подписи уполномоченного лица даже на заказах, отчетах и гарантийных письмах.

Письма следует писать таким образом, чтобы получателю было легко сделать то, что от него требуют. По мнению отдельных экспертов, быстрее получить ответ в том случае, когда отправитель пришлет готовые конверты с адресом и адресату нужно будет просто пометить соответствующие варианты, чем, если бы ему пришлось писать письмо самому.

В том случае, если по рассматриваемому вопросу принято положительное решение, письмо целесообразно начинать с формулировки решения, и наоборот, отрицательное решение, по совету психологов, лучше помещать в конце письма.

Формулируя отказ, нужно быть максимально корректным, чтобы не потерять партнера.

Деловые письма оформляют на бланках по ГОСТ Р 6.30-2003, как правило, с угловым расположением постоянных реквизитов. Бланк представляет собой лист бумаги с воспроизведёнными типографским способом обязательными элементами (реквизитами), расположенными в определённом порядке:

1 реквизит – логотип или эмблема товарного знака юридического лица;

2 реквизит – полное или сокращённое наименование организации-отправителя;

3 реквизит – её почтовый и телеграфный адрес;

4 реквизит – номер телефона, факса;

5 реквизит – телекс;

Остальные реквизиты впечатываются машинописным способом:

6 реквизит – адресат;

7 реквизит – индекс документа;

8 реквизит – дата;

9 реквизит – ссылка на дату и индекс входящего документа;

10 реквизит – заголовок к тексту;

11 реквизит – текст;

12 реквизит – подпись;

13 реквизит – отметка о наличии приложения;

14 реквизит – отметка о направлении копии в другие адреса;

Сегодня в адрес включается номер электронной почты: e-mail:center@surbis.ru, Internet: http://www. Surbis.ru.

Порядок размещения реквизитов факсового отправления несколько иной.

( приложение 14)

Совокупность реквизитов официального письма называют **формуляром**.

Наименование организации-адресанта (отправителя) в документах на иностранные языки не переводится и печатается на бланке латинским шрифтом, если письмо адресовано зарубежным партнёрам.

**Адресат** – наименование и адрес получателя письма (наименование организации, структурной части организации, фирмы, должности, фамилии лица – в дательном падеже). Перед фамилией проставляется индекс вежливости: «Г-ну», «Г.».

При отсутствии данных о фамилии, имени и отчестве должностного лица, указывается только должность:

Коммерческому директору

Руководителю организации

Такая адресация возможна при условии, что должность, названная в реквизите «адресат», в организации только одна.

**СТИЛИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ**

Отличительная особенность делового письма – официально-деловой стиль изложения его содержания. Специфическими чертами данного стиля являются:

* подчеркнутая официальность и деловитость, находящая свое выражение в

служебной субординации при письменном общении корреспондентов и соблюдении стандартных правил оформления деловых писем;

* адресность, подразумевающая наличие конкретных участников управленческой деятельности – отправителей (адресантов) и получателей (адресатов) деловых писем;
* устойчивая повторяемость словарных величин в сочетании с ограниченностью их использования в тексте деловых писем;
* тематическая ограниченность писем, в которых, как правило, не освещается более одного-двух вопросов;
* лексическое и композиционное единообразие содержания письма;
* исключительно нейтральный тон изложения;
* точность и ясность изложения, исключающая разночтение или двоякое толкование содержания письма;
* лаконичность изложения содержания, предполагающая краткость и ясность используемых в письме формулировок.

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.

**Исходя из специфики стиля при подготовке содержания письма рекомендуется:**

* 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;
* 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 и т. п.;
* 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…»;
* 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»;
* 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.

# Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции

К сожалению, составители деловых писем зачастую допускают массу ошибок. Ошибки можно разделить на следующие виды: структурные, синтаксические, морфологические, лексические, стилистические, технические.

**Структурные ошибки.**

Источником структурных ошибок является неверное построение делового письма, несоразмерное положение его частей. Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал определенное место в логической структуре делового письма и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение этого условия ведет к длинным введениям и сложным системам мотивировок.

**Синтаксические ошибки.**

- Ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении.

- Нарушение специфики употребления деепричастных оборотов. Деепричастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другим действием. Ошибки при употреблении деепричастных оборотов нетрудно исправить, заменяя предложения с деепричастными оборотами предложениями с обстоятельствами, выраженными сочетаниями слов.

- Ошибки, возникающие в результате незнания структуры сложного предложения. Нередко составители деловых писем неоправданно усложняют текст. Хотя специфика делового письма требует пристального внимания к деталям изложения, однако не всегда и не все детали уместны в тексте. Поэтому неоправданно усложненные синтаксические построения должны упрощаться. Это можно сделать и путем прямого сокращения текста, и путем его переработки, например разбивкой сложного текста на отдельные, простые по составу и построению фразы.

