**Основы деловой переписки**

**Содержание**

Введение

Глава 1. Понятие и содержание деловых писем

1.1 Законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки в России

1.2 Виды и содержание деловых писем

Глава 2. Правила оформления и стилистика деловых писем

2.1 Оформление делового письма

2.2 Язык и стиль деловых писем

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

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.

Цель курсовой работы – рассмотреть виды деловых писем и правила их оформления.

Исходя из цели, в курсовой работе были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть понятие и содержание деловых писем;

- рассмотреть законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки в России;

- рассмотреть виды и содержание деловых писем;

- рассмотреть правила оформления и стилистику деловых писем.

**Глава 1. Понятие и соодержание деловых писем**

**1.1 Законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки в России**

Под законодательной и нормативно-методической базой деловой переписки понимается комплекс правовых положений, требований и методов, которые в совокупности устанавливают нормы создания и обработки документов.

Этот комплекс включает:[[1]](#footnote-1)

- федеральные законы;

- нормативно-правовые акты федеральных органов власти РФ;

- нормативно-правовые акты субъектов РФ;

- государственные стандарты;

- межотраслевые нормативно-методические документы, регламентирующие работу с документами.

Законодательными актами регулируются требования к документам, пересылаемым с помощью разнообразных средств связи (почта, телеграф, факсимильные и электронные сообщения). Так, в соответствии со ст. 4 Федерального закона «О почтовой связи»Правительство РФ своим постановлением от 15.04.2005 № 221 утвердило Правила оказания услуг почтовой связи. Эти правила определяют комплекс требований к упаковке, адресованию, пересылке писем, почтовых карточек. Постановлением Правительства РФ от 28.08.1997 № 1108 утверждены Правила предоставления услуг телеграфной связи.

В Российской Федерации созданы законодательные нормы документирования и работы с документами, которые являются правовой основой процессов информатизации. Так, принятый в 1995 г. Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» регулирует отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий.

Отношения, возникающие при передаче информации за пределы Российской Федерации и получении ее из-за рубежа, регулируются Федеральным законом «Об участии в международном информационном обмене», принятым в 1996 г. Законом также установлены ограничения на вывоз за пределы Российской Федерации документированной информации.

Ряд заключительных актов содержит нормы, которые необходимо учитывать при ведении переписки. Официальное использование государственного языка закреплено Законом РФ «О языках народов Российской Федерации». Статья 16 Закона определяет: «На территории Российской Федерации официальное делопроизводство в государственных органах, организациях, на предприятиях и в учреждениях ведется на русском языке как государственном языке Российской Федерации. Официальное делопроизводство в республиках ведется также на государственных языках данных республик».

Увеличение доли электронных документов в общем документообороте, возрастание количества деловой переписки, которая ведется в электронной форме, сделали актуальным вопрос об удостоверении подобных документов. Разработанные законодательные нормы направлены на придание юридической силы документам на различных носителях.

С целью обеспечения правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах в 2002 г. был принят Федеральный закон «Об электронной цифровой подписи». Закон устанавливает нормы, при соблюдении которых электронная цифровая подпись признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Действие закона .распространяется на отношения, возникающие при совершении гражданско-правовых сделок. Из этого следует, что закон устанавливает (при соблюдении определенных условий) одинаковую силу бумажного и электронного документа.

Отдельные законодательные нормы документирования и работы с документами в РФ направлены на упорядочение применения видов документов в той или иной области деятельности и установление единообразия их подготовки и оформления.

Гражданское законодательство регулирует правовое положение юридических и физических лиц в процессах предпринимательской деятельности, а также документирование различных отношений, возникающих между ее участниками. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) устанавливает понятие «юридическое лицо»: им признается организация, которая имеет в собственности, полном хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество, отвечает по своим обязательствам этим имуществом и выступает в суде, арбитражном суде, третейском суде от своего имени (ст. 48 ГК РФ). В соответствии со ст. 55 ГК РФ филиалы и представительства организаций не могут являться юридическими лицами.

ГК РФ определил правовые основы деятельности юридических лиц и взаимоотношений юридических и физических лиц, основания прав собственности, договорные и иные обязательства. В процедуре заключения, выполнения, изменения и расторжения договоров заметную роль играет деловая переписка. Кодекс дает определения некоторых разновидностей деловых писем, например ст. 435 содержит определение оферты, а ст. 438 - акцепта.

В ст. 52 ГК РФ приводятся требования к содержанию и оформлению таких документов, как устав и учредительный договор, которые являются основными видами учредительных документов юридического лица: «В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержаться другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида». Наименование юридического лица и место его нахождения принадлежат к числу сведений, которые обязательно включаются в бланк всех видов деловой переписки и не только придают ей официальный характер, но и влияют на ее юридическую силу.

В ряде статей Трудового кодекса РФ (ТК РФ) установлены нормы документирования - требования и к форме, и к содержанию документа, т.е. составу его информации. Например, ст. 184 ТК РФ определяет, что коммерческое представительство осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме, и доверенности.

Уголовный кодекс РФ (ст. 324, 325) относит к правонарушениям приобретение или сбыт официальных документов, похищение или повреждение документов, штампов, печатей.

В Кодексе РФ об административных правонарушениях (ст. 13.20) к числу правонарушений относится несоблюдение правил хранения, комплектования, учета или использования архивных документов. Административная ответственность при этом может выражаться в вынесении предупреждения или наложении штрафа на граждан в размере от одного до трех минимальных размеров оплаты труда (МРОТ); на должностных лиц -от трех до пяти МРОТ.

Практически все законодательные акты, которыми определяется создание организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, наряду с правовыми нормами их создания, реорганизации, ликвидации, управления значительное

внимание уделяют порядку документирования их деятельности, правилам составления и оформления ряда документов.

Так, ст. 89 Федерального закона «Об акционерных обществах» и ст. 50 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», Федеральный закон «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» определяют состав документов и обязанности этих организаций по хранению документов. Законодательно установлена не только обязательность хранения документов по месту нахождения исполнительного органа организации, но и обязательность передачи документов на государственное хранение. Общество отвечает за упорядочение документов, должно проводить работу по их сохранности в соответствии с указаниями и рекомендациями архивных органов Российской Федерации. Для всех, кто по роду своей профессиональной деятельности занят деловой перепиской, чрезвычайно важно знать, что переписка наряду со всеми остальными официальными документами должна храниться установленные сроки (обычно 5 лет), так как она сопровождает все процедуры, связанные с деятельностью (коммерческой, управленческой и др.) той или иной организации.

Федеральное законодательство определяет нормы оформления отдельных реквизитов документов. Так, Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» регламентирует изображение Государственного герба на документах. Закон допускает изображение герба в многоцветном, одноцветном вариантах и без геральдического щита. Постановление Правительства РФ3 регламентирует порядок изготовления и использования бланков и печатей с воспроизведением Государственного герба. Законодательно установлено использование товарных знаков при оформлении документов. Так, Закон РФ «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» определяет порядок регистрации эмблемы предприятия, которая используется при оформлении бланков деловых писем.

Порядок переписки, связанной с обращениями граждан в государственные структуры, основывается на положениях законодательного акта 1980 г. и принятых позднее федеральных законов.

Переписка, связанная с депутатскими запросами, регламентирована Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

При оформлении деловой переписки используются Общероссийский классификатор промышленных объединений и предприятий (ОКПО), в соответствии с которым на бланке проставляется код организации - автора документа, и Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД), по которому в бланк письма должен вноситься код вида документа. ОКУД представляет собой номенклатуру унифицированных систем документации и унифицированных форм документов. Классификатор содержит наименование видов документов и их коды, которые являются идентификаторами форм документов и обязательно проставляются в.бланках.

В числе национальных стандартов действует целый ряд стандартов, устанавливающих правила оформления документов.

Особое значение для делопроизводственной службы имеет унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД), с большинством документов которой работают практически все делопроизводственные службы независимо от направления деятельности организации и ее организационно-правовой формы. В соответствии с Общероссийским классификатором управленческой документации по классу 020000 в состав УСОРД входит документация:

- по созданию организации, предприятия;

- реорганизации организации, предприятия;

- ликвидации организации, предприятия;

- приватизации государственных и муниципальных организаций, предприятий;

- распорядительной деятельности организации, предприятия;

- организационно-нормативному регулированию деятельности организации, предприятия;

- оперативно-информационному регулированию деятельности организации, предприятия.

