

Деловое **ПИСЬМО**

УЧЕБНО-
СПРАВОЧНОЕ
ПОСОБИЕ



The business letter



ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Учебно-справочное пособие

Авт.-сост. И. Н. Кузнецов

4-е издание

Москва, 2012

УДК 651.4/8
ББК 65.050.2
Д29

Рецензент:

О. Н. Герасимович — кандидат юридических наук.

Д29 **Деловое письмо:** Учебно-справочное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 4-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. — 196 с.

ISBN 978-5-394-01610-3

Излагаются правила подготовки, оформления и отправки деловых писем.

Рассмотрены правила оформления делового письма в России согласно ГОСТ Р 6.30-2003 и правила оформления международного письма, которые выработаны национальными службами стандартизации в рамках ИСО. Особое внимание уделяется тексту письма, приводятся примеры составления писем в органы государственной власти и различные организации.

Пособие содержит образцы основных видов и разновидностей деловых писем, используемых в управленческой деятельности и бизнесе при осуществлении деловых коммуникаций с российскими и зарубежными партнерами.

Правила оформления деловых писем излагаются на основе современных нормативных документов в сфере связи, информации и документации.

Для работников органов власти и управления, предпринимателей, преподавателей, студентов, изучающих делопроизводство и менеджмент.

УДК 651.4/8
ББК 65.050.2

ISBN 978-5-394-01610-3

© Авт.-сост. И. Н. Кузнецов, 2008

Содержание

Введение	4
1. Характеристика деловых писем	6
1.1. Назначение и классификация деловых писем	6
1.2. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объем деловых писем	16
1.3. Подготовка инициативных деловых писем	29
1.4. Подготовка ответных деловых писем	42
2. Язык и стиль делового письма. Типичные ошибки	47
2.1. Общая характеристика стиля официальной документации	47
2.2. Язык и стиль делового письма	53
2.3. Типичные ошибки при подготовке деловых писем	71
3. Структура типового делового письма	82
3.1. Основные элементы структуры делового письма	82
3.2. Приветствие	83
3.3. Обращение к адресату	84
3.4. Лид-абзац	87
3.5. Текст делового письма	89
3.6. Заключительная формула вежливости	90
3.7. Подпись отправителя	92
3.8. Постскрипtum (постпостскрипtum)	93
4. Оформление деловых писем в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003	96
4.1. Требования к реквизитам служебных документов	96
4.2. Правила оформления реквизитов документов	97
5. Международные письма	114
5.1. Международные стандарты по оформлению документов	114
5.2. Реквизиты международного письма	119
Литература	131
Приложения	136

ВВЕДЕНИЕ

Одним из главных каналов связи предприятий, организаций, учреждений, фирм с внешним миром является деловое письмо. С помощью писем ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между субъектами хозяйствования, 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, роль делового письма, отправляемого по почте, не снижается. Ведь деловое письмо — это документ, а более надежного и доступного носителя информации, чем бумага с текстом на ней, нет.

Переписка является инструментом оперативного информационного обмена на различных стадиях выработки, принятия и выполнения управленческих решений, при ведении справочной и аналитической работы, при установлении деловых связей и заключении сделок. Переписка, как и любые документы, служит для закрепления и передачи информации. При этом главной для переписки считается ее коммуникативная функция. В связи с этим основным отличительным признаком переписки служит ее назначение — обеспечение информационного обмена с применением средств связи.

Деловая переписка ведется с помощью почтовой связи и электросвязи. Почтовой связью пересылаются письма и почтовые карточки. С помощью средств электросвязи осуществляется телефонная, телеграфная, факсимильная связь, передаются сообщения компьютерной электронной почты.

Письмо — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста — пересылкой по почте. В настоящее время при подго-

товке и изготовлении деловых писем широко используются средства компьютерной техники.

По своему назначению переписка, как любая другая документация, подразделяется прежде всего на официальную и личную. Личная переписка — это переписка между физическими лицами вне сферы их служебных (официальных) отношений (дружеские, любовные и т. п. послания). Письма с пометкой “Лично”, поступающие в организации на имя конкретных работников, также относятся к личной, а не официальной переписке, что определяет особый порядок обработки этих документов.

В форме писем могут создаваться не только документы, служащие для ведения переписки частного или официального характера. Термин “письмо” используется также в названиях публикаций в средствах массовой информации (“открытое письмо”), литературных и научных произведений.

Важным моментом при организации работы по подготовке и оформлению писем является наличие официально утвержденной формы письма или требований к его составу и содержанию. Так, выделяются типовые письма и письма в произвольной форме. Правила оформления и обработки деловых писем во многом определяются законодательством в области делопроизводства и связи.

Предлагаемое учебно-справочное пособие — результат изучения и обобщения существующей практики подготовки и оформления деловых писем.

Материалы, представленные в пособии, дают наиболее полное представление о методике подготовки, оформления и отправки деловых писем.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

1.1. Назначение и классификация деловых писем

Деловые письма — самый распространенный вид документов предприятия (организации, учреждения), используемых для нужд переписки по весьма широкому кругу вопросов.

Деловое письмо — это краткий (как правило, не более 1–2 страниц) документ, касающийся одного вопроса (или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями (должностными лицами).

Приступая к изучению особенностей подготовки деловых писем, нельзя не упомянуть о разнообразии их видов. Заметим, что для классификации деловых писем существует немалое количество оценочных критериев.

В частности, известно, что деловые письма отличаются друг от друга:

а) по степени доступности содержащейся в них информации (по грифу ограничения доступа) — обычные и ограниченного доступа (конфиденциальные);

б) по срокам исполнения — исполняемые в общепринятые сроки, а также оперативно и срочно;

в) по объему — короткие, средние и длинные;

г) по виду содержащейся в них информации — текстовые и комбинированные (сочетающие фрагменты текста с таблицами, анкетами и графическими изображениями);

д) по стилю изложения — официальные и частные;

е) по комплектности — с приложениями и без приложений;

ж) по *композиции* — простые (касающиеся одного вопроса) и сложные (касающиеся двух и более вопросов);

з) по *способу адресования* — направляемые в один (целевого назначения) или несколько (циркулярные) адресов;

и) по *информационному поводу для подготовки* — инициативные и ответные письма.

Однако главным классификационным критерием для деловых писем по-прежнему остается их *функциональное назначение*. Исходя из результатов анализа деловой переписки, представляется вполне допустимым разделить все деловые письма на три базовые классификационные категории:

а) официальные деловые письма;

б) частные деловые письма;

в) письменные сообщения для ведения внутренней переписки (переписки, осуществляемой исключительно внутри предприятия).

В свою очередь, классификация официальных и частных деловых писем с учетом особенностей их функционального назначения может быть продолжена.

Так, в группе официальных деловых писем следует выделить:

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.