**Морфологические ошибки.**

- Ошибки при употреблении полной и краткой форм имен прилагательных.

Следует учитывать, что краткие формы имен прилагательных более употребительны в официально-деловой речи. Полные имена прилагательных в подобных текстах оказываются неуместными, ощущаются как разговорные и даже просторечные.

**Лексические ошибки.**

- Неправильное использование слов и терминов.

- Неуместное или неоправданное использование иностранных слов. Заимствование иностранных слов – закономерный путь обогащения всякого языка. Часто в деловой язык попадают иностранные слова, обозначающие понятия, за которыми уже закреплен русский эквивалент. Однако нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающее данное понятие. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления.

- Тавтология. Смысловые повторы, возникающие в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова. Тавтологические повторы делают фразу неблагозвучной. Кроме того, они затрудняют ее восприятие, поскольку привлекают к себе внимание.

- Ошибки в употреблении слов-синонимов. Ошибки в употреблении слов-синонимов нередко происходят от того, что многозначное слово может быть синонимично другому только в одном из своих значений.

**Стилистические помехи.**

- Искусственное удлинение речи. Специалисты советуют: «Не излагайте в письме того, что вы не сказали бы устно». Однако в нашей современной официальной переписке сплошь и рядом встречаются примеры искусственного удлинения речи. В языке деловой корреспонденции недопустимы слишком длинные обороты.

**Технические помехи.**

К этим помехам относятся описки, ошибки, механические повреждения целостности текста (надрывы, склеивания с конвертом и т.д.). Основная причина возникновения технических помех – небрежность при составлении делового письма.

**Основные части делового письма.**

Основными частями международного делового письма являются:

* Шапка на фирменном бланке учреждения или частного лица
* Ссылки и дата
* Внутренний адрес
* Приветствие
* Основная часть письма
* Заключительные фразы
* Подпись

Шапка на фирменном бланке отпечатана вверху листа письма. Она обычно содержит название фирмы и почтовый адрес. Как дополнение может указываться номер телефона факс, телекс и телеграфный адрес (они могут быть и внизу листа). По законодательству некоторых стран на бланке требуется указать и определенную дополнительную информацию (имена директоров, адрес зарегистрированного офиса, место регистрации). Многие шапки имеют специальное место, оставленное для ссылок. Также некоторые шапки могут содержать эмблему фирмы или зарегистрированный фирменный знак.

Ссылка состоит из инициалов диктующего, за которыми следуют инициалы машинистки. Для ссылок можно использовать буквы и цифры, обозначающие сектор, отдел или иное структурное подразделение пишущего, номер дела и т.п. Дата может писаться разными способами. Обычно применяется тот способ, который принят в той стране, куда направляется письмо.

Различают три основных формата:

1. День, месяц, год – британский стандарт;
2. Месяц, день, год – американский стандарт;
3. Год, месяц, день – вариант ISO.(будет использоваться в работе)

Внутренний адрес состоит из имен адресата и почтового адреса

Каждая фирма имеет свое определенное название. Частные фирмы могут быть зарегистрированы под именем собственника или под нарицательным именем. Товарищества с ограниченной ответственностью обычно содержат в своем названии имена владельцев и сокращение Ltd.

Американские корпорации имеют в своем названии сокращение Corp, Inc или Co. Pte. Ltd – сокращение, используемое в частными компаниями с ограниченной ответственностью во Франции.

Почтовый адрес обычно состоит из номера улицы и дома; местности; названия округа, провинции; почтового кода. В зарубежной переписке необходимо прибавлять и название страны, в которую адресовано письмо (на языке страны отправителя). Если у адресата есть почтовый ящик, то его номер проставляется вместо номера дома и улицы. Когда письмо отправляется на временный адрес, используют маркер до востребования. Почтовый адрес также может содержать инструкции почте и/или адресату.

Основная часть письма содержит сообщение. Обычно оно не превышает одну страницу. Если размер сообщения больше, то оно продолжается на новом листе.

Приветствие в каждой стране имеет определенную форму и, как правило, специфично для каждой страны. Во Франции, как правило, используется обращение Мадам и Месье. Заключительная фраза должна согласовываться с приветствием.

Подпись может ставиться только теми лицами, которые это делать уполномочены. Этим полномочием наделены владелец компании, официальные лица компании и служащие, которым это полномочие было передано. Поскольку подписи очень трудно прочитать, то имя лица печатается под самой подписью. Название фирмы ставится под подписью.

**Дополнительные части делового письма.**

Кроме основных частей письмо может содержать и дополнительные:

1. Вниманию конкретного лица;
2. Краткое содержание письма;
3. Приложение и копии;
4. Постскриптум;
5. Заглавие листа продолжения;

Маркер **вниманию конкретного лица** применяется, когда необходимо доставить письмо, адресованное организации, конкретному лицу или отделу; печатается ниже адреса со словом “вниманию”.