УСОРД включает в себя государственный стандарт, альбом унифицированных форм документов и инструкции по их заполнению и применению.

Государственный стандарт на организационно-распорядительную документацию - ГОСТ Р.6.30 - 2003 содержит основные правила оформления документов, требования к содержанию информации бланка, порядок адресования, согласования, подписания, утверждения документов. Стандарт определяет правила оформления официальных писем, некоторые требования к тексту этих документов. Впервые стандарт носит рекомендательный характер, что обусловлено современным законодательством.

ГОСТ Р 51141-98 нормативно закрепляет термины, используемые в делопроизводстве и архивном деле, и их определения. В стандарт включено 140 терминов, определяющих общие понятия в делопроизводстве, термины, используемые в документировании и организации работы с документами. Использование стандартных терминов обязательно во всех видах документации, в том числе при создании или регламентации конкретной делопроизводственной системы, в инструкциях, положениях, регламентах, а также в специальной литературе по делопроизводству.

Почти полвека действует стандарт на размеры бумаги, который установил основные форматы для производства бумаги, изготовления изделий из нее (папки, конверты и т.п.), подготовки документов.

Для подготовки писем используются стандартные форматы бумаги в соответствии с действующим в настоящее время ГОСТ 9327-60 «Бумага и изделия из бумаги. Потребительские форматы». Это форматы приняты и Международной организацией по стандартизации (ISO). В управленческой практике в нашей стране основным форматом является формат А4 (210 х 297 мм). Международной организацией по стандартизации разработан международный стандарт на писчую бумагу, которым формат А4 также установлен как основной. Для измерения форматов принята метрическая система мер. Площадь основного формата АО (841 х 1189 мм) приблизительно равна квадратному метру. Каждый последующий формат получается из предыдущего делением большей стороны пополам. Все форматы геометрически подобны.

В управленческой практике документы оформляются главным образом на бумаге форматов А4 (210 х 297 мм) и А5 (148x210 мм).

С изменением в 1990-е гг. законодательной базы, техническим переоснащением организации и внедрением новых информационных технологий обработки документов возникла необходимость разработки нормативной базы документационного обеспечения управления. Таким нормативным документом является инструкция, разработанная в 2000 г. для министерств и ведомств. Инструкция утверждена приказом Росархива и зарегистрирована Минюстом России 26.12.2000 № 2508, что, несомненно, повышает ее статус как нормативного документа. Инструкцию следует рассматривать как комплексный документ, она отражает практически все технологические операции делопроизводства.

Порядок работы с перепиской, составляющей обращения граждан, определяется специальным нормативным актом, утвержденным правительством в 1981 г.

Деловая переписка составляет большую часть документооборота любой организации. Она используется для обмена информацией между разными организациями, структурными подразделениями одной организации и сопровождает практически все этапы управления, установления и поддержания деловых связей. Переписка содержит важную информацию о процедурах заключения, выполнения, расторжения гражданско-правовых договоров, поэтому в спорных случаях может рассматриваться судебными и арбитражными органами как доказательство. При этом чрезвычайно важно, чтобы каждое письмо являлось официальным документом, т.е. было оформлено в соответствии с действующими в Российской Федерации нормами.

**1.2 Виды и содержание деловых писем**

Письмо — это основной «инструмент» служебно-деловой переписки, осуществляемой между различными предприятиями (организациями, учреждениями). В соответствии с одним из определений деловое (служебное) письмо представляет собой письменное обращение к должностному лицу (представляемому им предприятию, организации, учреждению), подготовленное в соответствии с правилами переписки.[[2]](#footnote-2)

Примечательно, что большую часть переписки предприятий образуют именно письма. Это обстоятельство отчасти объясняет, почему в качестве «главного героя» данного пособия выступает именно письмо.

Приступая к изучению общих вопросов подготовки деловых писем, нельзя не упомянуть прежде всего о разнообразии их видов, обусловленном содержательной направленностью письма. Это побуждает автора предпринять попытку классификации деловых писем в зависимости от их содержания. Опираясь на классификационный критерий, удалось выделить до 30 видов деловых писем, в том числе:

1) письма-просьбы;

2) письма-сообщения;

3) письма-запросы;

4) письма-заявления;

5) письма-подтверждения;

6) письма-заказы;

7) письма-предложения (оферты);

8) письма-дополнения;

9) письма-рекламации (претензии); 10 информационные письма;

11) гарантийные письма;

12) презентационные письма;

13) письма прямой почтовой рассылки (директ-мейл);

14) краткие письменные сообщения (уведомления, напоминания и т.п.);

15) сопроводительные письма.

16) письма-поздравления;

17) письма-приглашения;

18) письма-извинения;

19) письма для выражения сожаления и соболезнования;

20) письма по случаю представления (при заочном знакомстве);

21) письма по случаю отъезда;

22) письма для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма);

23) благодарственные письма;

24) рекомендательные письма;

25) мини-письма (письма-шаблоны, письма-маятники и т.п.);

26) письма-открытки;

27) письма негативного содержания (письма-отказы, письменные уведомления об увольнении или отказе в предоставлении вакансии, письма с выражением неодобрения или порицания чьих-либо действий и т.п.);

28) письма для выражения отказа от какого-либо предложения;

29) письма для обращения в различные инстанции в частном порядке;

30) письма-резюме.

Попытаемся коротко охарактеризовать перечисленные выше виды писем.

Письма-просьбы — это едва ли не самая распространенная группа деловых писем. И легко понять, почему — в конце концов, далеко не всегда мы чувствуем себя удобно при необходимости обращаться к кому-либо с просьбой лично или, к примеру, по телефону.

Письменная просьба в значительной степени упрощает совершение этой процедуры. Вот уж, действительно, бумага все стерпит. Тем не менее, прибегая к помощи писем-просьб, не забывайте о необходимости соблюдать два главных правила (об остальных будет сказано далее).

Во-первых, никогда не начинайте письмо со слова «Прошу» — благоразумнее и тактичнее сначала объяснить мотивы вашего обращения (даже если вы предварительно обговорили все детали с адресатом).[[3]](#footnote-3) Во-вторых, не спешите благодарить адресата заранее, так как для этого существует особый вид писем — благодарственных. Благодаря заранее, вы ставите и себя, и адресата в неловкое положение. Представьте, что по тем или иным, не зависящим от него причинам получатель письма решительно не в состоянии помочь вам. Что же, отзывать (отсылать) в таком случае «авансированные» благодарности обратно? Так что торопитесь отблагодарить человека тогда, когда узнаете, что ваша просьба удовлетворена.

Письма-сообщения — также довольно распространенная форма делового письма. Основное предназначение такого письма — целенаправленная передача вполне конкретной информации, предпринятая по инициативе автора (организации-отправителя). По указанной причине именно письма-сообщения во многих случаях дают начало продолжительной переписке. Как правило, они являются первичными, однако сказанное вовсе не означает, что этот вид послания не может применяться для ответа на полученное вами ранее деловое письмо.

Письмо-сообщение допустимо начать непосредственно со слова «Сообщаю» или одного из его синонимов («Направляю», «Высылаю» или «Представляю»). Не забывайте помимо соответствующей информации сообщить адресату и о том, что при необходимости он может обратиться к вам за получением дополнительных сведений (часто пометка об этом делается в конце текста).

Письма-запросы в большинстве случаев предваряют всю последующую работу по заключению различных соглашений между партнерами по служебно-деловой переписке. Они предназначены, как следует из названия, для запрашивания соответствующей информации. Подчеркнем, что письма-запросы предполагают обязательную реакцию адресатов в виде письменного ответа по существу и в срок, прямо установленный или автором запроса, или нормативно-правовым документом.

Предпочтительнее всего начинать такие письма со слов «Прошу (просим) вас (Вас) сообщить...», хотя при этом будет совсем не лишним предварительно пояснить, чем вызван ваш запрос. В отличие от просьбы в конце текста можно в тактичной форме выразить адресату свое пожелание относительно сроков предоставления интересующей вас информации.

