**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**УХТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

Контрольная работа

По дисциплине:

ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

**Выполнил:**

Студент ФБО 6 курса

Специальность: ЭТК – 04

Довыденко Д.В.

Ухта 2014

**План**

1. Требования к оформлению реквизитов международного письма
2. Составить письмо-запрос на поставку товара иностранному партнеру и ответ на него
3. Составить письмо-извещение в связи с ненадлежащим выполнением договорных обязательств (условий контракта) иностранным партнером или российским

Библиографический список

**1. Требования к оформлению реквизитов международного письма**

Оформление деловой корреспонденции в практике экономического сотрудничества с зарубежными фирмами и международными организациями характеризуется рядом особенностей. Коснемся оформления наиболее распространенного вида корреспонденции - делового письма. При общей тенденции к унификации форм, использованию устойчивых речевых конструкций, стандартной терминологии и стремлению к широкому применению средств механизации и компьютеризации в делопроизводстве различий в оформлении делового письма немало. Прежде всего это касается формуляра документа и состава реквизитов. Можно выделить следующий типовой состав зон:

Заголовок письма (Issuer Field),

2. Ссылка на данные получателя и отправителя (Reference Line)

3. Дата (Date)

4. Адресат (Address)

5. Указание на конкретное лицо (Attention Line)

6. Обращение (Salution)

7. Общее содержание письма (Subject Line)

8. Текст письма (Body of the Letter)

9. Завершающая формула вежливости (Complimentary Close)

10. Подпись (Signature)

11. Приложения (Enclosure)

12. Указание на рассылку копий (СС Notation)

Краткие сведения о размещении и оформлении реквизитов по зонам изложены ниже. В случае отсутствия указаний по оформлению отдельных элементов реквизитов рекомендуется ориентироваться на требования, оговоренные ГОСТ Р 6.30-97, и приведенные примеры.

**Требования к оформлению реквизитов.**

Реквизит 1. Заголовок письма. Включает эмблему фирмы, ее наименование, почтовый и телеграфный адрес с указанием индекса, номера телефона, телекса и телефакса. В заголовке может содержаться указание о роде деятельности фирмы, характеристика ее как корпорации или компании с ограниченной ответственностью (сокращенно Inc. или Ltd.), например: Mitchell Diesel, Ltd.;

International Office Equipment, Inc,

Помимо предоставления фактической информации о фирме, заголовок определенным образом характеризует ее с другой стороны: необычная форма заголовка, его дизайн, эмблема фирмы (а иногда и ее девиз), применение цветной краски, использование особой бумаги - все это создает своеобразный образ фирмы. Читая письмо, вы, безусловно, прежде всего интересуетесь его содержанием, однако невольно обращаете внимание и на оформление заголовка, которому мысленно даете оценку, иногда перенося ее и на деятельность самой фирмы. Удачное расположение компонентов заголовка, его оригинальная эмблема способствуют созданию благоприятного впечатления о фирме у тех, кому направлено письмо. В целях экономии времени при печатании реквизита поощряется открытая пунктуация, что означает почти полное отсутствие знаков препинания.

Реквизит 2. Ссылка на данные получателя и отправителя. Приводятся инициалы составителя и оформителя письма, буквенный или цифровой код фирмы, отдела, подготовившего письмо, индекс дела, например:

Your reference (или: Your ref.) - Ваша ссылка HND/RP HND/RP Our reference (или: Our ref.) - Наша ссылка LA/DK/187 LA/DK/187

Реквизит 3. Дата. Встречаются две разновидности оформления дат - британская и американская. Британский способ подобен словесно-цифровому способу, принятому в российском делопроизводстве и применяемому в финансовой документации с некоторыми вариациями:

15 Feb. 200... 15 February, 200... 15th February, 200...

Способ обозначения даты, принятый в США, иной и строится по схеме: February 15th, 200... February 15, 200...

