Тюменский Государственный

университет

РЕФЕРАТ

на тему:

Стиль и оформление

служебных документов

Выполнила:

Тюмень-1998

# Содержание.

Ñîäåðæàíèå. 2

Èñïîëüçîâàíèå øòàìïîâ 3

Äåëîâîé ýòèêåò 4

Îôîðìëåíèå äîêóìåíòîâ 7

Äàòû, ÷èñëà â äîêóìåíòàõ 8

Óòâåðæäåíèå è ñîãëàñîâàíèå 9

Âìåñòî çàêëþ÷åíèÿ 11

# Использование штампов

Текст служебного документа не спутаешь ни с каким другим текстом. Это говорит о том, что за годы существования служебной документации у неё выработался свой стиль, подчиняющийся определённым правилам, которые составной частью входят в деловой этикет.

Специфическую «окраску» таким документам придаёт использование сложившихся в отечественном делопроизводстве формулировок, языковых штампов, таких как: « освободить от занимаемой должности...»; « контроль за исполнением возложить...»; « оплата гарантируется...»; « во исполнение решения...»; «мы, нижеподписавшиеся, составили настоящий акт о том, что...» и т.д. наличие таких штампов облегчает процесс составления служебных документов и обеспечивает им нужную информативность, облегчает, «стандартизирует» процесс восприятия документов. Этим же обуславливается и необходимость лаконизма, точность формулировок, однозначность смыслового содержания служебных документов.

Западные специалисты по делопроизводству полагают, что при составлении деловых писем следует избегать штампов. Язык деловых писем должен быть максимально приближен к разговорному. Сравните, как одно и то же содержание мое быть выражено в форме делового письма, которая принята у нас, и в форме, рекомендуемой западными специалистами:

***В связи с Вашей просьбой о продлении кредита от 5 июля 1995 года, № 18/45 сообщаем следующее. Наш совет рассмотрел Ваш вопрос и принял решение о продлении сроков погашения кредита с соответствующим увеличением процентов.***

***Рады Вам сообщить, что срок погашения Вашего кредита продлён. На следующей неделе Вам будет высланы соответствующие документы с новой датой уплаты и указанием процентов.***

# 

# Деловой этикет

Деловой этикет требует, чтобы документы были достоверными, доказательными, объективными, убедительными. Точность в подборе фактов, оценка ситуации особенно необходима в документации, отражающей конфликтные моменты в сфере деловых отношений. Если, например, готовится отказ в просьбе, то он должен быть написан в доброжелательном тоне с убедительными объяснениями, чтобы оставалась возможность продолжения деловых отношений. Поэтому не следует начинать письмо с отказа, прежде необходимо объяснить, чем он вызван.

Хотя документы пишутся, как правило, в нейтральном тоне, сам стиль документа может быть расценён как доброжелательный или грубый, как вежливый или бестактный и т.п.

Нередко в документах за внешней нейтральностью тона проглядывается резкость, неуважение к адресату. Однако не следует впадать в другую крайность - соревноваться в чрезмерной вежливости. Неправильное представление о деловой вежливости приводит к появлению в документах выражений типа « Не откажете в любезности...»; « Будьте так добры...» и т.д. можно представить себе удивление какого-нибудь директора предприятия в заволжской глубинке, если он получит письмо в западном варианте на фирменном бланке от коллеги из Урюпинска следующего содержания:

*Дорогой Иван Иванович!*

*Мною подготовлено для Вас 19 проэктов, которые я представляю на Ваше рассмотрение. Мои друзья считают, что они прелестны и весьма привлекательны (ведб не часто встретишь такие проэкты, не правда ли?). Но у них есть ещё одно достоинство - они незабываемы. Мне же больше всего нравится высказывание моего компаньона. Он считает, что « они взбудоражат весь мир». Думаю, что вы согласны с этим.*

Для нас более привычна другая форма письма:

*Уважаемый Иван Иванович!*

*В соответствии с предварительной договорённостью нами подготовлены для Вас 19 прэктов, наиболее отвечающих Вашим требованиям. Предоставляем их в ваше распоряжение.*

В деловых кругах развитых стран принято пользоваться пособиями по деловой документации, в которых выделяется специальный раздел, посвященный этикету и содержащий список особых идиом, придающих документувежливый оттенок, но в силу своей формальности превратившийся в своеобразное « этикетное клише».

Едва ли возможен полный список рекомендуемых выражений. Как богат язык, так богаты и формы выражения вежливости, несмотря на сухость, официальность и жёсткие стилистические рамки деловых документов. И дело заключается в изложении фактов и просьб, в аакуратности оформления и чёткости стиля, наконец, даже в своеобразном деловом « церемониале», т.е. правилах составления, подписания, прохождения и реализации документов. Так, вряд ли адресат, даже находящийся в подчинении у авторов документа, с удовольствием воспримет письмо, в котором чувствуется пренебрежение к нему: « Направляем к вам доработанный проэкт устава... Просим рассмотреть и утвердить». Пренебрежение здесь проявляется в том, что авторы письма недопускают возможности, что документ может быть и не утверждён. В данном случае ошибка может быть устранена, если в письме после слов « Посим рассмотреть» добавить фразу « и в случае положительного решения...» либо исключить слово « рассмотреть», оставить просто: « Просим утвердить».