Подчеркнем, что ответное письмо в данном случае выступает как зависимый по композиции и тематике текст (по отношению к запросу). В ответе на запрос обязательно должна содержаться ссылка на первичное письмо и его тему. Кроме того, в обоих письмах должны приблизительно совпадать объем информации, последовательность изложения, терминология, система ссылок.

Письма-заявления не следует путать с обычными заявлениями, столь широко распространенными при ведении внутренней переписки1. Письмо-заявление имеет целью официально и оперативно проинформировать адресата о позиции автора (организации-отправителя) делового письма потому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения). Например, подтвердить свои намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества.

Письмо-заявление может иметь несколько сценариев и представлять собой в зависимости от обстоятельств декларацию о намерениях, подтверждение, заявление ad hoc (т.е. заявление по конкретному поводу — к примеру, в поддержку делового партнера и пр.). Стандартное начало такого письма: «Настоящим посланием заявляем (заявляю) о...» Заключение включает в себя одну из стандартных формулировок вроде: «Просим принять данное заявление к сведению для...».

Письма-подтверждения отправляются по соответствующему адресу, для того чтобы подтвердить какой-либо факт — например, получение письма, высланного ранее адресатом. Такие письма обычно подготавливаются в ответ на просьбу («Прошу подтвердить...»), выраженную автору (организации-отправителю) письма.[[4]](#footnote-4)

Практически всегда письма-подтверждения начинаются со слов «Настоящим подтверждается (подтверждаем, подтверждаю)...» Другой отличительной особенностью этого вида деловых писем является их немногословность, краткость, обусловленная конкретностью повода для написания. От встречной просьбы «подтвердить» что-либо в письмах-подтверждениях принято воздерживаться.

Письма-заказы 9 многих случаях представляют собой ответ на письма-предложения (оферты). Функциональное назначение подобных писем — совершение письменного заказа, его документирование (хотя при этом сам заказ может оформляться и на специальном бланке, как при прямой почтовой рассылке). В последнем случае письмо-заказ одновременно выполняет и функцию сопроводительного письма.

Автору письма изложение своего намерения заказать что-либо у адресата (товар, услугу и др.) целесообразно предварить объяснением мотивов своих действий. С этой целью бывает достаточным сослаться на источник информации (материалы переписки, информационное письмо или ди-рект-мейл, рекламную информацию и т.д.). Кроме того, как и в случае с письмом-запросом, является допустимым сообщить адресату свое пожелание относительно сроков исполнения заказа. Это должно выглядеть именно как пожелание (если речь не идет о второй, а то и третьей-четвертой попытке автора получить заказ, к тому же давно оплаченный).

Письма-предложения (оферты) имеют целью сделать адресату официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Отличительная особенность оферты — исключительная конкретность и точность в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, номенклатуры продукции, ее количества, порядка расчетов и т.п.).

Важным является и выбор наиболее удачной формы предложения. Заметим, что на практике наименее эффективным оказывается вариант письменного обращения, начинающийся со слова «Предлагаю (предлагаем)». Более правильным считается сделать небольшой комплимент адресату — сослаться на его безупречную репутацию. В конце концов, оферту делают не для того, чтобы написать еще одну деловую бумагу, а для того, чтобы получить еще одного заказчика.

Письма-дополнения выручают нас во всех тех случаях, когда мы, отправив послание, сочли невозможным прибегать к постскриптуму, и вследствие этого часть важной информации оказалась недоступной для адресата. Поскольку вернуть уже отправленное письмо «с полдороги» нельзя, автор может отправить — что называется, вдогонку — письмо-дополнение.

Характерной особенностью такого письма является прямое указание на то, что оно является продолжением предыдущего послания (при этом представляется крайне желательным сослаться на конкретные признаки письма — его дату, номер и т.п.). Именно с этого и следует начинать послание, например, так: «Данное письмо является дополнением к...».

Кроме того, в тексте письма-дополнения следует пояснить, чем была вызвана необходимость его отправки, допустим, так: «В связи со значительным (неожиданным) изменением стоимости комплектующих к изделию..., представляющим для Вашего предприятия непосредственный интерес...»

Письма-рекламации (претензионные письма) — относительно редкое явление в официальной переписке. Такие послания предназначены для выражения письменных претензий в связи с неудовлетворительным исполнением адресатом взятых им на себя деловых обязательств.

Заметим, что добросовестные партнеры стараются уладить возникшие разногласия, не прибегая при этом к рекламации. Однако бизнес есть бизнес, и в определенных обстоятельствах такое послание — единственный взаимоприемлемый выход из сложившейся ситуации.

Текст письма-рекламации должен во всех случаях опираться на соответствующие документальные свидетельства недобросовестности адресата (преднамеренной или допущенной им по неосторожности). В большинстве случаев таким свидетельством является акт, удостоверенный подписями должностных лиц и печатью организации-отправителя. Такой акт (второй его экземпляр или копию) целесообразно приложить к письму-претензии (в последнем случае оно будет одновременно выполнять и функцию сопроводительного письма).

В то же время оформлять письмо-претензию в форме акта нецелесообразно — это может существенно осложнить ваши взаимоотношения с адресатом. Напротив, дайте понять организации-получателю письма, что вы делаете это с сожалением (так и напишите), выразив надежду на его адекватную реакцию. Письмо-рекламация должно содержать четкие указания относительно того, каких именно действий вы ожидаете от адресата, а также относительно сроков этих действий. Информационные письма не следует рассматривать как разновидность писем-сообщений или рекламных писем. Сообщение, как известно, предполагает краткость и служит прежде всего для установления (возобновления) контакта с адресатом.

Информационное письмо — это результат логического развития переписки. Такое письмо отправляется адресату в том случае, если контакт с ним удалось установить, и он не возражает против его последующего развития. Такое письмо призвано объективно и в несколько большем объеме (по сравнению с сообщением) проинформировать адресата — о .стремлении автора послания развивать служебные, деловые и личные контакты, об отдельных аспектах их осуществления и т.п.

Особенно полезными информационные письма оказываются при установлении первичного контакта с адресатом, которому предоставляется определенное количество дополнительной информации (например, о деятельности организации-отправителя информационного письма) обзорного характера. На основе указанной информации адресат в дальнейшем может запросить необходимые уточнения. Будет правильным побудить адресата к этому при помощи стандартной формулировки вроде: «Мы будем рады ответить на Ваши вопросы ...».

Гарантийные письма предназначены для предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или действий автора (организации-отправителя), так или иначе затрагивающих интересы адресата. Наиболее часто гарантийные письма оформляются для подтверждения оплаты.

Гарантийные письма отличают ясность, точность и однозначность формулировок — поскольку речь идет о предоставлении адресату гарантий от имени и по поручению организации или должностного лица.

Подобные письма могут начинаться с изложения сути предоставляемых адресату гарантий, например: «Настоящим письмом гарантирую...». В других случаях гарантийное письмо может включать в себя изложение причин, которыми вызвано намерение автора заявить о своей готовности предоставить адресату те или иные гарантии.

В этом случае соответствующее заявление формулируется в заключительном предложении, например: «Своевременную и полную оплату гарантирую». Особенностью данного вида писем является наличие наряду с подписью автора (допустим, директора организации) подписи должностного лица, в непосредственном ведении которого находятся финансовые или иные вопросы.

Презентационные (рекламные, коммерческое) письма имеют целью презентовать (буквально — представить в выгодном свете) какую-либо продукцию, организацию, персону (в порядке саморекламы) — например, политического деятеля, или общественно значимое событие — к примеру, городской праздник. Презентационное письмо носит открытый (публичный) характер, то есть обращено к публике, широкой общественности и поэтому не предполагает персонального обращения к адресату. По той же причине отвечать на презентационные письма ответными посланиями не принято.