**Суть письма**для удобства читающего может излагаться перед началом текста. Обычно помещается ниже приветствия, но может ставиться и выше приветствия. Краткое содержание письма печатается заглавными буквами, подчеркивается или берется в квадратные скобки.

Когда письмо отсылается с **приложениями** или **копиями** это должно быть отражено в нижнем левом углу листа.

Как правило, используется слово “копия(и)” за которым следует перечисление лиц, которым она(и) предназначена(ы). Ссылка на приложения может указываться в левом поле напротив той строки, где упоминается приложение, В нижнем левом углу бланка письма ставится слово “приложение (я)” с последующим их перечислением.

***Постскриптум***, напечатанный в нижней части письма добавляется для сообщения читающему чего-либо произошедшего в последнюю минуту или для того чтобы подчеркнуть какой-нибудь важный аспект.

**Заглавие листа продолжения**содержит имя адресата, дату и номер страницы. Расположение зависит от компоновки письма.

Например:

**ООО “Арт Компакт”**

**1996-06-01**

**Страница 2**

Или:

**ООО “Арт Компакт” 2 1996-06-01**

* Конверт

На конверте пишутся два адреса – адресата и отправителя. Адрес получателя – это подробный внутренний адрес. Когда используют конверт с окном, то внутренний адрес служит и как адрес на конверте.**Этические аспекты письменных коммуникаций**

Этика делового общения посредством письменной речи, т. е. посредством документов, заключается в необходимости знания и соблюдения следующих принципов:

• знать, уметь применять на практике и неукоснительно придерживаться норм служебной переписки, правил создания, оформления, регистрации, хранения документов, принятых в стране. Чтобы быть правильно понятым, вы должны изъясняться на языке партнера по общению;

• стремиться облегчить партнеру работу с документами, направляемыми ему, а для этого необходимо знание и использование привычных для партнера правил делопроизводства;

• проявлять скромность в общении, не теряя достоинства;

• помнить, что направленный вами адресату документ – это ваше заочное представление потенциальному деловому партнеру, и от впечатления, которое производит ваш документ (грамотный – не грамотный, правильный – неправильный, на понятном деловом языке – составленный по непонятным правилам, скромный – амбициозный и т. д.), зависит, будут ли у вас развиваться деловые отношения и сколь долго.

Помните, что в серьезном бизнесе самое ценное – клиент, а из клиентов самый ценный - постоянный клиент, партнер. Ваш документ – элемент вашего имиджа; самое ценное в имидже - репутация честного, надежного делового партнера.

**Современное деловое письмо**

Деловое письмо в современную эпоху остается важным источником информации. Кроме того, оно было и остается средством документирования этой информации, ибо такие источники информации как телефон или сотовая связь, пригодные для решения оперативных вопросов, не оставляют никаких материальных следов.

Сегодня во многих странах активно идет процесс унификации делового письма. Так, в Англии разработан кодифицированный стиль официального общения, известный под названием Zip-Code, что в буквальном переводе означает «код-молния». Но особенно сильна тенденция к унификации делопроизводства в США, что обусловлено широкой автоматизацией информационных процессов в управлении. Сейчас, когда компьютеризация охватывает все новые и новые сферы информационной деятельности учреждений предприятий, организаций, факт преднамеренной эволюции американского делового письма служит убедительным доводом в пользу того, что весь состав информации в служебной документе настолько стандартен, что его выражение через индивидуальную исполнительскую технику совершенно не оправданно.

Унификация затрагивает все уровни и аспекты языка: его словарный состав, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию и стиль. В частности, поскольку деловые письма отражают в основном не индивидуальные, а групповые интересы — интересы государственных учреждений, фирм, компаний и т.д., практически во всех странах письма сегодня составляются чаще всего от имени коллективного субъекта. Иными словами, унифицированный стиль изложения в деловой переписке в сфере промышленности и торговли имеет свою социальную базу — коллективный характер производственных отношений.

# Современное деловое письмо в условиях унификации

Официальное письмо – один из важнейших каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии. Письма сопровождают материальные ценности в пути и т.д.

Несмотря на наличие современных форм связи: телефона, телеграфа, факса, модемной связи и т.п., - объем переписки даже на небольшом предприятии весьма велик. Однако диапазон управленческих ситуаций, дающих повод для составления деловых писем, далеко не беспределен и поддается сравнительно четкой классификации. Огромное количество писем при однотипности управленческих ситуаций, требующих их составления, вызывает острую необходимость в унификации делового письма. К сожалению, анализ современной деловой переписки показывает отсутствие у многих управленческих работников навыков составления писем. Между тем неправильное оформление письма затрудняет работу с ним. Эксперты единодушны в том, что деловое письмо должно занимать не более страницы.