Соответственно, в группе частных деловых писем следует выделить:

- 1) письма-поздравления;
- 2) письма-приглашения;
- 3) письма-извинения;
- 4) письма для выражения сожаления и соболезнования;
- 5) письма по случаю представления (при заочном знакомстве);
- 6) письма по случаю отъезда;
- 7) письма для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма);
- 8) благодарственные письма;
- 9) рекомендательные письма;
- 10) мини-письма (письма-шаблоны, письма-маятники и т. п.);
- 11) письма-открытки;
- 12) 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.);
- 13) письма для выражения отказа от какого-либо предложения;
- 14) письма для обращения в различные инстанции в частном порядке;
- 15) письма-резюме.

Дадим далее краткую характеристику перечисленных видов деловых писем.

Письмо-просьба — пожалуй, самая распространенная форма делового письма. Функциональное назначение — изложение какой-либо просьбы, связанной с осуществлением организацией своей деятельности (созданием для этого соответствующих условий). Отличается одностемностью содержания, краткостью и конкретностью изложения (в противном случае существует опасность того, что адресат не поймет, что именно от него требуется).

Письмо-сообщение — также весьма распространенная форма официального делового послания. Основное предназначение письма-сообщения — целенаправленная передача адресату какой-либо конкретной информации, как правило, предпринятая по инициативе автора (организации-отправителя). Таким образом, на практике письма-сообщения чаще являются инициативными, хотя в определенных случаях информация может сообщаться и в ответ на поступивший в адрес организации письменный запрос.

Письмо-запрос, в свою очередь, предназначено именно для запрашивания соответствующей информации. Особенностью данного вида писем является то, что они практически всегда предполагают обязательную реакцию адресатов в виде письменного ответа по существу и, как правило, в срок, установленный или отправителем запроса, или нормативно-правовым документом.

Письмо-заявление служит для официального (т. е. от имени организации) предварительного информирования адресата о позиции отправителя по тому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения) — скажем, подтвердить свои намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества. Как и письмо-просьба, является односторонним.

Письмо-подтверждение служит исключительно для подтверждения какого-либо факта — допустим, получения организацией письма, высланного ранее адресатом. По указанной причине данное письмо используется в деловой переписке исключительно в качестве ответного.

Письмо-заказ также является ответным. Функциональное назначение подобных писем — документирование заказа. Отметим, что письмо-заказ одновременно может выполнять и функцию сопроводительного письма — например, если к нему прилагается ранее высланное адресатом деловое предложение (оферта, проект договора и т. п.), дополненное необходимой информацией.

Письмо-предложение (оферта) — классический пример коммерческой переписки. Такое письмо направляется в адрес делового партнера для того, чтобы сделать ему официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Различают твердую оферту и оферту без обязательства. Первая отличается исключительной конкретностью и точностью в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, номенклатуры продукции, ее количества, порядка расчетов и т. п.). Вторая, скорее, свидетельствует о принципиальной готовности адресата к сотрудничеству, для налаживания (развития) которого, однако, требуется предварительное согласие получателя такого письма.

Письмо-дополнение служит для оперативного сообщения адресату какой-либо важной информации, которая ранее по каким-либо причинам не была ему передана в предыдущем письме. Письмо-дополнение всегда является как бы продолжением предыдущего послания.

Письмо-рекламация — менее частое явление в современной деловой переписке. Основное назначение — выражение письменных претензий в связи с неудовлетворительным исполнением адресатом взятых им на себя деловых обязательств. Как правило, высылается в адрес с приложением документов, свидетельствующих о недобросовестности получателя в отношении отправителя письма (например, акта о некондиционности продукции).

Информационное письмо используется для развития деловых отношений с новыми партнерами. Такое письмо уместно отправить после того, как на предыдущее послание получен ответ, указывающий на принципиальную готовность к сотрудничеству. Основное функциональное назначение письма — информирование адресата с целью предоставления в его распоряжение конкретной информации относительно перспектив сотрудничества по возможно более широкому кругу направлений.

Гарантийное письмо предназначено для предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или

действий отправителя, так или иначе затрагивающих деловые интересы адресата. Хрестоматийный пример гарантийного письма — подтверждение готовности отправителя оплатить запрашиваемую партию продукции и т. п. Обязательными для гарантийного письма являются сведения об отправителе — юридический и фактический адрес, банковские реквизиты и т. п., а также присутствие в тексте слова “Гарантирую”.

Презентационное письмо имеет целью презентовать (буквально — представить в выгодном свете) адресату какую-либо продукцию, организацию (производителя или распространителя продукции) или некое социально значимое событие — к примеру, праздник организации. На практике презентационное письмо чаще всего обращено не к конкретной организации (должностному лицу), а к публике, широкой общественности, и помимо информирования призвано вызвать у адресата заинтересованность и расположение по отношению к презентуемому объекту. Добавим, что презентационные письма никогда не рассылаются по одному, поскольку призваны проинформировать возможно большее количество людей.

Письмо прямой почтовой рассылки (директ-мейл, DM) в отличие от презентационного письма имеет куда более конкретную и прозаическую цель — побудить адресата к совершению покупки. Особенностью письма является то, что помимо описания предлагаемой продукции оно содержит — в качестве приложения — и бланк заказа для ее получения (по почте или с курьером), а в некоторых случаях — и образцы продукции для бесплатного (пробного) употребления. Другой особенностью писем прямой почтовой рассылки является то, что они адресуются многим сотням, тысячам, а в отдельных случаях — и сотням тысяч потенциальных покупателей.

Краткие письменные сообщения используются в целях немногословного срочного информирования адресата в связи с конкретным поводом (обстоятельствами). Среди кратких письменных обращений различают уведомления, напоминания и предупреждения, направляемые в адрес, как правило, последовательно, с определенным интервалом времени. Уточним, что пре-

дупреждение используется только в том случае, если уведомление и напоминание не достигли своей цели и адресат на них не отреагировал должным образом.

Сопроводительное письмо — письмо, предназначенное для сопровождения прилагаемых к нему документов (материалов). Включает в себя сообщение об отправке соответствующих документов (материалов), а также их перечень с указанием их точных характеристик (названия, количества страниц и т. п.).

Письмо-поздравление — это, пожалуй, самый распространенный вид частных деловых писем. В зависимости от характера взаимоотношений, сложившихся между отправителем и получателем, считается вполне уместным направлять поздравления по следующим основным поводам:

а) день рождения адресата — должностного лица или дата основания предприятия-получателя;

б) государственные, церковные и профессиональные праздники;

в) назначение адресата на более престижную должность;

г) награждение, присвоение почетного или специального звания (в том числе организации-получателя);

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

е) заключение взаимовыгодных партнерских соглашений;

ж) годовщина сотрудничества (как правило, первая или “круглая”);

з) выдающиеся события в личной жизни адресата (помолвка, свадьба, рождение ребенка, промоция — окончание учебного заведения, защита диссертации, “круглая” годовщина свадьбы и т. п.).

Характерной особенностью письма-поздравления является его благожелательный, дружелюбный и искренний тон. Присутствие в тексте слова “Поздравляю...” является обязательным.