Стандартным началом презентационного письма, представляющего какую-либо продукцию, является формулировка: «Пользуясь случаем, обращаем Ваше внимание на...». При изложении соответствующей информации следует привлечь внимание адресата к наиболее важным преимуществам, описываемым в послании. В заключение необходимо побудить адресата к действию — допустим, к получению дополнительной информации или к непосредственному участию в чем-либо. Обычно презентационное письмо имеет приложение — в виде справочных информационных материалов, фотографий, иллюстраций и т.п.

Письма прямой почтовой рассылки (директ-мейл) в отличие от презентационных (рекламных) писем имеют целью побудить адресата к совершению покупки. Такие письма содержат не только описание продукции, но и бланк заказа для ее получения (опять-таки по почте или с курьером), а в некоторых случаях — и образцы продукции для бесплатного (пробного) употребления.

Особенностью писем прямой почтовой рассылки является то, что они адресуются многим сотням, тысячам, а в отдельных случаях — и сотням тысяч потенциальных покупателей. Соответственно эти письма не предполагают личного обращения к адресату. Кроме того, как было отмечено, это письмо одновременно является и средством обратной связи адресата с его автором — для этого, помимо бланков заказа, используются купоны, талоны, приглашения и т.п.

Краткие письменные сообщения используются в тех случаях, когда у автора (организации-отправителя) возникает необходимость в немногословном срочном информировании адресата в связи с конкретным поводом. Подобные сообщения направляются адресатам в форме уведомления, напоминания иди предупреждения.

Для первичного осведомления адресату направляется уведомление. Оно содержит объяснение мотивов автора (организации-отправителя) и отражает предложения (пожелания или требования) последнего к адресату, изложенные в конкретной и ясной форме. Например, банк при помощи уведомления вправе проинформировать своего клиента о необходимости погасить предоставленный ему кредит, а мировой судья — уведомить о явке на заседание истца или ответчика по делу.

Если уведомление не возымело ожидаемого действия на адресата (к примеру, последний не отреагировал на просьбу автора ответить ему письменно до определенного срока), то на его имя высылается напоминание. Отличительными особенностями напоминания являются:[[5]](#footnote-5)

а) ссылка на высланное ранее уведомление;

б) более краткая форма изложения сути предложений (пожеланий или требований) автора; в) информирование о санкциях, которые могут быть применены к адресату в случае, если и на напоминание со стороны последнего так и не последует соответствующей реакции.

Если адресат действительно не реагирует на напоминание должным образом, то ему высылается предупреждение. В нем, помимо ссылки на предыдущие послания и краткой информации об их сути, информирование о намерении автора (организации-отправителя) применить в отношении адресата соответствующие санкции (допустим, провести слушание дела без его участия или передать вопрос о погашении кредита на рассмотрение суда).

Сопроводительные письма — это письма, содержащие информацию об отправке адресату документов, информационных материалов и т.п., которые в. силу специфики содержания объема или формы представления не могут быть оформлены в виде письма. Сопроводительные письма включают в себя сообщение об отправке соответствующих документов (материалов), а также их перечень. .

Как правило, сопроводительные письма начинают со слов: «Направляю (высылаю)...». Перечень документов (материалов), прилагаемых к сопроводительному письму, содержит информацию об их названиях, количестве, объеме (количестве листов, страниц), в необходимых случаях — об их грифе и конкретном адресате (например, при рассылке нескольких экземпляров в сопроводительном письме указывается, кому из адресатов предназначен тот или иной номер экземпляра).

Письма-поздравления по-прежнему весьма распространены в служебно-деловой переписке, поскольку далеко не всегда у нас имеется возможность поздравить кого-либо лично или по телефону. Начинать текст поздравительного послания рекомендуется именно со слова: «Поздравляю...» («Поздравляем...»). Поздравления обычно дополняются пожеланиями адресату всевозможных благ.

Диапазон применения писем-поздравлений весьма широк. В зависимости от характера взаимоотношений, сложившихся между автором и адресатом, считается вполне уместным направлять поздравления по следующим случаям:

а) день рождения адресата (в том числе дата основания организации-получателя);

б) государственные праздники;

в) профессиональные праздники;

г) назначение на более престижную должность;

д) присвоение почетного или специального звания (в том числе организации-получателя);

е) награждение (в том числе организации-получателя);

ж) выдающиеся (заметные) достижения на профессиональном поприще (превышение показателей экономического развития, выигрыш тендеров, победы в конкурсах, соревнованиях и т.п.);

з) заключение взаимовыгодных партнерских соглашений;

и) годовщина сотрудничества (как правило, первая или «круглая»).

Письма-приглашения имеют целью пригласить адресата к участию в том или ином деловом (служебном) или торжественном (памятном) мероприятии. Следует иметь в виду, что письма-приглашения не принято направлять по пустяковым поводам. Исключение составляют случаи, когда по каким-то причинам адресата нельзя проинформировать иначе (если, к примеру, последний временно отсутствует).

Обычно текст приглашения начинается со слова: «Приглашаем (приглашаю)...». Приглашение может оформляться как в виде письма, так и на специальном бланке (пригласительном билете, прилагаемом к письму). •

Приглашение всегда носит персональный характер. Из содержания приглашения адресат должен уяснить, когда, куда и с какой целью его приглашают, а в некоторых случаях — и то, какого участия с его стороны ожидают организаторы мероприятия (например, выступления на ту или иную тему).

Приглашения следует высылать заблаговременно во избежание недоразумений. В необходимых случаях автор может уведомить адресата о необходимости подтвердить свое участие в мероприятии.

Письма-извинения встречаются в служебно-деловой переписке сравнительно редко. Тем не менее, во многих случаях они оказываются незаменимыми для принесения адресату формальных извинений (неформальные извинения все же предполагают прямое (вербальное) обращение) и, нормализации взаимоотношений, особенно, если принести извинения иным образом не представляется возможным.

Стандартная формулировка для начала писем-извинений: «Прошу Вас принять извинения в связи с (за)...».

В то же время извиняться по ходу письма дважды не следует (это не принято). Вместо этого следует как можно более искренне и убедительно выразить свое сожаление в связи с имевшим место временным нарушением взаимоотношений с адресатом. Общий тон письма-извинения должен быть подчеркнуто примирительным, но не заискивающим.

Письмо для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования также используются в повседневной деловой переписке в связи с не слишком радостными событиями. Обычно выражать соболезнования принято в связи с кончиной близких адресату людей (родственников, друзей, коллег).

Письменное выражение сочувствия предназначено для проявления дружеской поддержки в связи с менее трагическими событиями — например, по поводу несчастного случая, повлекшего за собой госпитализацию адресата, стихийного бедствия, затронувшего его благополучие, банкротства или иных крупных неприятностей в деятельности представляемой адресатом организации и т.п. .

Что касается выражения сожаления, то к этой форме письменного обращения допустимо прибегать в случае возникновения недоразумений во взаимоотношениях автора с адресатом — при разногласиях, нарушающих привычный порядок деловых контактов. Считается допустимым выражать сожаления и по менее значительным поводам. В любом случае подобным образом нельзя ухудшить взаимоотношения с адресатом — напротив, подобное послание будет воспринято вашим партнером с пониманием.

Начинать подобные письма следует именно со слов соболезнования (сочувствия, сожаления), например «Прошу Вас принять мои соболезнования...» или «Выражаю Вам свое искреннее сочувствие...». Объяснение мотивов письменного обращения в этом случае отходит на второй план, но при этом является обязательным. Крайне желательно, чтобы общий тон такого письма был подчеркнуто теплым и оставлял место для проявления чувства надежды и (там, -где это приемлемо) оптимизма.

Письма по случаю представления являются незаменимыми при заочном знакомстве с адресатом. По сути, это — эффективное средство для установления личных контактов с человеком, о котором автор письма .располагает минимальной информацией, побуждающей его, тем не менее, к личному знакомству с адресатом.

Такие письма следует начинать с краткого изложения обстоятельств, послуживших толчком для подготовки послания. Можно упомянуть об общих интересах автора и адресата или о недавнем мероприятии, на котором они оба присутствовали, но не смогли пообщаться.

Послание обычно завершает обращенная к адресату просьба ответить. Письмо по случаю представления всегда содержит визитную карточку отправителя, данную в качестве приложения.

