**Введение**

Расширение международных политических и экономических связей, открытие страны для внешнего мира привели к тому, что спрос на квалифицированных специалистов, знающих иностранные языки намного превышает предложение. Возросла также роль изучения иностранных языков, среди которых, безусловно, лидирует английский язык, знание которого дает доступ к сокровищнице мировой культуры, достижениям науки и техники, возможность деятельности практически в любой стране мира.

Деловое письмо было и до сих пор остается важным элементом ведения бизнеса в мире. Без деловой переписки вести деловые отношения почти невозможно. Практически все телефонные и телеграфные договоренности требуют письменного подтверждения; при установлении же деловых контактов, хорошо составленное, правильно сформулированное письмо личностного характера может наилучшим образом представить фирму и создать самое благоприятное о ней впечатление у вашего партнера. Умение контактировать с людьми можно развить посредством умения писать хорошие деловые письма, усвоив некоторые довольно простые основы.

Прежде всего, деловые письма следует писать с позиции корреспондента. Необходимо посмотреть на проблему с точки зрения лица, которому пишется письмо, осмыслить его желания, определить, в чем он заинтересован и какие у него проблемы. Чтобы письмо было эффективным, важно видеть вещи не только своими глазами, но и глазами другого лица. Письмо должно звучать искренне, читающий должен верить тому, что в нем пишется, ничего не подвергать сомнению. В противном случае письмо будет абсолютно неэффективным. Деловое письмо, связанное с предложением какого-либо товара, услуги или идеи, должно быть живым, написанным с «огоньком», убедительным, не содержащим каких-либо отрицательных мыслей, (по принципу составления рекламы). Убедительность в неподдельности делового предложения передается людям, и они положительно откликаются на нее.

Хорошие манеры важны не только в личных контактах, они важны и в деловой переписке. Поэтому любезность, уважение прав и чувств другой стороны должны неизменно пронизывать деловое письмо. Следует не обвинять, а приводить только факты, не критиковать или высмеивать лицо, которому пишется деловое письмо. Злое, раздражительное письмо не приведет к желаемому результату. Любая мысль может быть выражена вежливо, сдержанно и с достоинством. Тактичность в деловых письмах – залог успеха. (5)

**1. Правило написания делового письма**

Написание текста письма является трудоемким процессом. Важная задача при составлении письма – его информационное насыщение, т.е. включение в него необходимого количества информации. Письмо бывает: одноаспектным и многоаспектным. Один аспект письма обычно составляет содержание всего письма, и чаще всего это письма, не требующие ответа. Текст многоаспектных писем может состоять из следующих аспектов: разделов, пунктов, подпунктов, абзацев. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца. Для деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно многоаспектных писем. Письмо составляется обычно по схеме: вступление, основная часть, заключение. Вступительная часть содержит: ссылку на документ, его отдельные пункты, послужившие основанием составления письма; констатацию факта, в ней указываются цель (причина) составления письма. При ссылке на документ указываются его данные в следующей последовательности: наименование вида документа, автор, дата, регистрационный номер документа, заголовок, например: В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июня 2004 г. №620 «Об утверждении Типового положения…» В основной части излагается описание события, сложившейся ситуации, их анализ и приводимые доказательства. Именно в этой части необходимо убедить, доказать, что в проводимом совещании (конференции, круглом столе) необходимо участвовать, что производимая продукция или выполняемые услуги лучшие, что просьбу необходимо выполнить и т.д. Заключение письма представляет собой выводы в виде просьб, предложений, мнений, отказов, напоминаний и т.д. Письмо может содержать только одну заключительную часть. Основные вопросы письма надо четко сформулировать и расположить в последовательности, наиболее оптимальной для восприятия. После составления и написания служебное письмо необходимо отредактировать. Деловое письмо практически всегда начинается с обращения. Эта небольшая по объему часть текста исключительно значима для целей общения. Правильно выбранное обращение не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений. Важность обращения определяется автором письма, обращение позволяет обеспечить себе слушателя. Особого внимания заслуживает знак препинания, следующий за обращением. Запятая после обращения придает письму будничный характер, знак восклицания подчеркивает значимость и официальный стиль. (3) Составитель текста должен принять во внимание следующие факторы:

1. Общественную позицию адресата в соотношении с собственной;

2. Степень знакомства, характер отношений;

3. Официальность/неофициальность ситуации общения;

4. Этикетные разрешения, действующие в данном речевом коллективе.

