Содержание

Введение

1. Стандарты международной организации по стандартизации (ИСО) на оформление переписки

2. Фразы клише

Заключение

Приложения

Список используемой литературы

Введение

Деловые отношения с зарубежными странами сегодня стали уже привычными, поэтому при приеме на работу многие российские организации требуют от своих будущих сотрудников знание двух или более иностранных языков. Самым распространенным языком международного общения является английский, и большинство людей в состоянии прочитать письмо, написанное по-английски. Большая часть зарубежной переписки посвящена продажам и покупкам, импорту и экспорту. Международным письмам придается важное значение, так как через них устанавливаются и развиваются надежные и деловые связи.

стандарт международный документация письмо

1. Стандарты международной организации по стандартизации (ИСО) на

оформление переписки

При подготовке международных служебных писем необходимо придерживаться единых правил оформления и обработки деловой документации. Эти правила выработаны национальными службами стандартизации в рамках Международной организации по стандартизации – ИСО (International Organization for Standardization, ISO). В настоящее время в этой организации представлены национальные органы 130 государств.

Терминологию в области документации на международном уровне регламентируют стандарты ИСО серии «Документация и информация» (ИСО 5127-1:1983, ИСО 5127-2:1983, ИСО 5127-3:1988 и др.).

Стандартами ИСО определены общие правила подготовки и оформления документов, в том числе стандартами установлено:

1. форматы бумаги, используемой для документов (ИСО 216:1975);
2. межстрочные интервалы и шаг письма (ИСО 4882:1979);
3. формуляр-образец и конструктивная сетка для создания бланков и основные требования к бланкам документов (ИСО 8439:1990).

Оформление писем, посылаемых внутри России, отличается от оформления писем международных. Так в ГОСТ Р 6.30-97 с его дополнениями, которые введены в действие с 1 апреля 2000г., приводятся требования к размещению и оформлению 19 реквизитов, а в стандартах ИСО их определено 12:

|  |  |
| --- | --- |
| Реквизиты писем в России | Реквизиты международных писем |
| 1. Государственный герб РФ 2. Герб субъекта РФ 3. Эмблема организации или товарный знак 4. Код организации 5. Код формы документа 6. Наименование организации 7. Справочные данные об организации 8. Дата документа 9. Регистрационный номер документа 10. Ссылка на регистрационный номер документа 11. Адресат 12. Заголовок к тексту 13. Текст документа 14. Отметки о наличие приложения 15. Подпись 16. Отметка об исполнении 17. Индетификатор электронной копии документа 18. Резолюция 19. Отметка о контроле | 1. Сведения об отправителе: наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и т.д. 2. Ссылка на индексы отправителя 3. Дата 4. Внутренний адрес (включающий наименование получателя письма и его почтовый адрес) 5. Указание на конкретное лицо «К сведению» 6. Вступительное обращение 7. Заголовок 8. Основной текст 9. Заключительная формула вежливости 10. Подпись 11. Указание на приложение 12. Указание на рассылку копий данного письма |

В международных стандартах и в отечественном ГОСТ Р 6.30-97 по-разному установлены правила оформления полей документа. В приложении А ИСО 3535: 1977 оговорены следующие размеры полей и текстовой области: левое поле – 20 мм; верхнее – 10 мм, текстовая область для формата А4 – 183х280, для формата А5L – 183х131 мм. По российскому стандарту левое поле должно быть размером 20 мм, нижнее – 20, правое – 10, верхнее – 15 мм.

При построении бланков международных писем исходный интервал между строками рекомендуется делать равным 4,233 мм, исходный горизонтальный шаг письма – 2,54 мм. По вертикали текстовая область разделяется на графы, по горизонтали – на колонки. Текстовая область документа формата А4 имеет 72 исходных горизонтальных шага (72х2,54 мм = 183 мм), разбитых на восемь колонок по девять шагов.