Письма по случаю отъезда представляют собой знак особого внимания со стороны уезжающего по отношению к остающейся (принимающей) стороне. Такое письмо обычно выполняет две функции — с его помощью автор выражает свою признательность адресату за оказанный прием, и во-вторых, приглашает его к продолжению контактов (сотрудничества). Верх вежливости — приглашение нанести ответный визит — при условии, что это отвечает интересам и планам обеих сторон.

Начало письма по случаю отъезда отличает чуть большей свободой выбора языковых средств. Оно может быть начато так: «Покидая Ваш гостеприимный город, я хотел бы выразить свою глубокую признательность...» Возможен и более короткий вариант: «Благодарю за оказанный прием. Прошу принять приглашение посетить...» К письму также может прилагаться визитная карточка автора. Письма для поддержания контактов и взаимоотношений или имиджевые письма служат для укрепления деловых и личных связей между автором и адресатом. Иногда говорят, что эти письма служат лишь для заполнения вынужденных пауз в переписке и, по сути, являются «письмами ни о чем». Однако на самом деле значение имиджевых писем трудно переоценить — ведь именно с их помощью вы можете засвидетельствовать адресату свое внимание без формального на то повода (делового или торжественного характера).

Конечно, начиная имиджевое письмо, не следует давать понять адресату, что его отправка являет собой для автора обычную рутину. Напротив, начало послания должно быть тесно связано с каким-либо позитивным событием, известным участникам служебно-деловой переписки. Здесь можно порекомендовать упомянуть об успешной сделке, ставшей возможной благодаря усилиям адресата или совместном участии автора и адресата в каком-либо неформальном мероприятии. Завершать имиджевое письмо следует выражением надежды на продолжение и укрепление контактов, развитие взаимовыгодного партнерства и т.п.

Благодарственные письма пишутся с единственной целью — выразить адресату благодарность в связи с предпринятыми им организационными и иными усилиями, результатом которых стало получение автором (организацией-отправителем) ощутимой пользы (преимущества, выгоды и пр.). Другим случаем для формальной благодарности является выражение последней за поступившие ранее в адрес автора поздравления, соболезнования и т.п.

Благодарственные письма следует начинать именно с выражения благодарности адресату (организации-получателю), например, так: «Выражаю свою искреннюю благодарность...» или «Сердечно благодарю за...». Мотивация излагается после слов благодарности: «... в связи с...», «... по случаю...» и т.п. Следует подчеркнуть, что замена в благодарственном письме слова «благодарность» на «признательность» или «удовлетворение» не является равноценной.

Рекомендательные письма представляют собой форму ходатайства автора перед адресатом в пользу третьего лица, не участвующего в переписке. Подобное ходатайство может быть оформлено в краткой или развернутой форме.

Первое допустимо, если речь в письме идет о человеке, хорошо знакомом адресату. Второе, если автор намерен отрекомендовать адресату человека, которого тот знает недостаточно или же вовсе с ним не знаком.

Типичной формулировкой для начала развернутого рекомендательного письма служит, например, следующая: «Настоящим письмом имею честь рекомендовать Вам господина (госпожу)...». После этого автор обращает внимание адресата на мотивы своего обращения и излагает собственное представление о рекомендуемом. Отметим, что развернутая рекомендация не может быть «общей» — она должна содержать описание конкретных достоинств (или недостатков) рекомендуемого, с тем, чтобы создать у адресата объективное впечатление об этом человеке.

Мили-письма — письма-Шаблоны, письма-маятники и т.п. — представляют собой малые эпистолярные формы. Отличительной особенностью мини-писем является значительная повторяемость (стандартность) их содержания, обусловленная, прежде всего, стремлением автора послания сэкономить время на его оформлении. Другой важной особенностью является наличие в структуре большинства таких писем пустого блока, предназначенного для оформления блиц-ответа адресата.

Текст мини-писем обычно сводится к сжатому изложению сути дела, и в этом смысле свободен от соблюдения некоторых формальных правил написания деловых писем. Писать в подобном «телеграфном» стиле считается приемлемо адресатам, с которыми у автора мини-письма сложились тесные деловые или личные отношения, предполагающие понимание «с полуслова».

Письма-открытки — еще одна специфическая малая эпистолярная форма. Она в наибольшей степени пригодна для ведения переписки, напрямую не затрагивающей аспекты служебно-деловых взаимоотношений ее участников.

Письма-открытки рекомендуется использовать для кратких сообщений личного характера преимущественно в периоды, когда личные контакты между участниками деловой переписки по каким-либо причинам затруднены. Такие письма всегда имеют обязательное оформление на открытке (иллюстрированной почтовой карточке, снабженной знаками почтовой оплаты). Кроме того, поскольку такие открытки принято отправлять по почте без конверта, при изложении содержания следует всячески воздерживаться от упоминания дел конфиденциального характера.

Письма негативного содержания — это письма-отказы, письменные уведомления об увольнении или отказе в предоставлении субсидии, а также письма с выражением неодобрения или порицания чьих-либо действий и т.п. (к указанным письмам не относятся письма для выражения формального отказа от какого-либо предложения). Как ни огорчительно, но время от времени нам приходится готовить и рассылать подобные послания.

Отметим, что в большинстве случаев они являются ответными, (за исключением случаев выражения неодобрения или порицания действий адресата) . Естественно, основная функция такого письма — это выражение негативного (отрицательного) отношения к определенным действиям. Однако не следует забывать о том, что сделать это можно по-разному.

Рекомендуется особенно тщательно подходить к выбору формулировок и порядку изложения содержания послания. Иными словами, оно должно быть негативным только в смысле информационного наполнения, но при этом быть абсолютно нейтральным по отношению к личности адресата. , Целесообразно начинать подобные письма с выражения сожаления об отказе, например: «Мы с сожалением вынуждены сообщить Вам о том, что...» Следует также дать понять адресату, что решение об отказе далось вам не без труда и продиктовано исключительно деловыми соображениями. В заключении письма следует ободрить адресата — к примеру, порекомендовать ему обратиться за субсидией в иное банковское учреждение или к иному работодателю (в случае отказа в предоставлении вакансии).

Уведомление об увольнении в обязательном порядке должно содержать выражение благодарности за работу (при условии, что адресат не был отъявленным халтурщиком). Более сложным является вариант письма для выражения негативного отношения (неодобрения) каких-либо действий, предпринятых адресатом, или каких-либо его намерений (в последнем случае речь должна идти, скорее, о предостережении последнего от реализации этих намерений).

Главным достоинством подобного послания должна быть его убедительность, не оставляющая для адресата сомнений в искренности автора и поясняющая, почему последний не мог поступить в данной ситуации иначе и потому обратился к нему с соответствующим письмом.

Не рекомендуется выражать неодобрение в прямой форме: «Я не одобряю Ваших действий...». Для этого следует подобрать более дипломатичные, но при этом не менее действенные формулировки.

Кроме того, адресату следует дать понять, что письменное обращение преследует цель уберечь его от совершения недостаточно обдуманных поступков. Эта мысль должна проходить через все содержание «красной нитью» и еще раз подчеркиваться в конце послания.

Письма для выражения согласия или отказа от какого-либо предложения, как было отмечено, представляют собой самостоятельный вид частного письма. Поводом для их подготовки служит формальное согласие или формальный отказ от какого-либо предложения, содержащегося в послании адресата — например, отказ от приглашения.

Письма для выражения согласия или отказа пишутся только в тех случаях, когда об ответе просит сам адресат или как минимум это явно следует из содержания послания. К примеру, получив приглашение принять участие в каком-либо мероприятии от давнего партнера, следует ответить — положительно или отрицательно — на предложение во избежание возможных осложнений при дальнейших контактах с ним.

Направляя письменное согласие, следует, несмотря на формальный характер послания, подчеркнуть его позитивное восприятие вами, например: «С удовлетворением сообщаю о своем согласии принять участие в...». Если речь идет о письменном отказе, не забудьте засвидетельствовать адресату свое сожаление по этому поводу, допустим, так: «Весьма сожалеем, но в связи с обстоятельствами временного характера мы вынуждены отказаться от Вашего любезного предложения о...». В конце послания следует в любом случае поблагодарить адресата за проявленное к вам внимание.