Письмо-приглашение — очевидно, второй по распространенности вид частных деловых писем. Функциональное назна-

чение письменного приглашения — во-первых, известить адресата о том или ином торжественном или деловом мероприятии, во-вторых, пригласить его к участию в нем.

В связи с изложенным текст письма-приглашения может открываться либо с информации о мероприятии, либо со слова “Приглашаем (приглашаю)...”. Приглашение может оформляться как в виде письма, так и на специальном бланке (пригласительном билете, прилагаемом к письму). Особенностью письменного приглашения является персональный характер обращения к адресату.

Письмо-извинение все чаще применяется в повседневной деловой переписке. Функциональное назначение такого письма — принести адресату формальные извинения. Особенностью данного письма является подчеркнуто примирительный тон изложения, который, впрочем, не должен восприниматься адресатом как тон заискивающий.

Письма для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования используются в повседневной деловой переписке в связи с не слишком радостными событиями в жизни адресата. Функциональное назначение такого письма — проявить к адресату внимание, выразить ему свою поддержку в непростую, подчас трагическую минуту. Характерной особенностью — и одновременно едва ли не важнейшим требованием к письму подобного характера — является исключительная искренность и теплота его тона.

Письмо по случаю представления (представительское письмо) незаменимо при заочном знакомстве с адресатом для установления с ним личных взаимоотношений. Особенностью письма по случаю представления является наличие у него в качестве приложения визитной карточки отправителя. Такое письмо служит для выражения адресату (в краткой, дружелюбной форме) расположения и, как правило, содержит приглашение к неформальной деловой встрече.

Письмо по случаю отъезда предназначено для выражения признательности со стороны уезжающего по отношению к остающейся (принимающей) стороне. Кроме того, такое письмо

может содержать приглашение адресату к продолжению контактов (сотрудничества), в том числе и посредством ответного визита — при условии, что это отвечает интересам и планам обеих сторон.

Письмо для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевое письмо) служит для укрепления сложившихся деловых и личных связей между участниками переписки. Основное функциональное назначение имиджевого письма — в отсутствие формального повода продемонстрировать адресату свое внимание и уважение. Кроме того, имиджевое письмо может выполнять и вспомогательную информационную функцию.

Благодарственное письмо направляется адресату с целью выразить благодарность — за проявленное последним по отношению к отправителю внимание (допустим, в ответ на поздравление) либо за предпринятые адресатом усилия, направленные на обеспечение личного или делового благополучия отправителя письма. Благодарственное письмо должно быть естественным по тону — иными словами, степень выражения благодарности должна быть адекватной поводу.

Рекомендательное письмо — особый вид частного делового письма, которое пишется в интересах третьего лица, не участвующего в переписке. Функциональное назначение письма — отрекомендовать должным образом то или иное лицо адресату.

Рекомендательное письмо может быть оформлено в краткой или развернутой форме. Краткая форма применяется, если речь в письме идет о человеке, хорошо знакомом адресату. Развернутая форма применяется, если требуется отрекомендовать человека, которого адресат знает недостаточно или же вовсе с ним не знаком.

Мини-письма (малые эпистолярные формы) — письма-шаблоны, письма-маятники и т. п. — активно используются в деловой переписке прежде всего для экспресс-ответов. Особенностью мини-писем является повторяемость (стандартность) значительной части их содержания благодаря использованию шаблонного текста и присутствию в письме специального формуляра, облегчающего подготовку ответа для адресата. Другая

особенность мини-писем — “телеграфный” стиль изложения, впрочем, приемлемый в общении только с людьми, которых связывают с отправителем тесные деловые или личные взаимоотношения.

Письмо-открытка — специфическая малая эпистолярная форма. Функциональное назначение писем-открыток — ведение частной деловой переписки, не затрагивающей аспекты деловых взаимоотношений ее участников. Обычно содержат краткие сообщения личного характера, обмен которыми осуществляется в периоды, когда личные контакты между участниками деловой переписки по каким-либо причинам затруднены. Особенностью таких писем является их обязательное оформление на открытке (почтовой карточке с видом).

Письмо негативного содержания — собирательная группа писем, включающая письма-отказы, письменные уведомления об увольнении, отказе в предоставлении вакансии, отказе в предоставлении денежной субсидии (смягчении условий погашения задолженности), письма с выражением неодобрения (порицания) чьих-либо действий и т. п. Такие письма, как правило, являются ответными (за исключением случаев выражения неодобрения или порицания действий адресата).

Письмо для выражения согласия или отказа применяется для извещения адресата о согласии (отказе) отправителя от какого-либо предложения. Направляется в ответ на поступившее ранее от адресата письмо, содержащее какое-либо предложение — чаще всего об участии в каком-либо мероприятии, проекте и т. п. Письмо в обязательном порядке должно содержать выражение благодарности за сделанное предложение.

Письмо для обращения в различные инстанции в частном порядке предназначено для письменного изложения конкретной просьбы или требования отправителя. Как правило, такие письма направляются в судебные органы, предприятия коммунального хозяйства, образовательные учреждения, транспортные организации, службы быта, сервиса и торговли и т. д. Функциональное назначение писем состоит в том, чтобы, во-первых,

проинформировать о чем-либо адресата, во-вторых, побудить его к определенным действиям.

Письмо-резюме — резюме отправителя, изложенное в форме стандартного делового письма. Инициативное письмо, высылаемое в адрес потенциального работодателя. Содержит наиболее существенные данные о биографии, об уровне образования и о профессиональном опыте отправителя. В обязательном порядке содержит указание о вакансии, на которую претендует отправитель, и об адресе (телефоне, E-mail и т. п.), по которому адресат может направить ответ.

На этом характеристику наиболее распространенных видов деловых писем можно считать законченной. Рассмотрим далее требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем, а также к срокам их подготовки.

1.2. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объем деловых писем

Рассмотрение требований к подготовке деловых писем представляется целесообразным начать с особенностей их структуры. Впрочем, правильнее будет говорить о структуре основного текста делового письма, который, в свою очередь, можно — довольно условно — разделить на информационную и служебную части.

Информационная часть — это собственно текст делового письма, несущий основную смысловую нагрузку и потому представляющий наибольшую ценность для адресата. Служебная часть — это вспомогательные элементы, открывающие и подытоживающие текст.

Безусловно, с информационной точки зрения служебная часть делового письма представляется менее значительной, второстепенной. Тем не менее она призвана выполнить ряд исключительно важных для понимания делового письма функций.

Уточним в этой связи, что служебная часть содержания делового письма, как правило, включает:

- а) приветствие;
- б) обращение к адресату;
- в) лид-абзац;
- г) заключительную формулу вежливости;
- д) подпись отправителя;
- е) постскрипtum (постпостскрипtum).

Первые три элемента предшествуют информационной части (тексту) делового письма, последующие три — подытоживают ее. Коротко охарактеризуем каждый из элементов.