Текстовая область включает следующие поля (зоны): поле сведений об отправителей документа (issuer field), поле ссылок (reference field) и поле адреса (address field).

Размещение этих полей показано на рисунке 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Поле сведений об отправителе | Поле ссылок |
| Поле адресата | |

Рисунок 1. Размещение полей (зон) на бланке международного письма

Поле адресата стандартами ИСО предназначено для указания одного или двух адресатов, в российском стандарте (ГОСТ Р 6.30-97) предусмотрено указание от одного до четырех адресатов.

В международных письмах адрес на бланке размещают в соответствии с ИСО 11180: 1993.

Поле ссылок предназначено для наименования документа, кода документа, даты и др.

На поле сведений об отправителе документа указывается его наименование, при необходимости – подразделение или лицо, имеющее отношение к документу.

Дополнительные сведения об отправителе (почтовый адрес, номер телефона, факса, телеграфный адрес и т.д.), которые нельзя поместить в соответствующем поле, могут быть размещены в нижней части бланка. В российском письме в соответствии с нашим ГОСТ Р 6.30-97 эти сведения помещаются только в верхней части бланка.

2. Фразы клише

Составителю письма нетрудно будет построить фразу, если он располагает набором готовых, проверенных долголетней практикой конструкций.

Для подтверждения получения письма, факса, телекса используются следующие фразы:

We have received your letter… Мы получили ваше письмо от…..

We acknowledge the receipt of your….(letter) Мы подтверждаем получение вашего (письма)

We thank you for your letter dated… Благодарим за ваше письмо, датированное…..

In reply to your letter of… В ответ на ваше письмо от…..

We are obliged (thankful) for your letter of… Мы вам признательны за ваше письмо….При ссылке на предыдущую переписку, на какие-либо документы, телефонные разговоры, переговоры и т.д. обычно употребляются следующие выражения:

With reference to… Ссылаясь на…

Referring to your (our) letter of… Ссылаясь на ваше (наше) письмо от….

We refer to your (our) letter of… Мы ссылаемся на ваше (наше) письмо от…

Reverting to our letter of… Возвращаясь к нашему письму от….

With further reference to… Again referring to…Повторно ссылаясь на …

Фразы, используемые для вежливых деловых просьб о чем-либо:

Please inform us… Пожалуйста, сообщите нам…..

We ask you to inform us… Просим вас сообщить нам…

We shall be obliged if you will… we should appreciate it if you will… Мы будем признательны, если вы…

Please, be so kind as to… Будьте так любезны….

Please be good enough to send us…. Пожалуйста, вышлете нам…

Please send us by return of post…Пожалуйста, пошлите с обратной почтой….

Please send us as soon as possible (urgently)… Пожалуйста вышлите как можно скорее….

Выражения, употребляемые в ответ на просьбы:

In accordance (in conformity) with your request… In compliance with your request…В соответствии с вашей просьбой…

As requested by you… Как было потребовано вами….

Фразы, используемые при посылке чего-либо:

We are glad to send you… We are pleased to send you…С удовольствием высылаем вам…

We are sending you herewith… при этом прилагается….

We enclose… We attach… Мы прилагаем при этом….

Please find enclosed…При этом приложено…

Выражения сожаления, извинения:

We regret to inform you that…С сожалением сообщаем вам о том, что…

We must acknowledge with regret that…С сожалением вынуждены признать…

Unfortunately, regrettably… К сожалению…

To our deep regret… К нашему глубокому сожалению…

Please accept our apologies for the inconvenience caused…Пожалуйста, примите наши извинения за причиненное неудобство…

We apologize for… Мы извиняемся за….

Выражения, употребляемые при исправлении ошибок:

We regret that… Мы сожалеем, что…

through a typing error… из-за ошибки секретаря….

through a technical error…из-за технической ошибки…

due to mistake made by the packing department…из-за ошибки упаковщиков…

Заключение

Одним из главных каналов связи предприятий, организаций, учреждений с внешним миром является деловое письмо. С помощью писем ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, в письмах излагаются претензии, выражаются просьбы, оформляются приглашения принять участие в тех или иных мероприятиях. Письма сопровождают материальные ценности, важные документы.