Следует также помнить, что недостаточная расторопность автора может доставить адресату дополнительные хлопоты, связанные, в частности, с организацией того или иного мероприятия. Поэтому, получив подобное послание, не тяните с ответом.

Письма для обращения в различные инстанции по мотивам личного характера содержат конкретную просьбу или требование автора в связи с действием или бездействием адресата (организации-получателя). Такими инстанциями могут в зависимости от обстоятельств выступать судебные органы, структуры коммунального хозяйства, образовательные учреждения, транспортные организации, службы быта, сервиса и торговли и т.д. Содержание таких писем подчинено двум целям — проинформировать о чем-либо адресата и побудить его к определенным действиям. Начинать письмо следует с краткого изложения обстоятельств дела, а продолжать — выражением просьбы или требования (если ранее выраженная просьба осталась без ответа или удовлетворения). В конце послания уместно сослаться на конкретные положения нормативно-правовых актов, подтверждающих законность просьбы (требования) автора.

Письма-резюме не следует отождествлять собственно с резюме (СУ или curriculum vitae — кратким жизнеописанием, в пер. с лат.), оформляемым при поиске вакансии. В известном смысле письмо-резюме сходно с письмом-презентацией с той лишь разницей, что основную часть его содержания составляет не описание достоинств товара или услуги, а самореклама профессиональных качеств самого автора.

Письмо-резюме излагается так же, как и обычное письмо, то есть без рубрикации на пункты и оформления заголовка документа (как это принято для резюме). В то же время его содержание должно быть сформулировано и оформлено таким образом, чтобы адресат с первых строк оценил выгоду содержащегося в послании предложения. Иными словами, если вам есть что рассказать о себе, делайте это, но в сжатой, конкретной и стилистически удобной форме. Начните с изложения мотивов вашего обращения, а завершите указанием на контактную информацию: ваш номер телефона, адреса электронной почты или факса.

**Глава 2. Правила оформления и стилистика деловых писем**

**2.1 Оформление делового письма**

Рассмотрение особенностей оформления деловых писем целесообразно начать с состава их реквизитов. В соответствии с разделом 2 ГОСТ Р6.30-2003 для надлежащего оформления писем в процессе осуществления служебно-деловой переписки используются следующие реквизиты:

01— изображение Государственного герба Российской Федерации;

02 — изображение герба субъекта Российской Федерации;

03 — изображение эмблемы (товарного знака либо знака обслуживания) предприятия (организации, учреждения);

04 — код предприятия (организации, учреждения);

05 — основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;

06 — идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);

08 — наименование предприятия (организации, учреждения);

09 — справочные данные о предприятии (организации, учреждении);

11—дата письма;

12 — регистрационный номер письма;

13 — ссылка на регистрационный номер и дату письма;

15 — сведения об адресате;

17 — резолюция;

18 — заголовок к тексту;

19 — отметка о контроле;

20 — текст письма;

21—отметка о наличии приложения;

22 — подпись;

23 — гриф согласования письма;

24 — виза согласования;

25 — оттиск печати;

27 — отметка об исполнителе;

28 — отметка об исполнении документа и направлении его в дело;

29 — отметка о поступлении документа на предприятие (в организацию, учреждение);

30 — идентификатор электронной копии письма.

Оформление перечисленных реквизитов производится в соответствии с разделом 3 ГОСТ Р6.30-2003.

Изображение Государственного герба Российской Федерации (реквизит 01) помещают на бланках для писем в соответствии с Федеральным конституционным законом «О Государственном гербе Российской Федерации». Изображение герба субъекта Российской Федерации (реквизит 02) помещают на бланках для писем в соответствии с соответствующими правовыми актами субъектов Российской Федерации. Изображение эмблемы предприятия (организации, учреждения) или соответствующего товарного знака (знака обслуживания) (реквизит 03) помещают на бланках для писем в соответствии с уставом (положением) предприятия (организации, учреждения).

Значение кода предприятия (организации, учреждения) (реквизит 04) проставляется в соответствии с Общероссийским классификатором предприятий и организаций (ОКПО). Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица (реквизит 05) проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми указанным лицам налоговыми органами. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки па учет (ИНН/КПП) (реквизит 06) проставляется также в соответствии с документами, выдаваемыми указанным лицам налоговыми органами.

Наименование предприятия (организации, учреждения), являющегося отправителем письма (реквизит 08), должно в точности соответствовать наименованию, закрепленному в его учредительных документах. Над наименованием предприятия (организации, учреждения) указывают сокращенное, а при его отсутствии — полное наименование вышестоящего органа (при его наличии у данного предприятия).

Справочные данные о предприятии (организации, учреждении) (реквизит 09) включают в себя почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению отправителя письма, в том числе номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.

Датой письма (реквизит 11), как правило, является дата его подписания. Данный реквизит оформляется арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. При этом день месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой, а год — четырьмя арабскими цифрами.

Регистрационный номер письма (реквизит 12) сострит из порядкового номера документа, при необходимости дополняемого по усмотрению предприятия (организации, учреждения) иными учетными данными, как то — индексом дела по номенклатуре дел, информацией об исполнителе письма и др.

Ссылка на регистрационный номер и дату (например, входящего письма, в ответ на которое подготовлено данное письмо) (реквизит 13) включает в себя, соответственно, регистрационный номер и дату документа входящего письма.

Оформление реквизита 15 — «Сведения об адресате» — производится с учетом того, кто именно — предприятие, структурное подразделение предприятия, должностное или частное лицо — выступает в качестве адресата.

При адресовании письма должностному лицу предприятия инициалы адресата указывают перед фамилией, а его должность — в дательном падеже. При адресовании письма предприятию (структурному подразделению предприятия) их наименования указывают в именительном падеже6. В состав реквизита может также входить почтовый адрес, элементы которого указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи. Так, при адресовании письма предприятию указывают его наименование, а затем — почтовый адрес, например: ОАО «Завод «Электросила», Московский пр., д.132, Санкт-Петербург, 196220.

При адресовании письма частному лицу указывают фамилию и инициалы получателя, а затем — его почтовый адрес, например: Галаниной Е.И. проезд Мичурина, д.11, пос. Андреевка Ленинского р-на Курской области, 340045.

Оформление резолюции на входящем письме (реквизит 17) предусматривает указание фамилии, инициалов исполнителей поручения, содержания поручения (при необходимости — например, по подготовке проекта ответного письма), сроков исполнения, а также личной подписи должностного лица — автора резолюции и даты ее вынесения.

Оформление резолюции, как правило, производится на свободном от текста участке первого листа письма. Допускается оформление резолюции на отдельном листе бумаги, прилагаемом к письму.

Заголовок к тексту письма (реквизит 18) должен как можно более точно отражать краткое содержание документа, например: «О проекте договора поставок научно-технической продукции на 2005 год».

Отметка о контроле за исполнением письма (реквизит 19) оформляется соответствующим условным обозначением, принятом на данном предприятии — буквой «К», словом (штампом) «Контроль» и т.п.

Оформление реквизита 20 — «Текст» — производится на государственном языке РФ (государственных языках субъектов РФ) в соответствии с законодательством. Текст письма может быть представлен в виде связного текста или с включением в него анкет или таблиц (последние могут быть вынесены в приложение к тексту). Если текст письма содержит несколько решений, предложений, выводов и пр., то его можно разбивать на разделы, подразделы и пункты, нумеруемые арабскими цифрами. При оформлении письма на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют (посредством простановки номеров арабскими цифрами посередине верхнего поля листа).

Оформление реквизита 21 — «Отметка о наличии приложения» — производится с учетом следующих обстоятельств.

Приложение, упоминаемое по тексту письма, оформляется следующим образом:

Приложение: на 3 л. в 3 экз.

Приложение (приложения), не упоминаемое по тексту письма, оформляется следующим образом:

Приложение:

1. Проект приказа о поощрении работников предприятия по итогам 2004 года, на 4 л. в 1 экз. 2. Программа торжественного вечера, посвященного Дню предприятия, на 2 л. в 1 экз. И т.д.