Приветствие — это обязательный элемент частного делового письма, который, впрочем, обычно отсутствует в официальных деловых письмах. Представляет собой начальную (вводную) формулу вежливости, предназначенную прежде всего для сокращения психологической дистанции между участниками деловой переписки и в конечном счете — для создания необходимых предпосылок для конструктивного невербального диалога.

Во всех случаях приветствие предшествует обращению к адресату (см. далее) и тесно взаимосвязано с ним. Наиболее часто в качестве приветствия в деловых письмах используются следующие стандартные формулировки:

- 1) *Здравствуйте, ... (далее указываются имя и отчество адресата);*
- 2) *Здравствуйте, ... (далее следует безличное обращение к адресату, например “Господин Генеральный менеджер!”);*
- 3) *Здравствуйте, ... (далее следует безличное обращение к нескольким адресатам, например “Господа акционеры!”).*

Обращение к адресату — еще один обязательный элемент частного делового письма, который, как правило, присутствует и в большинстве официальных деловых писем. Специфической особенностью обращения является употребление в конце его пунктуационного — восклицательного — знака, указывающего на особое значение, придаваемое отправителем письма факту обращения к адресату.

Функциональное значение обращения к адресату — создание предпосылки для смыслового и стилистического перехода

от вводной части текста к основной. Чаще всего в качестве обращения к адресату используются либо имена собственные (фамилия, полное имя или имя, отчество адресата), либо имена существительные (наименование должности, титула, специального или почетного звания).

Лид-абзац — начальный абзац делового письма, состоящий, как правило, всего из одного предложения. Функциональное назначение лид-абзаца может быть различным.

В наиболее распространенных случаях лид-абзац предназначен:

- а) для выражения адресату формальной благодарности (в частных деловых письмах);
- б) пояснения мотивов и темы делового письма;
- в) обеспечения смысловой и стилистической подводки к тексту делового письма.

Подчеркнем, что формулировка лид-абзаца в значительной мере предопределяется функциональным назначением делового письма.

Приведем также несколько наиболее показательных примеров лид-абзаца:

1) *Обращаюсь к Вам в связи с ... (далее следует коротко указать причину письменного обращения);*

2) *Настоящим письмом сообщаем Вам о ... (далее следует коротко указать, о чем конкретно намерен сообщить автор адресату);*

3) *Уведомляю (докладываю, извещаю и т. п.) о ... (далее следует коротко указать, о чем именно намерен уведомить автор адресата).*

Текст делового письма в общем случае состоит из предложений, сгруппированных в абзацы. В наиболее общем случае текст делового письма включает вводную, основную и заключительную части.

Вводная часть текста делового письма предназначена для конкретизации сути вопроса, послужившего поводом для делового письма, основная часть текста — для последовательного и

подробного описания различных аспектов вопроса, а заключительная часть — для изложения выводов и просьб.

Заключительная формула вежливости — это обязательный элемент частного делового письма, который, как правило, отсутствует в официальных деловых письмах. Использование заключительной формулы вежливости способствует приглушению официального тона в конце письма — впрочем, ровно настолько, насколько это позволяют сделать взаимоотношения участников переписки.

В качестве заключительной формулы вежливости рекомендуется использовать следующие стандартные формулировки:

- 1) *С уважением, ...* ;
- 2) *С неизменным уважением, ...* ;
- 3) *С глубоким уважением, ...* .

Подпись отправителя является обязательным и, как правило, заключительным элементом структуры делового письма. Подпись, во-первых, придает официальному деловому письму юридическую силу, во-вторых, удостоверяет личность отправителя.

Различают сокращенную, полную и развернутую форму подписи. При сокращенной форме, используемой в деловых письмах на бланке должностного лица предприятия, указываются собственно подпись (так называемая сигнатура) и ее расшифровка (инициалы и фамилия отправителя).

Полная форма подписи, используемая в деловых письмах на бланках для писем предприятия, включает наименование должности, а также сигнатуры и ее расшифровки. Наконец, развернутая форма предполагает дополнение полной формы подписи сведениями об отправителе делового письма — например, указанием на его наследственный или почетный титул, звание либо на иные особые заслуги отправителя.

Постскриптум (пост-постскриптум) представляет собой краткую — не более 3–4 строк — приписку к тексту делового письма, помещенную после подписи.

Это необязательный, но, тем не менее, достаточно постоянный элемент структуры делового письма, который состоит из

сокращения-заголовка — “P.S.”, “PostScript” или “Постскриптум”, дополнения (приписки) к основному тексту делового письма и подписи (сигнатуры отправителя без указания его должности и расшифровки подписи). Основное функциональное назначение постскриптума — оперативное сообщение адресату краткой информации, имеющей для него особенно важное значение.

Обратимся теперь к рассмотрению особенностей стиля изложения делового письма — так называемого официально-делового стиля, представляющего собой функциональную разновидность русского языка и предназначенного для использования в процессе управления предприятием, в том числе и посредством деловой переписки.

Специфическими чертами официально-делового стиля являются следующие:

а) подчеркнутая официальность и деловитость, находящая свое выражение в своеобразных формах повседневного (в том числе письменного) общения между должностными лицами — так называемой служебной субординации — и соблюдении стандартных правил оформления деловых писем;

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

в) устойчивая повторяемость словарных величин в сочетании с ограниченностью их использования в процессе подготовки деловых писем;

г) тематическая ограниченность деловых писем, в которых, как правило, не освещается более 1–2 вопросов одновременно;

д) лексическое и композиционное единообразие содержания делового письма;

е) исключительно нейтральный тон изложения делового письма;

ж) точность и внятность изложения, исключаящие разночтение или двоякое толкование содержания делового письма;

з) лаконичность изложения, предполагающая краткость и ясность используемых в деловом письме формулировок.

Исходя из специфики официально-делового стиля при подготовке содержания делового письма целесообразно:

1. Излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями.

2. Применять устойчивые словосочетания и обороты письменной речи.

3. Употреблять термины в их общепринятом, однообразном для понимания толковании.

4. Отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении, в соответствии с которым подлежащее предшествует сказуемому, определение стоит перед определяемым словом, а вводные слова находятся в начале предложения.

5. Не применять устаревшие слова и выражения (так называемые архаизмы), отжившие канцелярские обороты, заимствования из местных диалектов.

6. Отказываться от лишних слов, не вносящих ничего нового в существо изложения.

7. Избегать неоправданного употребления иностранных слов.

8. Использовать сказуемые либо в повествовательном (“устанавливается”), либо в повелительном (“согласовать”) наклонении.

Подчеркнем, что свои особенности имеет стилистическое оформление вводной, основной и заключительной частей текста делового письма.