Перед числительным, обозначающим год, обычно ставится запятая. В последние годы все более заметной становится тенденция к минимальному употреблению знаков препинания в деловой корреспонденции, поэтому можно встретить и такое написание даты: 4 August 2000. Не рекомендуется употреблять в датах цифры вместо названий месяцев, поскольку цифровое обозначение даты может быть истолковано по-разному в различных странах. Так, дата 2/5/2000 будет воспринята представителем американской фирмы как 5 февраля 2000 года, а представителем британской фирмы - как 2 мая 2000 года. Это связано с особенностями прочтения дат в разных странах: США 2 / 5 / 2000 месяц день год

Великобритания 2 / 5 / 2000 день месяц год

Допускается сокращение названий некоторых месяцев, имеющих много знаков в написании. Замена цифровым обозначением названий месяцев в англоязычных странах не принята. Знаки препинания в обозначении дат допускается не указывать. Международной организацией по стандартизации (ISO) в связи с компьютеризацией делопроизводства рекомендуется универсальное цифровое обозначение дат. Элементы обозначения приводятся в следующей последовательности: год, месяц, день. Например: 2000-12-31 или даже - 20001231.

Реквизит 4. Адресат. Распространенными вариантами адресования письма являются: адресование фирме (при этом возможен случай, когда в названии фирмы указана фамилия) и адресование должностному лицу (когда известна фамилия адресата и когда она неизвестна, когда адресат мужчина и когда женщина). Если письмо направляется фирме, то сначала указываются ее название, затем адрес в такой последовательности: номер дома, название улицы, название города, обозначение почтового района (при необходимости). При адресовании письма в США приводится сокращенное название штата, при адресовании в Англию - название графства. Последней строкой указывается страна. Например:

Continental Supply Company

312 Sixth Avenue

New York, NY, 11011

U.S.A.

Указание в адресе штата и графства связано с тем, что сама фирма или ее филиал, возможно, расположены в провинциальном населенном пункте, названия которых нередко повторяются. Названия графств и штатов могут приводиться в сокращении. В том случае, когда в названии фирмы указана фамилия (несколько фамилий), перед названием приводится слово Messrs. например: Messrs John Brown and Co., Ltd.

При адресовании письма управляющему фирмой, фамилия которого неизвестна, адрес пишется по образцу:

The Manager

The Hong Kong Banking Corporation

Если письмо адресуется управляющему фирмой такого же ранга, фамилия которого известна, то в этом случае фамилия приводится первой, затем указывается должность: Mr. Edward W. Hertzfeld, President Hertzfeld Home Appliances, Inc.

Приведенные способы характерны для адресов письма менеджеру или президенту компании. При адресовании письма сотруднику меньшего ранга указывают фамилию сотрудника, затем название фирмы, по возможности название отдела и, наконец, полный адрес.

Если письмо адресуется мужчине, то перед его фамилией следует писать Mr - сокращение от ель Mister (Mr Alan White; Mr D. C. Robinson и т. п.). адресовании делового письма замужней женщине следует указывать Mrs - сокращение от слова Mistr Для незамужней пишется полностью Miss (Mrs RoseSSt Mrs C. Davies, Miss G. Palmer). Вместо указания Mrs 1 Miss можно применять универсальное сокращение.

При печатании реквизита используют минимальное число знаков препинания.

Реквизит 5. Указание на конкретное лицо. Реквизит предназначен для того, чтобы в случае отсутствия фамилии получателя в адресате указать фамилию конкретного должностного лица, кому именно следует читать данное письмо. Если фамилия должностного ЛИЦА неизвестна, указывается название должности или отдела фирмы.

Строка с указанием должности или фамилии помещается непосредственно под адресом и особо выделятся (печатается другим шрифтом, в разрядку, подчер кивается), например:

Messrs Black and Sons,

115 Churchill Avenue

Maidstone, Kent

ZH8 92B

Great Britain

Attention: Mr P.Wilson

Gentlemen

Использование знаков препинания в реквизитах - минимальное.

Реквизит 6. Обращение. Вступительное обращение представляет собой общепринятую стандартную формулу, являющуюся неотъемлемой частью этикета делового письма. Оно помещается на левой стороне бланка письма под внутренним адресом и пишется на отдельной строке. В деловой корреспонденции принято несколько форм обращений, различающихся своей "тональностью". В письмах к фирмам и организациям обычно употребляются следующие формулы:

Если письмо адресуется какой-либо фирме, то обычно употребляются обращения Gentlemen:, Ladies:. Подчеркнуто официально звучат обращения: Sir:, Madam:, Sirs:, Mesdames:. Также официальными являются обращения: Dear Sir:, Dear Madam:.

Обращение с указанием фамилии звучит менее официально: Dear Mr Alien:; Dear Mrs Alien:.