Очень важно, чтобы текст официального письма не допускал нескольких толкований. Ввиду правовой зависимости официальных писем их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что и язык законов. «Всегда, во все века однозначность языка деловой бумаги, строгая его формализованность рассматривались людьми как средство ограничения произвола власти.

Сегодня во многих странах активно идет процесс унификации делового письма. Сейчас, когда компьютеризация охватывает все новые и новые сферы информационной деятельности учреждений, предприятий, организаций, факт преднамеренной эволюции американского делового письма служит убедительным доводом в пользу того, что весь состав информации в служебной документации настолько стандартен, что его выражение через индивидуальную исполнительскую технику совершенно не оправданно.

Унификация затрагивает все уровни и аспекты языка: его словарный состав, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию и стиль. В частности, поскольку деловые письма отражают в основном не индивидуальные, а групповые интересы – интересы государственных учреждений, фирм, компаний и т.д., практически во всех странах письма сегодня составляются чаще всего от имени коллективного субъекта. Иными словами, унифицированный стиль изложения в деловой переписке в сфере промышленности и торговли имеет свою социальную базу – коллективный характер производственных отношений. Технической его базой является, как уже отмечалось, компьютеризация.

**Правила оформления делового письма**

Официальные письма пишутся на специальных бланках соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке.

Бланк официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами. Можно сказать, что официальное письмо состоит из «рамы» письма и основного текста и содержит помимо основного текста информацию об адресанте: полное и сокращенное название организации-отправителя, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и телетайпа, номер того письма или телеграммы, которые послужили поводом для переписки, и многое другое. Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Оформление бланка, соответствующее принципам технической эстетики, положительно влияет на восприятие его содержания. Например, учитывая, что человеческому глазу легче фиксировать верхнюю часть любого объекта, при оформлении документа следует их верхнюю часть делать более насыщенной, а нижнюю — более «устойчивой».

Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца, набор реквизитов и правила их расположения. Документы, входящие в состав унифицированных систем документации, состоят из трех основных частей, которые располагаются в пределах четко разграниченных зон. Такая «геометрия» документа обеспечивает необходимую быстроту восприятия его текста.

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**. ( приложение 13). Установление стандарта на формуляр-образец, который, в свою очередь определяет требования к бланку официального письма, вызванонеобходимостью унифицировать процесс его оформления, что позволяет:

организовать централизованное изготовление бланков для писем;

уменьшить стоимость машинописных работ;

сократить трудозатраты на составление и оформление писем;

уменьшить визуальный поиск необходимой информации;

расширить возможности применения вычислительной и организационной техники при обработке писем.

Формуляр-образец является основой для конструирования формуляров и бланков всех видов управленческой документации. Площадь, отводимая формулярам-образцам для расположения каждого реквизита, соответствует оптимальному объему этого реквизита в печатных знаках.

Формуляром называется совокупность реквизитов документа. Согласно **ГОСТ Р 6.30-2003** документы могут содержать до 29 реквизитов, однако ни один документ не оформляется полным их набором. Для каждого вида документа определен состав реквизитов в зависимости от его назначения. Так, для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов:

1. Государственный герб РФ;
2. код организации по ОКПО, если он есть (для внутрироссийской переписки);
3. наименование организации (полное или сокращенное);
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 фамилия, имя, отчество) и телефон исполнителя.

Могут быть указаны инициалы машинистки и количество экземпляров, но они не входят в состав обязательных реквизитов. Можно включать реквизит: идентификатор электронной почты (при необходимости).

Официальное письмо является единственным документом, на котором не ставится название его вида. Все остальные документы имеют названия, например «Приказ», «Акт», «Решение», «Докладная записка» и т.д.

Согласно ГОСТ Р 6.30-2003 изображение ***Государственного герба РФ*** помещается на бланках писем государственных учреждений.

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

Следует помнить, что сокращать названия организаций произвольно нельзя. Сокращенные наименования организаций образуйся тремя способами:

по первым буквам слов, входящих в наименования, например МНД (Министерство внутренних дел). Аббревиатуры пишутся слитно и буквы в них не разделяются точками;

по начальным слогам слов, входящих в наименования, например Уралмаш (Уральский машиностроительный завод);

смешанным способом, когда сложносокращенные наименовании образуются частично из начальных букв, частично из усеченных слов и пишутся в первой части прописными буквами, во второй — строчными, например ВНИИдормаш. Такие слова пишутся тоже слитно. Названия учреждений сокращаются только в том случае, если сокращенное название указано в официальном документе.

К ***справочным данным об организации*** относятся, во-первых, почтовый и телеграфный адреса. Порядок и форма записи сведений о почтовом и телеграфном адресах организации должны соответствовать Почтовым правилам. Во-вторых, справочные данные включают номера телефона, факса, номер счета в банке. Их также необходимо указывать на бланке письма.