Так, в зависимости от функционального назначения делового письма в его начале предпочтительно использование следующих стандартных формулировок:

1) Прежде всего мы выражаем Вам свою благодарность за внимание, проявленное к нашему предложению относительно ... ;

2) Ваше письмо от ... за № ... нами получено и тщательно изучено... ;

3) Обращаем Ваше внимание на то, что нами до сих пор не получен ответ на письмо от ... за № ... ;

4) Просим считать данное письмо неотъемлемой частью соглашения от ... за № ... о ... ;

5) Приносим свои извинения за задержку с ответом на Ваше письмо от ... за № ... в связи с ... ;

6) Мы обращаемся к Вам в связи с поручением нашего общего делового партнера г-на

Для продолжения начального абзаца делового письма и обеспечения его логического продолжения рекомендуются следующие стандартные формулировки:

1) Настоящим письмом мы подтверждаем решимость к продолжению взаимовыгодного сотрудничества с Вашей организацией в области ... ;

2) Ваше предыдущее послание создает хорошие предпосылки для развития взаимовыгодных отношений наших организаций в вопросах ... ;

3) Тем не менее мы считаем своим долгом вновь обратиться к Вам с предложением о

Общие рекомендации по стилистическому оформлению содержания делового письма:

1. Деловые письма следует излагать в спокойном, ровном тоне. Помните, что проявление в содержании послания чрезмерной любезности, равно как и небрежения, граничащего с грубостью, не допускается.

2. Не побуждайте адресата к спешке при вынесении решений по вносимым вами письменным обращениям словами “Срочно”, “Незамедлительно”, “В возможно более короткие сроки”. Помните о том, что быстро — хорошо не бывает. Лучше укажите, когда бы вы желали узнать о решении, например, следующим образом: “Прошу Вас ответить до такого-то числа” или “Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении”.

3. В процессе изложения будьте умеренны в просьбах, сдержанны в оценках событий, объективны при изложении фактов, гуманны при определении мер дисциплинарного воздействия, щедры на заботу и поощрение достойных, рачительны при расходовании денежных средств. Будьте также плодовиты на дельные предложения, а в выводах — предельно конкретны.

4. Не следует содержанием (или подтекстом) документа навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса, например так: *“Прошу изучить и решить вопрос положительно”* или *“Прошу утвердить эту кандидатуру”*. Дайте адресату подумать самому.

5. Не следует намекать получателю письма на его мнимую невнимательность, вводя в заключительный текст письма следующую формулировку: *“Предлагаю внимательно изучить”* — добросовестный подчиненный может затаить обиду, а не слишком умный начальник впасть в ярость, воспринимая невольный намек слишком уж буквально.

6. В том случае, если вы извещаете кого-либо о том, что выполнение его поручения или просьбы не представляется возможным, не начинайте послание с констатации отказа — изложите сначала мотивацию своего решения и дайте понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению злополучного вопроса можно вернуться.

7. Проявляйте известную дипломатию и в тех случаях, когда вы сообщаете о чем-то положительном: дайте понять, что исполнение чьей-либо просьбы стоило вам известного труда, ибо в противном случае вы рискуете столкнуться с новыми настойчивыми обращениями по еще менее насущным проблемам.

8. Ссылка (к месту) на конкретные требования руководящих документов придает письму вес, работает на ваш деловой имидж. Ссылки на абстрактные указания “начальства”, скорее, будут восприняты получателем письма как ваша попытка снять с себя ответственность за последствия принятия того или иного решения.

9. Деловое письмо должно быть абсолютно чистым в юридическом смысле (в первую очередь это касается денежных и кадровых документов), безупречным по содержанию и исполнению. Словам в нем должно быть тесно, а мыслям — просторно.

10. Пишите реже и по возможности короче. Обилие деловых писем и слов в них не ускоряет, а замедляет решение дела. Если уж решили написать, то делайте это доступным понима-

нию языком, чему в немалой степени способствует и неукоснительное следование официально-деловому стилю изложения.

Следующее предложение первого абзаца, как правило, формулируется таким образом, чтобы вплотную подвести адресата к ознакомлению с содержанием основной части текста делового письма, например так:

1) В связи с изложенным мы имеем честь обратиться к руководству Вашей компании со следующим деловым предложением... ;

2) Учитывая содержание предложений, поступивших от Вас ранее, мы полагаем целесообразным конкретизировать их в проекте соглашения о ... ;

3) Суть нашего предложения заключается в следующем

Для стилистического оформления основной части текста с учетом функционального назначения делового письма рекомендуются следующие стандартные формулировки:

1) Как известно уважаемому г-ну директору, планом генерального развития компании на ... год предусмотрено выполнение ... ;

2) Целью предполагаемого соглашения является совместное осуществление ... ;

3) Согласно плану поставок продукции на ... квартал ... года наша организация обязалась ... ;

4) Для организации рабочей встречи представителей наших компаний предлагается следующий вариант ее проведения: дата встречи — ... , место встречи — ... , основные вопросы повестки дня — ... ;

5) В настоящее время наша организация располагает возможностью оказать своим деловым партнерам комплексные услуги по ... ;

6) Во-первых, квалификация специалистов Вашего предприятия оценивается исключительно высоко. Во-вторых,

Содержание последующих предложений и абзацев должно строиться таким образом, чтобы у адресата в процессе чтения складывалось все более целостное понимание освещаемого в тексте делового письма вопроса.

Для завершения основной части текста и обеспечения плавного логического и стилистического перехода к заключительной его части рекомендуется использование следующих стандартных формулировок:

- 1) Такова основная идея нашего делового предложения ... ;
- 2) Вы можете получить от нашего представителя всю интересующую Вас дополнительную и справочную информацию о ... ;
- 3) Мы искренне надеемся, что представленное в настоящем письме предложение о сотрудничестве вызовет у Вас интерес

И, наконец, для стилистического оформления заключительной части текста делового письма предлагаются следующие стандартные формулировки:

- 1) Мы будем рады узнать Ваше мнение по поводу изложенных выше предложений о деловом сотрудничестве и надеемся на получение от Вас ответа по существу данного вопроса ... ;
- 2) Пользуясь случаем, мы хотели бы еще раз обратить Ваше внимание на финансовый аспект высказанного предложения ... ;
- 3) Руководство организации выражает свою готовность рассмотреть Ваш ответ незамедлительно после его получения

Коротко остановимся на особенностях оформления деловых писем. Отметим прежде всего, что для оформления деловых писем используются или бланки предприятия установленного образца, или листы писчей бумаги (последние чаще применяются для частных деловых писем).

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 для деловых писем применяются следующие виды бланков:

- а) общий бланк;
- б) угловой бланк письма;
- в) продольный бланк письма;
- г) продольный бланк должностного лица;
- д) продольный бланк структурного подразделения.

Для оформления деловых писем, объем текста которых превышает размеры бланка (листа) формата А4, могут применяться листы для продолжения делового письма, содержащие, как правило, в верхнем колонтитуле название предприятия и

краткий пояснительный текст, например: “*Лист для продолжения письма № __*”.

При использовании листов для продолжения содержание делового письма следует располагать таким образом, чтобы на заключительный лист попадало по меньшей мере 4 строки основного текста, а также следующие за ней стандартные служебные части содержания (подпись, отметка о примечании и т. п.).