Несмотря на наличие современных форм связи: электронной почты, спутниковой связи, сотовой и пейджинговой связи, которые, несомненно, увеличивают скорость передачи информации, ее обработки и интерпретации, — роль делового письма, отправляемого по почте, не снижается. Ведь деловое письмо является документом, а более надежного и доступного носителя информации, чем бумага с текстом на ней, нет. Как известно, каждые 10 лет происходит революционный скачок в методах обработки и хранения информации. Граммофонные пластинки сменила магнитная лента, магнитную ленту — бумажные перфокарты, перфокарты — гибкие диски, затем наступила эпоха компакт-дисков, сегодня применяются оптические диски. Через 10 лет невозможно будет найти проигрыватель компакт-дисков, а письмо, составленное на бумаге, будет храниться в архиве несколько столетий. Важен и психологический фактор: гораздо приятнее получить хорошо оформленное письмо на бланке, чем безликое пейджинговое послание. Таким образом, деловое письмо — перспективная часть документооборота.

Список используемой литературы

1. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учеб.пособие. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 102с. – (Серия «Высшее образование»).

Приложения

Приложение 1

Sample Letter of Offer

Mr. Fred Noth

Purchasing Manager

Broadway Autos

December 12, 2010

Dear Mr. Noth,

Thank you very much for your enquiry. We are of course very familiar with your of vehicles and are pleased to inform you that we have a new line of batteries that fit your specifications exactly.

The most suitable of our products for your requirements is the Artemis 66A Plus. This product combines economy, high power output and quick charging time and is now in stock.

I enclose a detailed quotation, specifications and delivery terms. As you will see from this, our prices are very competitive. I have arranged for our agent Mr. Martin of Fillmore S.A. to deliver five of these batteries to you next week, so that you can carry out the laboratory tests. Our own laboratory reports, enclosed with this letter, show that our new Artemis 66A Pius performs as well as any of our competitor’s product and, in some respects, outperforms them.

If you would like further information, please telephone or telex me: my extension number is 776. Or you may prefer to contact Mr. John Martin of Fillmore S.A. in M\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: his telephone number is 01 77 99 02

I look forward to hearing from you.

Your sincerely

Fred Stock

Fred Stock

Приложение 2

Sample Letter of Acknowledgement

Visteria Ltd.

P.O. Box 82

Usinsk 169711

Komi

18th December, 2010

Ref: Order №1420 of 10th December, 2010

Dear Mr. Smurov,

Thank you for letter of 10th December, 2010. We are pleased to acknowledge your order for 400 men’s silk shirts and enclose the copy of it, duly signed, as requested.

Delivery will be made immediately on opening a letter of credit with our bank for the amount of $4212.

We hope shirts will be in great demand in Usinsk and you will be able to place large orders with us the future.

Your sincerely,

Alfred Smithers

Alfred Smithers

Sales Manager

Приложение 3

Request - letter

Pet Product Ltd.

180 London Road

Exeter EX4 4JY

England

25th February, 2010

Dear Sir,

We read your advertisement in the Pet Magazine of 25th December. We are interested in buying your equippers for producing pet food. Would you kindly send us more information about this equippers:

* price (please quote CIF Odessa price);
* dates of delivery;
* terms of payment;
* guarantees;
* if the price includes the cost of equippers installation and staff training.

Our company specialized in distributing pet product in Ukraine. We have more than 50 dealers and representatives in different regions and would like to start producing pet food in Ukraine. If your equippers must our requirements, we will be able to place a large order for your equippers.

Your early reply would be appreciated.

Yours faithfully

V. Smurov

V. Smurov

Export – Import Manager