Есть различие в употреблении знаков препинания в формуле обращения: в США используют двоеточие, в Англии - запятую (Dear Sir:, Dear Mr Smith:,).

Реквизит 7. Общее содержание письма. В отечественном делопроизводстве реквизит носит название "заголовок к тексту". Реквизит в сжатой форме ориентирует делового партнера в содержании письма. В англоязычных странах он нередко опускается.

Общее содержание письма предваряет основной текст, размещается на отдельной строке и всегда выделяется, например:

Order № 1234 for Snow Racers

We have received your letter...

Другой вариант оформления реквизита выглядит так:

Subject: Up-to-date List of Addresser

Re: Policy №714056

In re: Letter of Credit № 12/146

"Re" - это сокращенное выражение "inre", что означает "по делу", "касательно", "относительно".

В реквизите поощряется открытая пунктуация.

Реквизит 8. Текст письма. Основной реквизит делового письма печатается ниже указания на его общее содержание через 3-4 интервала. Текст письма разбивается на абзацы, которых обычно два: в первом содержится смысловая часть документа, во втором приводится заключительная фраза вежливости.

Смысловая часть должна излагаться деловым, однако подчеркнуто уважительным тоном, отличаться ясностью лексики, быть логичной и убедительной.

Заключительная фраза вежливости носит стереотипный характер. Вот ряд примеров фразы вежливости: Your prompt reply be appreciated (Мы были бы благодарны за ваш скорый ответ); Please accept thanks in advance (заранее примите нашу благодарность): With my personal regards and good wishes (Примите мои наилучшие пожелания) и т. п.

Если письмо носит характер приглашения, то под текстом письма с правой стороны встречается сокращение R. S. V. R., которое означает: "пожалуйста, ответьте".

Знаки препинания в тексте письма употребляются в соответствии с правилами пунктуации.

Реквизит 9. Завершающая формула вежливости. Реквизит размещается непосредственно под текстом письма справа. Формула вежливости может носить строго официальный, официальный и менее официальный характер. Приведем соответствующие примеры:

русский эквивалент

Yours faithfully,

Yours truly, строго официально С уважением

Yours very truly,

Yours very sincerely,

Yours sincerely, официально С уважением. Ваш

Sincerely yours,

Very cordially

Yours cordially, менее официально Искренне Ваш

Cordially yours,

При печатании реквизита поощряется открытая пунктуация.

Реквизит 10. Подпись. Реквизит помещается под формулой вежливости. При этом отдельной строкой приводится название фирмы, совпадающее с приведенным в заголовке. Затем приводится подпись лица с указанием занимаемой должности, иногда включается и название отдела, например:

Dennis J. Stenberg, Manager

L. К. Thompson Manager

Export Department

Рекомендуется открытая пунктуация.

Реквизит 11. Приложение. Реквизит размещается в левой нижней части документа отдельной строкой. Наименованию приложения предшествует слово Enclosure (сокращенно - Encl., или Епс.), например:

Enclosure: Contract

Encl: 1. Contract

2. Cheque.

Нумерация и расстановка знаков препинания осуществляется в соответствии с приведенными примерами.

Реквизит 12. Указание на рассылку копий. При необходимости рассылки письма нескольким адресатам в левом нижнем углу, после указания на наличие приложений, пишется сокращение СС и ставится двоеточие. СС означает carbon copy, т. е. "копия". Затем указываются фамилии лиц и наименования организаций, куда направляются копии, например:

СС: MrJelfrey H. Winston.

Mr Robert Baily

СС: Regional Sales Department

Использование знаков препинания - минимальное.

**2. Составить письмо-запрос на поставку товара иностранному партнеру и ответ на него**

Письмо-запрос (inquiry, или enquiry) компания посылает, когда хочет:

— получить подробную информацию о товарах (goods);

— узнать, имеются ли они в наличии (availability of goods);

— уточнить время и сроки поставки (delivery dates);

— получить информацию об условиях поставки и скидках (terms and discounts), способе транспортировки (method of transportation), страховании (insurance);

— получить информацию о ценах на товары (prices of goods);

— получить каталоги (catalogues) и образцы товара (samples of goods), и т. п.

При написании писем-запросов следует, как можно более подробно изложить суть вопроса (to give full details), что позволит Вашему деловому партнеру сократить время на составление ответа.