Требования к писчей бумаге, используемой для подготовки и оформления деловых писем, основываются на положениях ОСТ 29.115-88, соответствующим образом адаптированных с учетом специфики настоящего пособия.

Кроме того, этот документ содержит конкретные указания по оформлению текста делового письма на писчей бумаге. Согласно этим требованиям текст делового письма печатается черным цветом на одной стороне писчей бумаги белого цвета формата А4 или близкого к нему с размером шрифта высотой не менее 2 мм для строчных литер, через полтора интервала, строчными буквами (кроме заглавных и аббревиатур в соответствии с правилами грамматики).

Отпечатки всех знаков должны иметь равномерную насыщенность и визуально резкие края. Обнаруженные опечатки, описки и иные неточности допускается исправлять рукописным способом, но без повреждения листов, помарок и следов неполного удаления прежнего текста.

Опечатки, обнаруженные в окончательно оформленном варианте делового письма, допускается закрашивать с помощью “штриха” с последующим написанием окончательного варианта фрагмента текста печатными буквами ручкой соответствующего цвета.

При оформлении деловых писем, кроме того, допускается использование приемов компьютерной верстки, улучшающих восприятие содержания, в том числе:

а) выделение наиболее важных в смысловом отношении фрагментов текста подчеркиванием;

б) выделение наименований руководящих документов, упоминаемых в тексте, полужирным шрифтом;

в) выделение вводных слов разделов текста, фамилий упоминаемых по тексту лиц прописными буквами (иногда — в сочетании с разрядкой);

г) выделение ключевых слов, терминов, формулировок выводов и предложений курсивом.

Обязательными реквизитами делового письма являются:

1. Эмблема (логотип) организации.
2. Код организации по ОКПО.
3. ОГРН организации.
4. ИНН/КПП организации.
5. Наименование отправителя (организации и, в зависимости от вида бланка, соответствующего структурного подразделения или должностного лица организации).
6. Справочные данные об организации.
7. Дата.
8. Регистрационный номер.
9. Ссылка на дату и регистрационный номер поступившего документа.
10. Место составления.
11. Адресат (справочные данные о получателе).
12. Заголовок к тексту.
13. Текст.
14. Отметка о наличии приложения.
15. Подпись.
16. Гриф согласования.
17. Оттиск печати.
18. Отметка об исполнителе.

При подготовке деловых писем необходимо в должной мере учитывать фактор времени.

В частности, для инициативного делового письма срок подготовки обычно устанавливается на основании указания соответствующего должностного лица. Отметим, что срок, отведенный для подготовки инициативного делового письма, должен быть разумным и с этой целью учитывать время, необходимое не только для разработки текста, но и для его оформления, со-

гласования, корректировки, тиражирования, регистрации, конвертования, а также время доставки до адресата.

Кроме того, рекомендуется зарезервировать некоторую часть времени, необходимого для подготовки инициативного делового письма на случай возникновения разного рода непредвиденных обстоятельств.

В свою очередь, сроком исполнения ответного делового письма является:

а) для обычного письма — срок, не превышающий одного месяца (30 суток в календарном исчислении) с момента регистрации письма на предприятии;

б) для писем, в которых указан срок представления ответа, — срок, учитывающий время, необходимое для подготовки и доставки ответа;

в) для писем, снабженных резолюцией должностного лица и переданных на исполнение другому сотруднику, — срок, указанный в резолюции;

г) для срочных письменных обращений (телеграмм и проч.) — двое суток с момента получения последних.

На сроки подготовки делового письма, безусловно, влияет объем его текста. С одной стороны, этот показатель вроде бы ничем и никем не лимитируется. С другой стороны, уважаемым читателям, видимо, хорошо знакомы такие понятия, как цейтнот (нехватка времени) и бумажный вал.

В этой связи рекомендуется придерживаться следующего правила: текст (собственно содержание) делового письма должен уместиться на одном листе формата А4 и при этом содержать достаточное количество информации по излагаемому вопросу.

Объем текста делового письма не должен превышать 2000 машинописных знаков. Это примерно 150–200 слов, объединенных в 20–25 предложений, сгруппированных, в свою очередь, в 3–8 абзацев.

Такой объем, как свидетельствует практика деловой переписки, вполне достаточен для освещения в письме одного вопроса. Для ознакомления с письмом такого объема адресату — с

учетом среднего темпа чтения — потребуется не более 1–1,5 минуты.

1.3. Подготовка инициативных деловых писем

Требования к подготовке инициативных деловых писем

Прежде чем приступить к подготовке инициативного делового письма, следует убедиться в том, что написать такое письмо совершенно необходимо.

Такая необходимость может быть вызвана следующими обстоятельствами:

1) вопрос (группа вопросов), который вы намерены осветить в деловом письме, не может быть в данный момент решен ни в ходе личной встречи, ни по телефону, ни каким-либо иным образом в связи с временной недоступностью (отсутствием на месте) адресата;

2) вы намерены зафиксировать (для себя и для адресата) определенную информацию на бумаге, с тем чтобы впоследствии иметь возможность — при необходимости — сослаться на нее;

3) вы намерены соответствующим образом оформить свои мысли, для того чтобы придать им более упорядоченный вид и, таким образом, сделать их более ясными, доходчивыми и убедительными для адресата;

4) вы намерены предварительно посвятить в курс дела, представляющегося вам достаточно сложным (или являющимся для адресата чем-то совершенно неизвестным до сего дня), человека, от которого в конечном счете будет зависеть его исход. С тем, чтобы обеспечить его соответствующей информацией, вы и используете деловое письмо;

5) вы намерены сообщить адресату нечто конфиденциальное.

Обратите также внимание на то, кто именно в данном случае является адресатом, какова будет его наиболее вероятная реакция на деловое письмо и насколько эта реакция будет соответствовать цели, которой вы намерены достичь при помощи своего послания.

Если, проанализировав ситуацию, вы утвердились в своем намерении подготовить и отправить деловое письмо, то, не откладывая дело в долгий ящик, приступайте к работе.

С этой целью:

а) запланируйте время, необходимое (*и в то же время достаточное*. — Прим. авт.) для продуктивной работы над деловым письмом;

б) определите, где именно вы будете заниматься этой работой — в офисе, дома или где-либо еще;

в) подготовьте все, что вам необходимо для делового письма, — бумагу или соответствующие бланки, компьютер, принтер, дискету для сохранения файла с текстом, ручку, карандаш (для того чтобы делать пометки и исправления в черновике), возможно, стирательную резинку, “штрих”, конверт и марки к нему, визитную карточку или иной материал, который вы намерены приложить к посланию (*приложения готовятся отдельно*. — Прим. авт.);

г) подберите также весь необходимый вам для работы над текстом информационно-справочный материал: переписку по существу поднимаемого в деловом письме вопроса, отчеты, служебные записки, справки, сводки, акты, доклады, договоры и т. п.;

д) на всякий случай запаситесь и литературой, в частности, словарями — орфографическим, синонимов, иностранных слов и т. п. или энциклопедическим, а также любой другой специализированной литературой (в том числе и периодикой), например юридической.