Обязательным реквизитом письма является ***дата,*** которая проставляется в левом верхнем углу. Датой письма считается дата его подписания. Она служит поисковым признаком и используется при ссылке на письмо. Даты в письме должны оформляться цифровым способом. Элементы даты приводятся в одной строке арабскими цифрами в такой последовательности: число, месяц, год. Число, месяц и год записываются тремя двузначными цифрами. Например, дату 25 октября 2000 года следует записать так: 25.10.2000. Если число или месяц обозначаются одной цифрой, то перед ней ставится ноль. Например, дату 12 января 2000 года записывают следующим образом: 12.01.2000. После двух цифр, обозначающих число и месяц, ставятся точки, после четырех цифр, обозначающих год, точка не ставится (например, 20.02.2000).

***Регистрационный номер*** исходящего документа — номер письма и его условное обозначение — обычно 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.

***Ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа*** включает регистрационный номер и дату письма, на которое дается ответ, и располагается ниже регистрационного номера и даты исходящего документа. Этот реквизит присутствует только на бланке для писем. Сопоставление дат отправки и получения писем дает представление о степени оперативности работы учреждения с корреспонденцией.

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

На № \_\_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_

Ни в коем случае не следует помещать эти данные в самом тексте письма. Вид этого реквизита в письме должен быть следующим: «На № 4520/144 от 17.05.2000».

***Адресат***— наименование и адрес получателя письма (наименование и адрес организации, структурной части организации, фирмы или фамилия и адрес лица, которому направляется письмо) — указывается на верхней правой стороне бланка письма. Это внутренний адрес письма. В адресате название организации получателя пишется в именительном падеже. Например: ЗАО «Оксид»

Отчасти это делается с учетом машинной обработки. 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

Если же 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

Знаки препинания во внутреннем адресе могут быть опущены. Наименование организации, имя и фамилию лица, которому адресовано, следует писать так, как они даны на исходящей от этой организации корреспонденции или в справочнике.

В состав реквизита «адресат» может входить почтовый адрес. Почтовый адрес не проставляется на документах, направляемых в правительственные организации и постоянным корреспондентам, — в этих случаях целесообразно применять конверты с заранее напечатанными адресами.

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

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

акад. А.Г. Иванову

проф. Н.Г. Кирсанову

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».

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

Заголовок должен составлять непосредственный исполнитель, который лучше, чем кто-либо другой, знает содержание документа. Сотруднику, разбирающему почту, должно быть достаточно, прочитать заголовок, чтобы определить, к какой категории писем относится данное письмо и куда его следует направить, что особенно важно в тех случаях, когда в адресе не указывается конкретное лицо, которому адресовано письмо. Кроме того, беглый взгляд на заголовок может избавить сотрудника от необходимости читать письмо полностью.

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.

Основной реквизит делового письма — текст*.* Максимальная длина стандартной строки официального письма равна 64 печатным знакам, что составляет около 17 см. Обычно строка вмещает 60-62 знака. Выбор такой длины строки объясняется наиболее употребимым форматом А 4, а также тем, что, читая текст как правило, держим его на расстоянии 30-35 см от глаз, а угол сектора наилучшей восприимчивости человеческого глаза равен 30 градусам.

***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.

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

Приложение: на л. В экз.

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. Поскольку деловые письма пишутся на бланках учреждений, название учреждения в подписи не указывается. 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, направляемым финансово-банковским учреждениям. В таких письмах всегда ставится 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

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

Директор ОАО «Карелия» Директор ЗАО «Корсар»

*Подпись* И.В. Петров *Подпись* Г.А. Фомин

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.

Отметка об исполнителе (составителе письма) включает фамилию исполнителя и номер его служебного телефона и помещается на лицевой стороне письма.

**Правила рубрицирования**

Деловые тексты, в том числе и письма, часто содержат различные перечни, которые раздвигают, усложняют структуру предложения, иногда – словосочетания. Четкость в членении рубрицированного (разделенного на часть графически) текстов достигается при соблюдении следующих правил:

1) римскими цифрами обычно нумеруется аспекты письма, графически часто совпадающие с абзацами;

2) арабские цифры без скобок представляют средний уровень членения, в конце рубрик среднего уровня ставится точка, даже если они представляют части одного предложения:

1. …;

2. …;

3. ….

3) арабские цифры со скобками и строчные буквы со скобками используются в качестве низшего уровня членения. При рубрицировании со скобками части текста отделяются либо запятыми, либо точкой с запятой. Точка ставится после заключительной рубрики.

1) …; (1)…; (а)…;

2) …; (2)…; (б)…;

3) …. (3)…. (в)….

В рекламных письмах, выполненных типографическим способом или при помощи компьютера, рубрики выделяются тире, звёздочками и другими графическими значками. Знаки препинания в этом случае могут быть опущены в конце рубрики и после рубриционного знака. Однако деловые письма и официальные бумаги оформляются строго в соответствии с правилами нормативной грамматики.