При печатании обращение выравнивается по центру:

Уважаемый Сергей Петрович!

Текст письма может заканчиваться выражением ожидания исполнения просьбы (гарантии, представления, приглашения, напоминания), а также формулой вежливости, например:

Выражаю свою признательность за оказанное содействие и заверяю, что представленная Вами информация будет иметь большое значение в деле развития взаимовыгодного сотрудничества.

Пользуясь случаем, выражаю благодарность за приглашение…

Выражаю надежду на плодотворное сотрудничество и активное участие в решении задач, в выработке и реализации наших дальнейших программных действий.

Формула вежливости располагается перед реквизитом «подпись», печатается с абзаца и отделяется от должности запятой. Наименование должности пишется с прописной или строчной буквы в зависимости от того, как должность прописана в учредительных или нор мативно-правовых документах организации. В том случае если письмо будет оформлено на бланке должностного лица, то в реквизите «подпись» наименование должности не указывается. (1)

В официальной переписке применяется официально-деловой стиль.

Деловой стиль – это совокупность речевых средств, функция которых – обслуживание сферы официально-деловых отношений.

Особенности делового стиля, специфические черты, присущие ему, стилевые нормы этой разновидности языка оформились под влиянием условий, в которых протекает деловое общение. Эти условия заключаются в следующем:

1. Участники делового общения – преимущественно юридические лица – организации, учреждения, предприятия, в лице действующих от имени руководителей и других должностных лиц;

2. Характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;

3. Предметом делового общения выступает деятельность организации: управленческая, производственная, экономическая, научная, техническая и др.;

4. Управленческие документы в подавляющем большинстве ориентированы на конкретного получателя;

5. Большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, относятся к повторяющимся, однотипным ситуациям.

Рассмотренные условия делового общения формируют определенные требования к управленческой информации. Для обеспечения эффективного информационного обмена в сфере управления информация должна обладать определенными свойствами.

Она должна быть:

1. Официальной по своему характеру, что подчеркивает деловую основу отношений, их неличностный характер, а также свидетельствует об определенной дистанции, существующей между участниками делового общения;

2. Адресной, так как управленческий документ всегда предназначен конкретному получателю, должностному лицу, организации, группе организаций;

3. Актуальной, поскольку документ должен содержать именно ту информацию, которая необходима в данный момент времени для принятия эффективного управленческого решения либо иного использования в управленческой деятельности;

4. Объективной и достоверной, так как для эффективной управленческой деятельности необходима непредвзятая, беспристрастная оценка событий, фактов, явлений;

5. Убедительной, аргументированной, поскольку задача делового общения – побудить адресата совершать (или не совершать) определенные действия;

6. Полной и достаточной для приятия управленческого решения. Недостаточность информации может вызвать необходимость дополнительно запрашивать сведения, порождать переписку, приводить к неоправданным потерям времени и средств.

Деловой стиль обладает совокупностью специфических признаков, отличающих его от других стилей языка – научного, публицистического, разговорного, языка художественной литературы. (2)

Основными требованиями, предъявляемыми к деловому стилю, являются:

**–**стандартизация изложения;

**–**нейтральный тон изложения;

**–**точность и определенность формулировок, однозначность и единообразие формулировок;

**–**лаконичность, краткость изложения текста;

**–**использование языковых формул;

**–**использование терминов;

**–**применение лексических и графических сокращений;

**–**преобладание страдательных конструкций над действительными;

**–**употребление словосочетаний с отглагольным существительным;

**–**использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном и творительном падеже;

**–**преобладание простых распространенных предложений.

Стандартизация деловой речи охватывает все уровни языка – и лексику, и морфологию, и синтаксис. К настоящему времени деловая речь накопила огромное число терминов, оборотов, формул. Использование готовых конструкций позволяет не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации. Стандартизация деловой речи значительно повышает информативность документов, заметно облегчает их восприятие, что способствует оптимизации документооборота в целом.