Приложение к письму, в свою очередь, имеющее собственное приложение, оформляется следующим образом:

Приложение: письмо ЗАО «Лотос» от 01.07.2005 № 206/27-1 и приложение к нему, всего на 13 л.

Приложение, направляемое не во все указанные в письме адреса (например, рассылаемом циркулярно), оформляется следующим образом: Приложение: на 3 л. в 5 экз. только в первый адрес. На первом листе прилагаемого к письму документа (в правом верхнем углу) оформляется надпись «Приложение №». Указанную надпись допускается оформлять прописными буквами.

Оформление реквизита 22 «Подпись» имеет определяющее значение для придания письму юридической силы (в особенности для отдельных видов писем, например, для гарантийных). Реквизит включает наименование должности лица, подписавшего письма (развернутое или полное, если документ, соответственно, оформлен на листе писчей бумаги или бланке письма, и сокращенное — на письме, оформленном на бланке соответствующего должностного лица), личную подпись и ее расшифровку (инициалы и фамилию отправителя письма), например2:

Генеральный менеджер подпись А.Кан

(на бланке для писем)

подпись А.Кан

(на бланке должностного лица)

При подписании письма несколькими должностными лицами их подписи следует располагать одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности каждого из отправителей. При равенстве должностей отправителей их подписи располагают на одном уровне.

Гриф согласования письма (реквизит 23) включает слово СОГЛАСОВАНО (напечатанное прописными буквами), должность лица, с которым согласован текст документа (включая наименование организации), личную подпись, ее расшифровку и дату согласования, например:

СОГЛАСОВАНО

Главный инженер ФГУП «Мегатрон»

Личная подпись И.И. Ивах

Дата

Если согласование текста письма производится другим документом, то оформление указанного реквизита производится следующим образом: СОГЛАСОВАНО

Решение научно-технического совета

АОЗТ «Реверс»

от 01.07.2005 №34-2-61

Согласование документа оформляют визой согласования документа (реквизит 24), включающей в себя подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания. Например:

Начальник юридического отдела

Личная подпись С.А. Козлов

Дата

При наличии замечаний к документу визу оформляют следующим образом:

Замечания прилагаются

Начальник юридического отдела

Личная подпись С.А. Козлов

Дата

Оттиск печати (реквизит 25) заверяет подлинность подписи должностного лица на письмах, удостоверяющих права соответствующих лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, и некоторых других документах.

Реквизит 27 — «Отметка об исполнителе» — включает инициалы и фамилию исполнителя письма (лица, осуществлявшего техническую подготовку документа) и номер его телефона.

Реквизит следует располагать на лицевой или оборотной стороне последнего листа письма (в левом нижнем углу).

Реквизит 28 — «Отметка об исполнении документа и направлении его в дело» — включает: ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении (например, ответного письма), либо — при отсутствии такого документа —.краткие сведения об исполнении предписанных резолюцией действий, а также слова «В дело» и номер Дела, в котором предполагается храниться письмо, и подписи исполнителя письма (руководителя структурного подразделения, в котором исполнено письмо).

Отметка о поступлении входящего письма на предприятие (реквизит 29) включает порядковый номер и дату поступления документа (при необходимости также — часы и минуты), проставленные от руки или в виде штампа. Идентификатор электронной копии письма (реквизит 30) — это особая отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла и его расположение на машинном носителе, а также дату и — при необходимости — другие поисковые данные, устанавливаемые на предприятии для идентификации электронных документов, включая письма.

Схема расположения основных реквизитов делового письма представлена на рис.1.

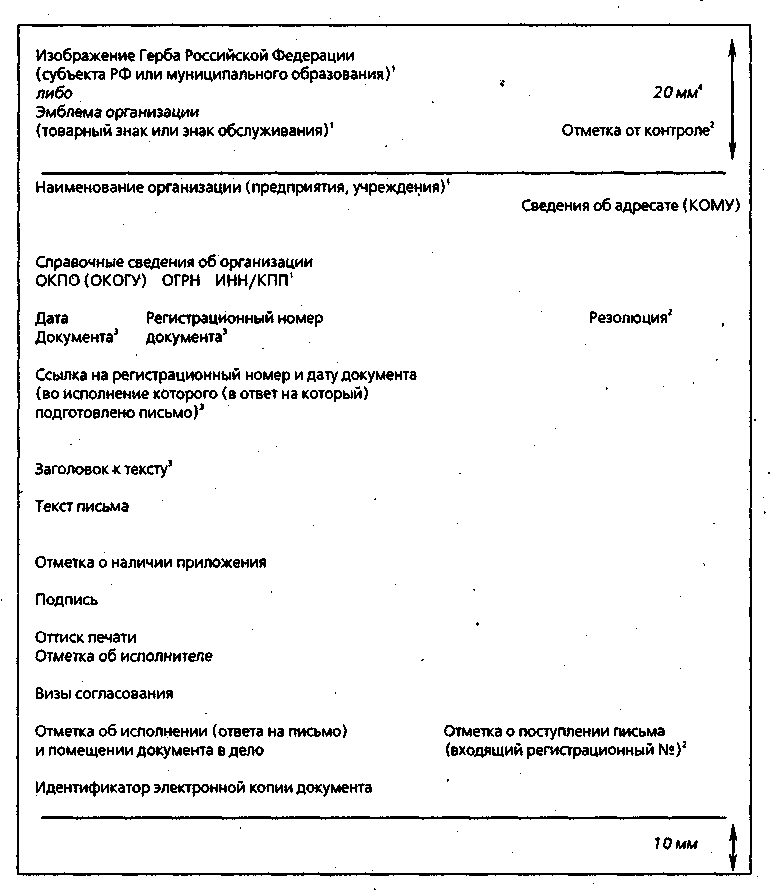


Рисунок 1 – Схема расположения основных реквизитов делового письма[[6]](#footnote-6)

Оформление писем в зависимости от их функционального назначения и содержания может производиться либо на бланках, либо на листах писчей бумаги. Разделом 4 ГОСТ Р6.30-2003 установлены следующие основные требования к бланкам документов:

- формат бланков — А4 (210 х 297 мм) и А5 (148 х 210 мм);

- размеры полей (участков бланка, свободных от текста письма), не менее: 20 мм — левое, верхнее и нижнее; 10 мм — правое;

- основа — прочная белая бумага (бумага светлых тонов) установленной белизны и плотности;

- расположение реквизитов на бланках — угловое и продольное, в пределах границ отведенных для них зон (в соответствии с приложениями А1 и А2 к ГОСТ Р6.30-2003).

Для оформления писем могут использоваться следующие виды бланков:

- бланк письма предприятия;

- бланк структурного подразделения предприятия;

- бланк должностного лица предприятия.

**2.2 Язык и стиль деловых писем**

Деловое письмо является одним из главных каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведется общение перед заключением договоров, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии, делаются предложения, идет обмен взаимовыгодной информацией.

Чтобы правильно и быстро составить письмо, необходимо хотя бы в общих чертах знать особенности языка и стиля современной корреспонденции и требования, предъявляемые к ней.

Содержание деловых писем находит свое выражение в их языке. Язык каждого делового письма индивидуален, так как обусловлен многообразием деловых ситуаций и особенностями конкретного адресата. Поэтому единый комплекс требований к языку деловой переписки разработать невозможно. Тем не менее постараемся выделить некоторые общие признаки языка и стиля такой переписки, которые обеспечивают ее элементарную лексическую, грамматическую и стилистическую грамотность.

Язык деловой переписки характеризуется частотой повторяемости и единообразием речевых средств. Поэтому часто говорят, что он представляет собой набор штампов, клишированных оборотов, стандартов. Нередки случаи в служебной коммуникации, когда встречаются документы, написанные эмоционально, ярко отражающие индивидуальность автора. Но язык деловой переписки должен обладать нейтральным тоном изложения. При этом используются средства логической, а не эмоциональной оценки фактов, отсутствуют просторечные и диалектные слова и выражения, а также междометия, модальные слова и имена с суффиксами субъективной оценки. Задача языка такой переписки - обеспечить объективное отношение к излагаемым фактам, лишить эмоциональности и субъективности взгляда на вещи, а также отразить строго логическую последовательность изложения.