**Общепринятые сокращения**

Сокращения… способствуют ускоренным

темпам нашей нынешней речи и входят в

нее органически.

К. Чуковский

К стандартным аспектам языка деловой письменности относится унификация сокращений, широко используемых в деловых письмах. Сокращаются словосочетания, характеризующиеся высокой частотностью употребления.

Принцип экономии – универсальный принцип делового общения – выражается в деловой переписке в стремлении к лаконичной, ёмкой фразе. Однако он при этом, вступая в противоречие с требованием точности и полноты информации, способствует появлению звуковых и буквенных сокращений.

Сокращаются термины, названия организаций, известные правовые акты, своды законов. Номенклатурные знаки самого различного свойства, текстовые обозначения и т.д.

Практически при составлении каждого письма возникает вопрос о том, как сократить название той или иной организации. Можно ли сократить его в одном абзаце и не сократить в другом?

На этот счёт существуют определённые правила, которые необходимо знать составителю.

1. При адресовании писем какой – либо организации следует приводить название организации в том виде, в каком оно дано в документах этой организации или в специальных справочниках. Сокращение отправителем названия организации - адресата самовольно может быть расценено как акт неуважения адресату.
2. Сокращения должны быть единообразны на протяжении всего письма. Недопустимо сокращать одно и то же словосочетание (слово) по-разному или писать его в одном месте полностью, а в другом сокращенно.
3. Отказ от номенклатурных сокращений придаёт письму строго официальный характер.
4. Сокращения, представляющие собой номенклатурные названия предприятий, организаций, учреждений, а так же обозначающие марки изделий, пишутся с прописной буквы (ВАЗ-099).
5. Цифры, входящие в аббревиатуру и обозначающие марку изделия, отделяются от буквенных сокращений дефисом, если цифрам предшествуют буквы: кабель РКБ0-2, задвижки чугунные РУ-10, электролампы ДБ-20, кирпич ШБ-5.
6. В марках материалов буквенные сокращения и цифровые знаки пишутся слитно: сетка сварная ВР1, лак НЦ218. эмаль ПФ266, сталь Б2.
7. Нельзя сокращать слово, если оно является единственным членом предложения.
8. Не допускается сокращённые слова, если оно может повлечь за собой инотолкование, двусмысленность в восприятии фразы.
9. Сокращение слова до одной буквы не допускаются, кроме слов, приведённых в списке ниже.

При сокращении слов следует учитывать правила, приведённые в ГОСТ 7.12-77 (СТСЭВ12-79).

Типов сокращений достаточно много:

1. инициальный, представляющий сокращение по первым буквам полного наименования (ВГТРК, ОРТ, СНГ);
2. слоговый тип (техпром., газпром, драгмет);
3. простое усечение (зав., главн., обр.);
4. смешанный тип (промстройбанк, НИИасбест, финотдел).

В современных деловых письмах все виды сокращений используются очень широко. При этом меняется состав сокращений. Уходит огромное количество аббревиатур, порождённых плановой социалистической экономикой. Рыночная экономика и интеграция нашей страны в мировую экономику обусловили приток новых слов, среди которых велик процент англоязычной лексики(INFA,BIG – Business group international, IBM, HP – Hewlett Packard, Лукойл).

Список общепринятых сокращений

Традиционные текстовые сокращения

и т.д. – и так далее

и т.п. – и тому подобное

с.г. – сего года

см. – смотри

напр. – например

пр. – прочее

янв., окт., - январь, октябрь

г. – год

гг. – временной промежуток

г., г-н – господин (индекс вежливости при пофамильном обращении)

км – километр

кг – килограмм

млн. – миллион

млрд. – миллиард

Наименования должностей, учёных званий, степеней

Зав., зам., и.о., пом., канд., техн., наук., ст. научн. сотрудник, проф., ген. директор.