Нейтральный тон изложения – это норма официального делового общения, которая проявляется в максимально строгом и сдержанном характере изложения. Нейтральность тона изложения исключает возможность употребления в текстах экспрессивно и эмоционально окрашенных языковых средств (разговорной лексики и междометий) образных средств и слов, употребляемых в переносном смысле. Информация, содержащаяся в тексте письма, официальная по своему характеру. По этой причине личностный, субъективный момент в документах должен быть сведен к минимуму. Из языка документов исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоциональной окраской (слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения или уменьшения, междометия).

Однако нельзя считать, что официальный документ вообще лишен эмоций.

Цель большинства документов – заинтересовать адресата, убедить его, побудить действовать в нужном для автора направлении. Управленческий документ не достигнет своей цели, если будет лишен эмоционального подтекста, однако эмоциональность должна быть скрытой и достигаться не языком, а содержанием. Она должна быть скрыта за внешним спокойным, нейтральным тоном изложения. Точность изложения предполагает однозначное понимание содержания документа.

Ясность и точность текста определяется прежде всего правильностью композиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок – устойчивых оборотов, отсутствием образных выражений.

Лаконичность изложения текста достигается экономным использованием языковых средств, исключением речевой избыточности – слов и выражений, несущих дополнительный смысл.

Требование лаконичности, или краткости, текста непосредственно связано с уменьшением объема текста. Требование краткости заставляет более четко формулировать тему документа, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности.

Письмо должно быть убедительным независимо от того, кому оно направляется, содержать точные даты, бесспорные факты и выводы.

Одна из особенностей деловой речи – широкое употребление языковых формул – устойчивых (шаблонных) оборотов, используемых в неизменном виде. Для мотивации того или иного действия применяются следующие выражения:

– Сообщаем, что в период с… по…;

- Сообщаем, что по состоянию на…;

- Направляем Вам согласованный…;

- Просим Вас рассмотреть вопрос о…,

- Проверкой установлено, что….;

- В связи с отсутствием финансовой помощи…;

- В связи со сложной экономической ситуацией…;

- В соответствии с Вашим письмом…;

- В порядке проведения совместной работы…;

- В соответствии с протоколом…;

- В подтверждение нашей договоренности…;

- В целях укрепления ответственности… и т.д.

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридические значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой:

– Гарантируем возврат кредита в сумме…,

- Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты…,

- Контроль за выполнением возлагается…

Термин – слово или словосочетание, которому приписано определенное или специальное понятие. Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет терминологию, или терминосистему.

Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.

Термины, используемые в управленческой документации, – это отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящается содержание документа, а также термины, сложившиеся в сфере документационного обеспечения.

Правильность и стабильность употребления терминов на практике достигается использованием терминологических словарей и стандартов, которые устанавливают строго однозначную систему понятий и терминов и способствуют упорядочению терминологии. Термины, употребляемые в сфере документационного обеспечения управления, зафиксированы в ГОСТ Р 51141–98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

При употреблении термина необходимо следить за тем, чтобы он был понятен адресату. Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, то необходимо поступить одним из следующих образов:

– дать официальное определение термина;

– расшифровать значение термина словами нейтральной лексики;

– убрать термин или заменить его общепонятным словом или выражением.

Трудности в употреблении терминов связаны еще и с тем, что терминосистема находится в постоянном изменении: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, часть понятий устаревает, и обозначающие их термины выходят из употребления.

При употреблении многозначных терминов (терминов-синонимов) следует учитывать, что в одном документе термин может употребляться только в одном из своих значений. Например, термины «договор», «контракт», «соглашение» являются терминами-синонимами, но они различаются практикой своего применения. В трудовом законодательстве речь идет о трудовом договоре (контракте); в гражданском – двух и многосторонние сделки называют договорами; во внешнеторговой деятельности более употребителен термин «контракт», договоренности в ряде других областей фиксируются в соглашениях. (5)

Еще одна особенность деловой речи. В деловой речи применяют сокращения. Различают два основных вида сокращения слов:

1. Лексические (аббревиатуры) – сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв из частей слов: СНГ, ООО, МЧС, АЭС, ГОСТ, ГУМ, Роскомзем, главбух, зав., зам., спецназ.