Письмо-предложение

(Offer)

Письмом-предложением поставщик (the Supplier) обычно отвечает на письмо-запрос. Отвечая на общий запрос, он благодарит за проявленный интерес и обычно прилагает прейскуранты (price-lists), каталоги (catalogues) или условия типового договора (Typical Contract). Ответ на специальный запрос предусматривает ответы на все вопросы потенциального клиента.

Структура письма-предложения:

1. Повод написания.

2. Ответы на вопросы потенциального заказчика.

3. Дополнительные предложения.

4. Выражение надежды на заказ.

Отвечая на вопросы, следует дать точное описание товара, по возможности сопроводить его фотоматериалами и/или рисунками и/или образцами (samples). При определении цены (price) учитываются возможные скидки (discounts). Отдельно решаются вопросы расходов на упаковку (packing), транспортных расходов (transportation costs), условий поставки (terms of delivery) и оплаты (terms of payment). Письма-предложения посылают также без предшествующего запроса, если поставщик желает привлечь внимание потенциальных клиентов или найти новых заказчиков на конкретные продукты (special products) или их ассортимент (range). Твердое предложение (firm offer) предусматривает особые условия, например, конечный срок (deadline) получения заказа и систему скидок в зависимости от количества товара и других условий.

Пример: письмо - запрос

Dear Sirs,

We were very pleased to receive your order for goods to the value of$2300.

As this is our first transaction with you, will you kindly send us the names of firmsor a bank to whom reference can be made.

As soon as these inquiries have been satisfactorily settled, we shall be pleased to send on your order.

We sincerely hope that this is the beginning of a long and pleasant business association. We shall certainly do our best to make it so.

Yours faithfully.

(Уважаемые господа,

Мы были очень рады получить Ваш заказ относительно товаров к ценности 2300 of$. Поскольку это - наша первая сделка с Вами, будете Вы любезно посылать нам названия фирм или банка, которому может быть сделана ссылка. Как только эти запросы были удовлетворительно улажены, мы будем рады послать на Вашем заказе. Мы искренне надеемся, что это - начало длинной и приятной деловой ассоциации. Мы конечно приложим все усилия, чтобы сделать это так. Искренне Ваш)

Письмо – ответ

Dear Sirs,

In reply to your letter of 28th October we refer you to Trent & Son Ltd. Bristol and The Bank of Wales and Ireland, Cardiff, who will be pleased to give you the information you require.

Yours faithfully

(Уважаемые господа,

В ответ на ваше письмо от 28-ого октября мы отсылаем Вас к Trent & Son Ltd. Бристоль и Банк Уэльса и Ирландии, Кардиффа, кто будет рад дать Вам информацию, которую Вы запрашиваете.

Искренне Ваш)

**3. Составить письмо-извещение в связи с ненадлежащим выполнением договорных обязательств (условий контракта) иностранным партнером или российским**

реквизит международное письмо

Обязательными реквизитами письма-извещения являются: наименование организации, справочные данные об организации, код организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица, идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту (при составлении письма на бланке формата А4), подпись, отметка об исполнителе.

Регистрационный Фабрика

Штамп бланка

223445, г. Омск

Отдел сбыта ул. Речная, 26

10.04.93 № 63-02/23

На № от

По заключенному договору от 30.10.92. Вы были обязаны поставить в 1 квартале 1993 года кожаной фурнитуры на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Фактически ее сдано на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Таким образом, Вами недопоставлено продукции на сумму \_\_\_\_\_\_ руб. Согласно п.2 договора за недопоставку продукции уплачивается неустойка в размере 2% суммы недопоставки, т.е. \_\_\_\_\_\_\_ руб. Указанную сумму просим перечислить на наш расчетный счет. В противном случае мы будем вынуждены обратиться в Госарбитраж.

Заместитель директора Подпись И.О.Фамилия

**Библиографический список**

1. Басаков, М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо / М.И. Басаков. – М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006.
2. Демин, Ю.М. Современное деловое письмо / Ю.М. Демин. – М.: Бератор, 2004.
3. Кирсанова, М.В. Деловая переписка: учеб. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Адонина, Ю.М. Аксенов. – М.: ИНФРА-М, 2005.
4. Кутний, Е.А. Бизнес-корреспонденция на английском языке / Е.А. Кутний. – М.: Изд. АСТ.
5. Тейлор, Ш. Деловая переписка и образцы документов на английском языке / Ш. Тейлор. – М.: Проспект, 2002.