« Церемониал» рекомендуется соблюдать и в практике подписания деловых бумаг. Он заключается в необходимости соблюдения должностного уровня при подписаниидокументов. В частности, ответ на письмо, подписанное директором, должн быть подписан также директором, а не его заместителем. Но ответ на письмо, подписанное заместителем директора, может быть подписан директором.

Неприятное впечатление от документа оставляет неаакуратность его оформления. Следует внимательно вычитывать документ, чтобы устранить возможные ошибки и описки. Нередко наблюдается неверное построение текста, несоразмерное расположение его частей, отсутствует разбивка по абзатцам, что значительно затрудняет восприятие текста.

В служебных документах следует бороться с неправильным использованием слов и терминов, неуместных или неоправданным употреблением иностранных слов и т.д. Нужно помнить, что существуют официально установленные требования к оформлению документов. В частности, помимо тех требований, которые уже были названы, можно отметить следующие.

# 

# Оформление документов

В документах, оформляемых на двух и более страницах, вторая и последующие страницы должны быть пронумированы, причём на первой странице цифра «1» не ставится. Номера страниц должны проставляться посередине верхнего поля листа арабскими цифрами на расстоянии 10-15 мм от верхнего края.

Текст документов рекомендуется печатать через 1,5 интервала. Документы мелкого формата допускается печатать через один интервал. Если документы предпологается издать типографским способом, они печатаются через два интервала. Реквизиты, состоящие из нескольких строк, печатаются через один интервал. При этом составные части наименования адресата, грифа утвердждения, отметки о наличии приложения, грифа согласования следует отделять друг от друга 1.5 - 2 межстрочными интервалами. А сами реквизиты отделяются друг от друга 2 - 4 межстрочными интервалами. Название вида документа печатают прописными буквами. Расшифровка подписи печатается на уровне последней строки наименования должности. Если документ подписывается несколькими лицами и их подписи распологаются одна под другой, наименование должностей и расшифровку подписей разделяют 2 - 4 межстрочных интервала.

# Даты, числа в документах

Дата в служебных документах может оформляться любым из следующих способов: 20.05.95, или 20 05 95, или 20 05 1995. После цифр, обозначающих год, точка не ставится. В зависимости от назначения документа допускается приводить элементы даты в такой последовательности: год, месяц, день месяца. Допускается также словесно - цифровой способ оформления дат в актах, служебных письмах, приказах, протоколах, других документах, содержащих сведения финансового характера. Например: 17 января 1995 г. или 17.01.95.

При написании даты в документе, которым будут пользоваться иностранные партнёры, необходимо помнить, что в США сначала пишется месяц, потом число - 10/7/95 соответствует 7 октября 1995 года, поэтому дату в таких документах следует писать словесно-цифровым способом.

Если в тексте используются цифры, то следует знать, как их записывать. Например, число 159000 в тексте документа выглядит так; 159 тыс. Однозначное число пишется словом, а не цифрой. Если однозначное число сопровождается единицей измерения, оно пишется словом; на одно изделие требуется три метра ткани. Многозначные числа записываются цифрами. Но если цифра стоит в начале предложения, её следует писать словами.

# 

# Утверждение и согласование

Если документ должен быть утверждён, то гриф утверждения располагается в верхнем правом углу листа и состоит из слова «УТВЕРЖДАЮ», наименования должности лица, утверждающего документ, личной подписи, её расшифровки и даты, например:

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор коммерческого**

**центра «Успех»**

**(личная подпись) А.М.Фогт**

**20.03.95**

Если документ утверждается постановлением, решением или приказом, то гриф утверждения оформляется так:

**УТВЕРЖДЕНО**

**(название документа в творительном падеже)**

**№\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Гриф согласования ставится ниже реквизита «подпись» или на отдельном листе согласования. Этот гриф состоит из слова «Согласовано», наименования должностного лица, с которым согласовывается документ, включая наименование организации, личной подписи, её расшифровки и даты, например:

**СОГЛАСОВАНО**

**Министр путей и сообщения**

**Российской Федерации**

**(личная подпись) Г.М.Фадеев**

**17 июня 1995 года**

Копии документов заверяют проставлением надписи «Верно», наименование должности сотрудника, заверившего копию, его личной подписи, её расшифровки и даты заверения, например:

ВЕРНО

17.05.95

Инспектор (личная подпись) К.Л.Виноградов

на копиях исходящих документов, остающихся в деле, дату заверения и должность сотрудника, заверившего копию, допускается не указывать.

# 

# Вместо заключения

Конечно, в каждой организации складываются какие-то свои традиции в оформлении документов, но при этом следует добиваться, чтобы при всех различиях документ был чётким, конкретным, доказательным, объективным, написанным с соблюдением правил стилистики и красиво оформленным, а его содержание отвечало требованиям деловой вежливости.ЛИТЕРАТУРА:

1. Головин «Основы культуры речи», М., «Высшая школа», 1988, с. 29
2. Опалов «Умение обращаться с людьми», М., «ЮНИТИ», 1996, с. 180-186