Далее переходите к подготовке плана делового письма. Как правило, эта процедура осуществляется в следующей последовательности:

а) уточняется цель (функциональное назначение) делового письма (например, вы намерены запросить у делового партнера определенную информацию, имеющую отношение к проекту договора о сотрудничестве);

б) определяется тип делового письма (в данном случае это письмо-запрос);

в) определяется общая структура делового письма (1-й абзац — обрисовать ситуацию вокруг проекта договора, 2-й абзац — изложить суть запроса, 3-й абзац — обосновать необходимость получения запрашиваемой информации, 4-й абзац — поблагодарить за сотрудничество, а также попросить ответить возможно скорее и т. п.);

г) определяются основные речевые средства для достижения указанной цели (стандартные формулировки для образования “каркаса” содержания, текстовые подводки для обеспечения связи между абзацами);

д) определяются наиболее важные факты и события, ссылку на которые необходимо сделать в письме (например, в качестве обоснования мотивов своих действий);

е) определяются форма обращения, заключительная формула вежливости, форма подписи, уточняется необходимость в подготовке приложений к деловому письму.

После того как план делового письма составлен, его следует тщательно просмотреть и уточнить. На основе окончательной версии плана можно приступить к подготовке черновика основного содержания (текста) делового письма.

Работа над черновиком предполагает:

а) формулирование ключевых мыслей, отражающих суть делового письма (в виде отдельных предложений);

б) взаимоувязку отдельных предложений в абзацы (последовательно для всех абзацев);

в) формулирование текстовых связей между абзацами, а также, если это необходимо, начальной и заключительной текстовой подводки.

После того как черновик делового письма зафиксирован вами на бумаге или на экране компьютера, вам следует:

а) отредактировать проект, произведя с этой целью дополнительную структуризацию текста, а также его стилистическую обработку;

б) откорректировать проект, т. е. отыскать, пометить и исправить содержащиеся в тексте ошибки в орфографии, пунктуации и т. п.;

в) переформировать черновик делового письма на новом носителе, используя для этого другой лист бумаги и соответствующую страницу компьютерного файла.

Уточненный черновик:

а) перечитывается;

б) повторно редактируется и корректируется;

в) оформляется в исправленном варианте.

С этой целью к тексту делового письма “подключаются” заранее продуманные:

— приветствие (иногда — в сочетании с обращением);

— заключительная формула вежливости;

— подпись.

Полностью скомпонованный (скомпилированный) рабочий вариант делового письма окончательно просматривается автором (разработчиком) на предмет выявления скрытых в тексте ошибок и неточностей.

Наконец, заключительная фаза работы над деловым письмом предполагает:

а) согласование текста (в тех случаях, когда это необходимо);

б) оформление делового письма на бланке или листе писчей бумаги с соблюдением действующих на этот счет правил;

в) оформление приложений (если таковые имеются);

г) подписание письма;

д) помещение письма в конверт и его регистрацию (последнее не обязательно для частных деловых писем);

е) отправку по указанному на конверте адресу.

Примеры наиболее распространенных инициативных деловых писем

а) пример письма-просьбы:

Генеральному менеджеру

открытого акционерного общества “ААА”

И. О. Фамилия.

Уважаемый господин ... !

Коммерческий отдел нашей компании крайне заинтересован в поставках некоторых наименований продукции Вашего предприятия и, в частности, ... (указать конкретно).

В связи с изложенным прошу направить в адрес компании каталог (прайс-лист, проект договора и т. п.) интересующей нас продукции.

Желаемый срок получения каталогов — ... (указать конкретно).

С уважением,
заместитель генерального директора по маркетингу
ЗАО “БББ”

И. О. Фамилия;

б) пример письма-сообщения:

Исполнительному директору
ЗАО “ВВВ”

И. О. Фамилия.

Многоуважаемая Имя Отчество!

Рад сообщить Вам, что в настоящее время руководство фирмы рассматривает возможность открытия нового филиала в ... (указать конкретно) с целью увеличения сбыта продукции. Предполагаемая дата начала работы филиала — ... (указать конкретно). Штатная численность персонала — ... (указать конкретно).

Указанная информация сообщается Вам для сведения.

С почтением,
коммерческий директор ОАО “ТТТ”

И. О. Фамилия;

в) пример письма-запроса:

Директору ФГУП “ДДД”

И. О. Фамилия

Уважаемый Имя Фамилия!

Направляю Вам запрос на документальное подтверждение трудового стажа работника нашего предприятия ... (указать конкретно), утратившего трудовую книжку вследствие ... (указать конкретно). Сведения о работе ... на вверенном Вам предприятии прошу сообщить по форме:

1. ...

И т. д.

Указанные сведения необходимы для выдачи ... дубликата трудовой книжки.

С уважением,
директор МГУП “ЕЕЕ”
И. О. Фамилия,
заместитель директора по персоналу
И. О. Фамилия;

г) пример письма-заявления (о намерениях):

Ректору
Государственного образовательного учреждения ...
И. О. Фамилия.
Многоуважаемый Имя Отчество!

Настоящим заявлением имею честь заявить о намерении нашего учреждения продолжать плодотворное сотрудничество с вверенным Вам ... (институтом, университетом, академией). Минувший учебный год наглядно продемонстрировал наличие у наших организаций значительного потенциала для эффективного и взаимовыгодного взаимодействия.

Желаю Вам и преподавательскому коллективу ... творческих успехов и благополучия.

С почтением,
Заведующий научно-исследовательским институтом ...
И. О. Фамилия;

д) пример письма-заказа:

Начальнику отдела сбыта
ЗАО “ЖЖЖ”
И. О. Фамилия
Уважаемая госпожа ... !

Просим Вас принять к рассмотрению заказ на приобретение у ЗАО “ЖЖЖ” ... (указать наименование продукции) в количестве ... (указать конкретно). Обращаем Ваше внимание на то, что наиболее предпочтительными для реализации являются изделия, имеющие ... (указать характеристики, способствующие улучшению сбыта продукции).

Просу Вас также изыскать возможность для укомплектования заказа приблизительно равным количеством изделий, обладающих перечисленными характеристиками. Отправку

заказа прошу произвести ... (указать количество) равными партиями — к ... и ... (указать даты).

С уважением,
директор торгового дома
И. О. Фамилия;

е) пример письма-поздравления (вариант 1):

Имя Отчество Фамилия (в дательном падеже)

Уважаемый Имя Отчество!

Позвольте от имени ... (указать конкретно) и от себя лично поздравить Вас с Днем рождения! Вот уже ... (указать конкретно) лет Вы плодотворно трудитесь на благо нашего предприятия, отдавая делу свои профессиональные знания и опыт. Ваша трудовая деятельность — это редкий пример профессионального успеха, пример, заслуживающий уважения и подражания.

В этот радостный день мы от всей души желаем Вам, уважаемый Имя Отчество, крепкого здоровья, успехов во всех начинаниях, благополучия и достатка, мира и счастья!