Итак, язык деловой переписки должен обладать следующими чертами: нейтральность; надличностный характер изложения; унификация, типизация речевых средств и стандартизация терминов; сужение диапазона используемых речевых средств; повторяемость отдельных языковых форм на определенных участках текста документов.

Важная задача в составлении письма - его информационное насыщение, т.е. то целесообразное количество информации, которое оно в себя включает. Предметом официальной переписки обычно являются сообщение о некоторой ситуации и логическая оценочная модель этой ситуации. Но письмо может содержать и несколько ситуативно-оценочных моделей, что порождает необходимость их полезного размещения.

Изложение каждого аспекта содержания следует начинать с нового абзаца. Таким образом, абзац показывает переход от одной мысли к другой. Разбивка текста официального письма на абзацы облегчает его восприятие, позволяет адресату мысленно фиксировать аспект, возвращаться к прочитанному, сосредоточиваться перед очередной порцией информации.

Типичный абзац состоит из трех частей: абзацного зачина, абзацной фразы и комментирующей части. В абзацном зачине формулируется тема абзаца, как бы сообщается, о чем речь пойдет дальше. В абзацной фразе содержится основная информация абзаца. В комментирующей части проводится итог сказанному в абзаце. Как правило, комментирующая часть вводится словами: «поэтому», «таким образом», «в этой связи» и т. д. Однако формальные границы между частями абзаца провести представляется не всегда возможным.

Связь между предложениями абзаца осуществляется с помощью повтора. Повтор - это тип логико-грамматической связи между предложениями и абзацами, в котором в последующем предложении в неизменном или измененном виде повторяются различные фрагменты предыдущего предложения. Кроме того, связи между предложениями осуществляются с помощью слов и словосочетаний, выступающих в роли связок. Например: «в порядке оказания помощи»; «согласно Вашей просьбе»; «в результате этого» и т. д.

В деловом письме выражаются не индивидуальные, а групповые интересы фирм, предприятий, учреждений. Поэтому текст такого письма излагается не столько от собственного «я», сколько от собственного «мы». Но местоимение «мы» в деловом тексте обычно не пишется, так как окончание глагола и так указывает на первое лицо множественного числа. Использование местоимения «он» в деловой переписке требует особой осторожности, так как это местоимение обезличивает субъекта действия, придавая тону письма оттенок фамильярности.

Чтобы сохранить объективность содержания, тон деловой переписки должен во всех случаях оставаться нейтральным. В деловых письмах грубость, нетактичность и всякое другое проявление неуважения к адресату недопустимы. В то же время нельзя впадать и в другую крайность -^ чрезмерную вежливость. Так, совершенно неуместны в деловых текстах фразы типа: «Не откажите в любезности...», так как для совместной деловой переписки скорее характерны сухость и строгость, чем увлечение чрезмерной вежливостью, не обоснованной интересами дела.

Нередко при составлении письма нарушаются демократические традиции деловой переписки. Чаще всего это наблюдается в тех случаях, когда ожидаемый результат как бы навязывается адресату, например: «Направляем Вам последний вариант проекта трудового соглашения... Просим рассмотреть и утвердить». Нарушение этикета в данном случае проявилось в том, что отправитель письма как бы не допускает возможности, что указанное соглашение может быть и не утверждено.

Как известно, деловому человеку не всегда безразлично, кто подписал адресованное ему письмо. Это значит, что на тон деловой переписки существенно влияет канцелярская практика подписания деловых бумаг. Такая практика требует соблюдения должностного порядка их подписания.

Таким образом, становится очевидным необходимость серьезного и логически верного подхода к написанию делового письма. Невыполнение требований, предъявляемых к деловой корреспонденции, с одной стороны, ведет к затруднению работы с официальными документами, а с другой - лишает письмо юридической и практической значимости.

Служебные письма применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой деятельности, отсюда разнообразие содержания писем: запросы, уведомления, приглашения, претензии, изменения, уточнения, задания, сообщения, разъяснения, напоминания, подтверждения, рекомендации, предложения, замечания, просьбы, требования и т. п.

Чтобы правильно и быстро составить деловое письмо, надо знать хотя бы в общих чертах особенности языка и стиля современных официальных писем. Несоблюдение этих особенностей, с одной стороны, затрудняет работу с документами, а с другой - лишает письма юридической силы и практической значимости.

Эксперты единодушны в том, что официальное письмо должно занимать не более страницы. Но вот то, каких рекомендаций необходимо придерживаться при определении структуры письма, выборе слов, решить бывает нелегко.

**Заключение**

Таким образом, можно сделать следующие выводы. 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. Сегодня увеличивается число жанровых разновидностей деловой корреспонденции и поводов для составления и отправления деловых писем. Языковой стандарт в деловой переписке сосуществует с экспрессией и с элементами диалогизации речи.

Все это требует сегодня большей речевой подготовки, чем скажем, десять лет назад, в эпоху царствования типовых и трафаретных текстов. Умение самостоятельно мыслить и формулировать свои мысли, компетентно вести письменный диалог ценится в деловых кругах все больше.

Русский литературный язык, один из богатейших и выразительнейших языков мира, накопил в сфере письменного делового общения бесценный опыт, представленный унифицированными и трафаретными языковыми формами, традициями использования этикетных средств.

Сегодня важно не растерять эти сокровища, не копировать западные образцы, а с уважением относиться к нашим предкам, веками отшлифовавшим форму и стиль делового письма, и плодотворно развивать отечественные традиции составления деловой корреспонденции - задача, которая стоит перед сегодняшним и будущими поколениями деловых людей в России.

**Список использованной литературы**

1. ГОСТ Р 6.30-2005. Унифицированные системы организационно-распорядительной документации. М., 2003.

2. Типовая инструкция по делопроизводству в Федеральных органах исполнительной власти. М., - 2006.

3. Басовская, Е.Н. О языке служебных документов // Делопроизводство. 2007. № 2/1.

4. Веселое П.В. Современное деловое письмо в промышленности. М., 2006.

5. Весёлое П.В. Аксиомы делового письма. М., 1993. Добсон Э, Как писать деловые письма. Челябинск, 2007.

6. Андреева В.И. Делопроизводство в кадровой службе. - М.: Библиотека журнала «Управление персоналом», 2007.

7. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. М.; Новосибирск, 2007.

8. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Учеб. пособие. М.; Новосибирск, 2005.

9. Колтунова М.Д. Деловое письмо. М., 2006.

10. Паневчик В.В. Деловое письмо: Практ. пособие. Минск, 2008.

11. Печникова Т.В., Печникова А.В. Практика работы с документами: Учеб. пособие. М., 2006

12. Румынина Л.А. Делопроизводство: Учебник. М., 2000.

13. Теппор Р. Как овладеть искусством делового письма: 250 писем и записок в помощь менеджеру. М., 2006.

14. Кузнецова А.Н., Вагенгейн Р.Н. Машинопись: Практ. пособие, - 4-е изд., испр. и доп.- М.: Высшая школа; Издательский центр «Академия», 2006.- 319с.

15. Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Быкова Т.А. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения и управления): Учебник для ВУЗов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.- 359с.

16. Турбан Г.В. Внешнеэкономическая деятельность. - Минск: Высшая школа, 2007.

17. Чуковенков А.Ю., Янкова В.Ф. Оформление документов. М., 2008.

1. Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Быкова Т.А. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения и управления): Учебник для ВУЗов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.- 359с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Быкова Т.А. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения и управления): Учебник для ВУЗов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.- 359с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Учеб. пособие. М.; Новосибирск, 2005. [↑](#footnote-ref-3)
4. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Учеб. пособие. М.; Новосибирск, 2005. [↑](#footnote-ref-4)
5. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Учеб. пособие. М.; Новосибирск, 2005. [↑](#footnote-ref-5)
6. Реквизиты бланка.

   2 Реквизиты, проставляемые организацией-получателем.

   3 Реквизиты, для которых на бланке указаны границы расположения. Последние, как и не отмечен­ные сноской реквизиты, впечатываются в отведенных для этого местах.

   4 Размер полей слева и справа - не менее 20 мм. [↑](#footnote-ref-6)