Номенклатурные сокращения, обозначающие юридический статус предприятий

АООТ – акционерное общество открытого типа

АОЗТ – акционерное общество закрытого типа

ОАО – открытое акционерное общество

ЗАО – закрытое акционерное общество

ООО – общество с ограниченной ответственностью

ТОО – товарищество с ограниченной ответственностью

ГП – государственное предприятие

ЧП – частное предприятие

ИЧП – индивидуальное частное предприятие

СП – совместное предприятие

НПО – научно-производственное объединение

ОО – общественное объединение

Другие общепринятые сокращения

КБ – коммерческий банк

ТНК – транснациональная компания

ФПГ – финансово-промышленная группа

ФПК – финансово-промышленная компания

МВФ – Международный валютный фонд

УЭС – Европейское экономическое сообщество

ЦБР – Центральный банк России

ГНИ – Государственная налоговая инспекция

МПС – Министерство путей сообщения

ММВБ – Московская межбанковская валюта

РТСБ – Российская товарно-сырьевая биржа

МТБ – Московская товарная биржа

ДНП – Департамент налоговой полиции

сиф – (междунар.) стоимость, страхование, фрахт

фоб – (междунар.) свободно на борту судна

фас – (междунар.) свободно вдоль борта судна

INTA – Международная ассоциация по товарным знакам

ETT – единый транзитный тариф

МТТ – международный транзитный тариф

НДС – налог на добавленную стоимость

ЧИФ – чековый инвестиционный фонд

НПФ – негосударственный пенсионный фонд

СКВ – свободно конвертируемая валюта

ОКВ – ограниченно конвертируемая валюта

Дм – дойчмарка

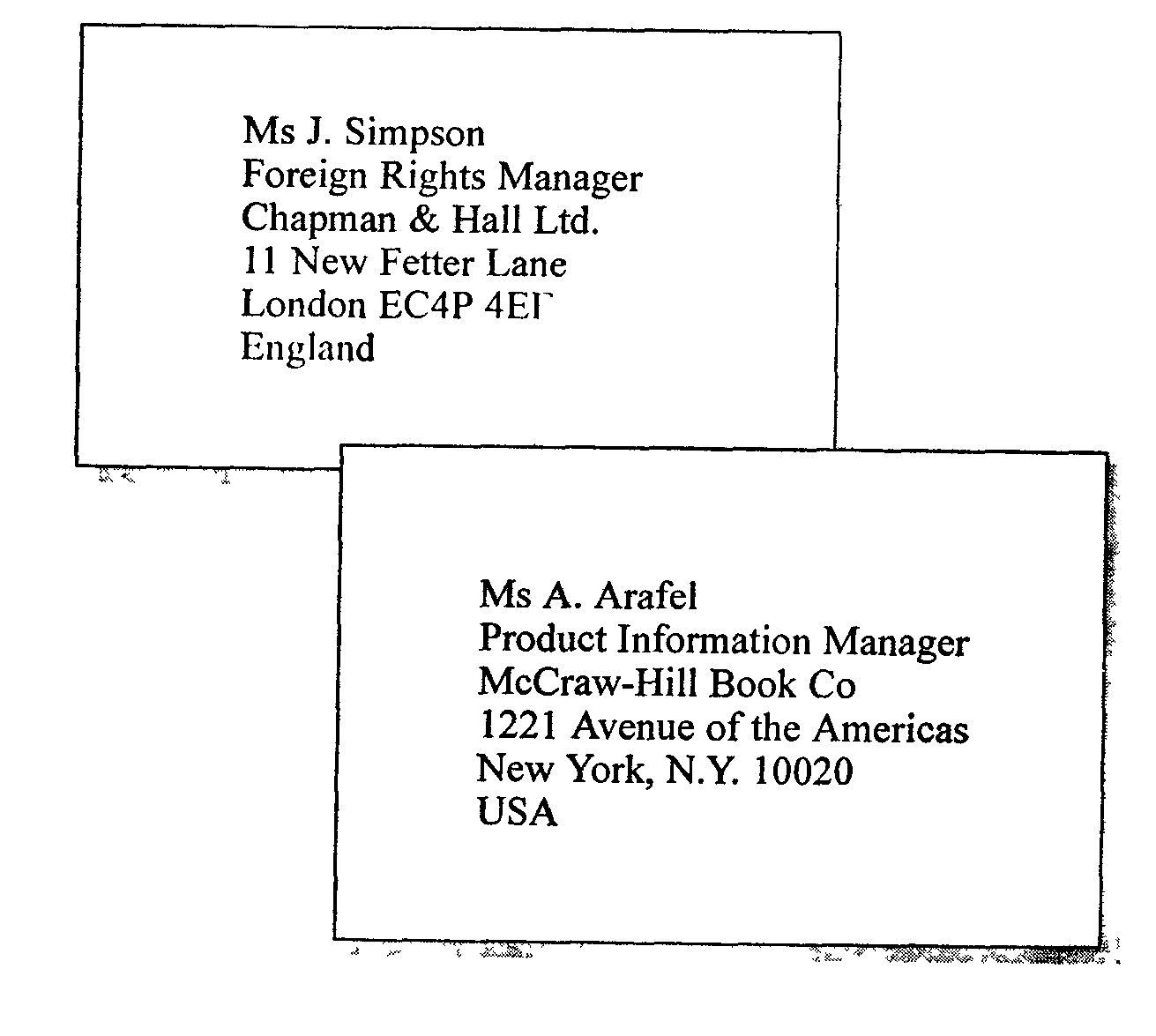
р/с – расчётный лист

ИНН – идентификационный номер налогоплательщика

**Деловое письмо на английском языке**

## Структура делового письма

Адреса в Англии и Америке имеют следующий вид:



В письмах не допускается никаких грамматических сокращений типа I'm, don't, we've, и т.п. Все эти слова нужно писать полностью.