2. Графические – применяемые на письме сокращенные обозначения слов: гр-н, тчк, ж-д, кв. м и др.

В письмах должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины. Наименования учреждений, организаций и должностей, званий, единиц измерения, географические названия и другие должны точно соответствовать официальным названиям.

Еще одна особенность деловой речи – использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже:

- Предлагаем Вам варианты решений (чего?) реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых домов и административных зданий.

- Полностью разделяем необходимость (чего?) дальнейшего обсуждения конкретных вопросов возможного сотрудничества.

- Согласно утвержденному Президентом Российской Федерации (чему?)

Перечню основных мероприятий по подготовке и проведению празднования 60-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне…

Согласно штатному расписанию…

Для деловой речи характерно употребление словосочетаний с отглагольными существительными. Чрезвычайно активно в деловой речи вместо глаголов используются конструкции из отглагольных существительных со значением действия: оказать содействие (а не посодействовать), оказать помощь (а не помочь), произвести уборку (а не убрать), оказать поддержку (а не поддержать), произвести ремонт (а не отремонтировать).

Простота изложения, преобладание простых распространенных предложений важны для письма. Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных (с одним главным членом – подлежащим или сказуемым) или двусоставных (с двумя главными членами – подлежащим и сказуемым) с обособленными оборотами (причастными, деепричастными, обособленными определениями), вводными словами и предложениями, например:

- В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в уставной фонд СП «МИО», а также недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города финансово-хозяйственному управлению Мэрии.

Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если необходимо обратиться в организацию одновременно по нескольким разнородным вопросам, то рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них.

В тексте одного письма можно выражать просьбы или другие вопросы, если они на исполнение будут переданы одному лицу.

Кроме традиционных языковых формул в деловой переписке встречаются иностранные слова и словосочетания. Практически они играют роль языковых формул. Часть из них хорошо знакома, часть распространена в меньшей степени. Следует иметь в виду, что использование иностранных слов отдает незначительной старомодностью, но вместе с тем оставляет хорошее впечатление у знающего эти слова партнера и позволяет поставить в тупик постороннего читателя.

По содержанию и назначению письма могут быть:

– инструктивными;

– сопроводительными;

– гарантийными;

– информационными;

– благодарственными;

– поздравительными;

– рекламными.

Есть также письма-просьбы, письма-запросы, письма-извещения, письма-ответы, письма-приглашения и др. Каждая разновидность писем имеет свои особенности в составлении и оформлении. (2)

**2. Стиль изложения делового письма**

Не меньшее значение для надлежащего восприятия письма имеет и стиль его изложения. Деловые письма следует писать особым стилем. Этот стиль, известный ныне как служебно-деловой (официально-деловой), представляет собой функциональную разновидность русского языка и предназначен для использования в процессе управления организацией, в том числе, и посредством письменной служебно-деловой коммуникации (переписки).

Специфическими чертами данного стиля является:

1) подчеркнутая официальность и деловитость, находящие свое выражение в своеобразных формах повседневного (в том числе письменного) общения между должностными лицами – служебной субординации – и соблюдении стандартных правил оформления деловых писем;

2) адресность, подразумевающая наличие конкретных участников управленческой деятельности, в данном случае – отправителей (адресантов) и получателей (адресатов) деловых писем;

3) устойчивая повторяемость словарных величин в сочетании с ограниченностью их использования при подготовке деловых писем;

4) тематическая ограниченность писем, в которых, как правило, не освещается более одного-двух вопросов;

5) лексическое и композиционное единообразие содержания письма;

6) исключительно нейтральный тон изложения письма;

7) точность и внятность изложения, исключающие разночтение или двоякое толкование содержания письма;

Лаконичность изложения содержания, предполагающая краткость и ясность используемых в письме формулировок.

Исходя из специфики стиля, при подготовке содержания делового письма рекомендуется:

1) излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями – которые не должны восприниматься адресатом как примитивные или топорно-грубые;

2) применять устойчивые словосочетания и обороты письменной речи – но при этом не ограничиваться в процессе изложения двумя-тремя «засаленными» идиомами, повторяя их чуть ли не через строчку;

3) употреблять термины в их общепринятом, однообразном для понимания толковании – и всякий раз безошибочно определяя, где применение термина является совершенно необходимым, а где – будет воспринято адресатом как «заумствование»;

4) отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении – подлежащее предшествует сказуемому, определение стоит перед определяемым словом, а вводные слова находятся в начале предложения. Следует, однако, отдавать себе отчет в том, что чрезмерное «спрямление» текста может невольно заставить адресата усомниться в своих умственных способностях;

5) не применять устаревшие слова и выражения (архаизмы), отжившие канцелярские обороты, заимствования из местных диалектов. Точно также следует остерегаться включения в текст различных «новоязовских» выражений, профессионального жаргона и т.п.;

6) отказываться от лишних слов, не вносящих ничего нового в существо изложения. Не ленитесь перечитывать написанное, безжалостно вычеркивая из текста все те слова, без которых он не становится менее понятным – в конце концов, это не только экономия бумаги, но и времени вашего партнера;

7) избегать неоправданного употребления иностранных слов. Любой из нас гораздо лучше понимает собеседника, если тот обращается к нему на привычном языке;

использовать сказуемые либо в повествовательном («устанавливается», «содержится», «применяется»), либо в повелительном («выполнить», «решить», «согласовать») наклонении. «Уходите» от причастных и деепричастных оборотов, отдавайте предпочтение точкам, а не запятым и бесконечным «а также».

Деловые письма имеют определенные правила составления и оформления, к ним предъявляются требования, обусловленные их принадлежностью к информационно-справочным документам. При составлении письма автор должен детально продумать, с какой целью он составляет письмо, на что рассчитывает в результате его рассмотрения. Он должен четко прояснить для себя, что адресату известно о предмете письма, на что он может опереться как на исходную точку и какова новая информация, еще не известная адресату, ради сообщения которой и составляется письмо. От целевой установки письма будет зависеть и характер аргументации и композиция текста. Можно выделить следующие этапы подготовки и составления писем:

**– Изучение существа вопроса**

**– Подготовка и написание проекта текста письма**

**– Согласование проекта письма**

**– Подписание руководителем**

**– Регистрация**

**– Отправка. (4)**

**Заключение**

Грамотное составление делового письма имеет чрезвычайную важность в наш век бурного развития Интернет коммуникации. Несмотря на внедрение таких средств связи как телефон, телекс, телеграф, самым доступным и надежным средством общения продолжает оставаться письмо.

Деловая этика требует того, чтобы сообщения, переданные по телефону или телеграфу (телеграммы, телексы) подтверждались письмами. Следовательно, умение писать деловые письма на английском языке необходимо каждому.

Правильно составленное письмо не должно содержать просто дословный (буквальный) перевод русских коммерческих оборотов на английский язык. Это связано с тем, что каждому языку присущи свои специфические грамматические конструкции и лексические обороты.  
 Кроме того, важно помнить, что в тематике рутинных деловых писем разнообразие не так велико, поэтому в ходе деловой переписки можно использовать некоторые общепринятые стандартные обороты, а также можно использовать типовые письма, что, несомненно, ускоряет и упрощает процесс деловой коммуникации.

Текст письма не должен допускать нескольких толкований. Официальный язык должен отличаться точностью и красотой математической формулы. Отсюда общие требования к тексту делового письма: лаконичность, ясность и точность изложения. Текст должен быть изложен грамотно в соответствии с действующими правилами орфографии и пунктуации, в официально-деловом стиле.

По сути, язык официальных документов – это своеобразный набор клише, штампов, стандартов, отличающихся известной унификацией. Стандартизированные словосочетания облегчают восприятие текста, ускоряют подготовку официального письма

Деловые письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту и имеющих установленный комплекс обязательных элементов – реквизитов. Рекомендуется следующий их состав: *наименование организации, почтовый адрес, номер телефона, номер факса, банковские реквизиты, дата и номер документа, ссылка на номер и дату входящего документа, адресат, заголовок к тексту, текст, отметка о наличии приложения, подпись, фамилия, имя, отчество и телефон исполнителя.*

Официальное письмо – единственный документ, на котором не ставится его название (в отличие от других документов: «Приказ», «Распоряжение», «Положение», «Устав» и т.д.) (6)