Формат

1. Шапка письма

2. Внутренний адрес

3. Строка: Внимание (не обязательно)

4. Дата

5. Приветствие

6. Ссылка

7. Комплементарная концовка

8. Подпись, должность, отдел

9. Посылочные инициалы ..

10. Вложения

11. Копии

1. Большинство писем пишутся на бланках, где уже есть название, адрес, номера телефонов фирмы и прочие данные. Адрес отправителя иногда стоит в конце письма после имени и должности.

2. Адрес того, кому предназначено письмо, размещается вверху слева.

3. Включается в тех случаях, когда письмо отправляется на фирму, но адресовано кому-то лично. Часто пишется на конверте в нижнем левом углу.

4. Обычно пишется следующим образом: March 1, 1995 или 7 March 1995.

5. За приветствием стоит двоеточие или запятая.

6. Заимствована из служебных записок, но в письмах используется редко.

7. Обычные окончания: Yours truly, Yours sincerely, Yours faithfully.

8. Подпись, расшифровка подписи, должность, адрес следуют друг за другом в строку в левом либо в правом углу письма. Иногда письмо может быть продиктовано одним человеком, а подписано другим, обычно секретарем. Например, директор, отправляясь в командировку, оставил напечатать и подписать письмо секретарю. В этом случае подпись будет выглядеть так:

рр Diana Price

David Bradly

Managing Director,

где рр (per procurationem, лат.) означает по доверенности, за кого-то.

9. Посылочные инициалы указывают на тех, кто писал (переводил) письмо и/или печатал его.

10. Если к письму прилагаются какие-то материалы (прейскуранты, реклама и др.), то об этом упоминается после посылочных инициалов.

11. Указания на адресатов копий письма даются в самом конце.

(приложение 15) (приложение 16)

**Заключение**

В результате написания дипломной работы по теме "Современное деловое письмо" можно сделать ряд выводов по порядку подготовки и редактирования делового письма:

1. Чётко обозначить цель своего письма.

2. Собрать информацию о получателях данного письма.

3. Продумать и записать основные идеи письма.

4. Собрать необходимый фактический материал.

5. Перепроверить все основные факты.

6. Разделить содержание письма на вступление, основную часть и заключение.

7. Написать черновик письма.

8. Убедиться, что каждая тема была освещена в отдельном абзаце.

9. Проверить связность предложений в каждом абзаце.

10. Выполнить редакторскую правку письма.

11. Подготовить окончательный вариант письма.

Составление текста делового письма – всегда акт речевого творчества, каким бы письмо ни было – регламентированным или нерегламентированным. Это труд, предполагающий достаточно высокий уровень языковой компетентности. Нельзя научиться писать деловые письма правильно и убедительно, не практикуясь и не обучаясь этому нелегкому искусству, не зная особенностей официально-делового и публицистического стилей речи. Языковой стандарт в деловой переписке сосуществует с экспрессией и с элементами диалогизации речи.

Сегодня увеличивается число жанровых разновидностей деловой корреспонденции и поводов для составления и отправления деловых писем. Bce этo тpeбyeт oт современного специалиста ceгoдня бoльшeй peчeвoй пoдгoтoвки, чeм, cкaжeм, дecять лет нaзaд, в эпoxy цapcтвoвaния типoвыx и тpaфapeтныx тeкcтoв. Умeниe caмocтoятeльнo мыслить и фopмyлиpoвaть cвoи мысли, кoмпeтeнтнo вecти пиcьмeнный диaлoг цeнитcя в дeлoвыx кpyгax вce бoльшe.

**Список использованной литературы**

1. Веселов П.В. Современное деловое письмо промышленности. - М., 2000.
2. Анодина, Н. Н. Деловое письмо: методика составления и правила

оформления практ. пособие / Н. Н. Анодина. – 4-е изд., испр. и доп. – М. :

Омега-Л, 2009. – 93 с.

3. Демин, Ю. М. Современное деловое письмо / Ю. М. Демин. – М. : Бератор, 2004. – 217 с. – Библиогр.: с. 216–217. – ISBN 5–9531–0048–5.

4. Кирсанова, М.В. Деловая переписка: учеб.-пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Адонина, Ю.М. Аксенов. – М.: ИНФРА-М, 2005.

5. Корнеев, Игорь Константинович. Деловая переписка и образцы документов : учеб.-практ. пособие / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко. — М. : Проспект, 2008.

6. Шатров В. Современное деловое письмо. - М., 2002.

7. Истрин В.А. Возникновение и развитие письма. М.: Наука, 1965. 599 с.

8. Рогожин Ю.М. Современное деловое письмо. М.: ГроссМедиа, 2006.

9. Колтунова М.В. Деловое письмо изд.; «Дело» 1998.

10. Богацкий И.С., Дюканова Н.М. Бизнес-курс английского языка.

Словарь- справочник. Под общей ред. Богацкого И.С. Киев: «Логос», 2008.