С уважением,
Инициалы (Имя) Фамилия;

ж) пример письма-поздравления (вариант 2):

Членам правления АКБ “Банк “Эльдорадо”

Уважаемые господа!

Имею честь поздравить Вас с исключительно успешным завершением инвестиционного проекта по финансированию ... (указать конкретно).

Мне доставляет большое удовольствие сообщить Вам, что по предварительным оценкам, прибыль банка в связи с завершением указанного проекта превысит запланированные показатели. Я также крайне рад тому обстоятельству, что своевременное и в высшей степени успешное завершение этого проекта создает более чем благоприятные условия для осуществления других, не менее значимых инвестиционных программ, а именно ... (указать конкретно).

Позвольте, господа, выразить уверенность в том, что деятельность нашего банка и впредь будет столь же успешной и благородной. Желаю вам всего наилучшего.

С совершенным почтением,
И. О. Фамилия, главный управляющий;

з) пример письма-приглашения:

Уважаемые господа!

Региональный выставочный центр “Новый Эрмитаж” имеет честь пригласить вас к участию в выставке-ярмарке ... (указать конкретно). Выставка-ярмарка будет проводиться в ... (указать конкретно) с ... по ... (указать конкретно).

Программой выставки-ярмарки предусмотрено развертывание следующих тематических разделов:

1. ...

И т. д.

Ежегодные выставки-ярмарки ... являются крупнейшими подобными мероприятиями, проводимыми ныне в ... регионе. Каждый год в работе указанных выставок принимает участие в среднем более ... экспонентов.

Таким образом, у участников выставки-ярмарки ... имеются прекрасные возможности как для демонстрации своих достижений в области ... , так и для продуктивного обмена опытом, в том числе и для установления новых партнерских связей.

В связи с изложенным организационный комитет выставки-ярмарки ... приглашает вашу организацию принять участие в ее работе. Мы готовы оказать вам всяческое содействие в подготовке к участию и непосредственном участии в этом значительном мероприятии.

За более подробной информацией вы можете обратиться по адресу:

Адрес Интернет-сайта оргкомитета выставки-ярмарки —

Запросить документацию для подачи заявки на участие вы можете у ... (указать конкретно) по электронной почте

Мы будем рады видеть вашу организацию в числе участников выставки-ярмарки

С уважением,
председатель оргкомитета ...

И. О. Фамилия.

Секретарь оргкомитета ...

И. О. Фамилия;

и) пример письма-извинения:

Генеральному директору

ЗАО “ККК”

И. О. Фамилия.

Глубокоуважаемая Имя Отчество!

... (указать полное наименование предприятия) приносит Вам свои извинения в связи с ненадлежащим исполнением обязательств по договору от ... № Позвольте также сообщить Вам, что случившееся стало, к сожалению, возможным по обстоятельствам, не зависящим от деятельности нашего предприятия.

Тем не менее, уважаемая Имя Отчество, мы выражаем свое глубокое огорчение в связи с этим неприятным фактом. Одновременно мы хотели бы надеяться на то, что этот прискорбный случай не отразится на перспективах нашего делового сотрудничества. Мы также хотели бы заверить Вас в том, что руководство Предприятия приложит энергичные усилия к тому, чтобы исключить повторение подобных случаев.

Искренне желаем Вам благополучия и процветания.

Остаюсь искренне Ваш,

директор-распорядитель ЗАО “ЛЛЛ”

И. О. Фамилия;

к) пример письма с выражением сочувствия:

Исполнительному директору

ЗАО “ННН”

И. О. Фамилия.

Глубокоуважаемый Имя Отчество!

Позвольте выразить сочувствие в связи с постигшим Ваше предприятие несчастьем — производственной аварией, повлекшей за собой значительный материальный ущерб.

Мы разделяем Ваше огорчение и в этот нелегкий час намерены настоящим письмом засвидетельствовать Вам наши поддержку и симпатию. Одновременно мы предлагаем Вам свою помощь в решении вопросов, связанных с восстановлением и ремонтом поврежденного здания, оборудования и имущества.

Искренне надеемся, что уже вскоре последствия аварии будут успешно преодолены. В этой связи мы подтверждаем свое намерение сохранять и всячески развивать деловое сотрудничество с Вашим предприятием и Вами лично.

Пользуясь случаем, желаем Вам, Имя Отчество, стойкости духа, энергии и настойчивости, удачи в осуществлении Вашей непростой миссии, скорейшего и полнейшего восстановления Предприятия, здоровья и благополучия.

С глубоким сочувствием и неизменным уважением,

И. О. Фамилия

(при необходимости после фамилии через запятую указывается наименование должности);

л) пример имиджевого письма:

Главному редактору

ЗАО “Телеканал”

И. О. Фамилия.

Дорогой Имя!

Рад возможности отправить Вам небольшое сообщение.

Полагаю, что Вы не забыли о нашей договоренности относительно ... , достигнутой на прошлой неделе. Сообщите мне с оказией, как отразится выполнение этой договоренности на долгосрочных планах нашего сотрудничества.

Мне было также крайне интересно узнать Ваше мнение о ... , кандидатуру которого предложил Вам на днях мой коллега и давний друг Нэйм Фэмили. В любом случае буду счастлив получить от Вас скорый ответ.

Надеюсь, у Вас все хорошо?

Остаюсь искренне Ваш,

Имя Фамилия,

продюсер;

м) пример письма с выражением благодарности:

Генеральному директору

ЗАО “ППП”

И. О. Фамилия.

Глубокоуважаемая Имя Отчество!

Выражаю Вам от имени трудового коллектива ОАО “РРР” сердечную благодарность в связи с направленными в адрес нашего предприятия поздравлениями по случаю ... (указать конкретно).

Искренне надеемся, что сложившиеся между нашими предприятиями прочные взаимовыгодные деловые взаимоотношения получат свое дальнейшее плодотворное развитие. Пользуясь случаем, передаю Вам и Вашим коллегам пожелания успехов в работе, процветания, мира и счастья.

С неизменным почтением,
Генеральный директор ОАО “РРР”

И. О. Фамилия;

н) пример рекомендательного письма:

Руководителю кадровой службы

ЗАО “ССО”

И. О. Фамилия.

Уважаемый господин ... ,

Настоящим письмом я с удовольствием рекомендую Вам Нэйм Сенэйм Фэмили, которого имею честь знать как добросовестного, порядочного работника и перспективного специалиста. Вы, несомненно, можете доверить ему любое дело, не опасаясь наступления неблагоприятных последствий.

Я также свидетельствую, что за время стажировки во вверенной мне компании господин Н. С. Фэмили проявил исключительные способности в области информационных технологий. Полагаю, он будет весьма полезен Вашей фирме в качестве специалиста.

Приложение: отзыв руководителя подразделения о работе Н. С. Фэмили в период стажировки

С чрезвычайным почтением,

И. О. Фамилия,

вице-президент по персоналу компании;

о) пример письма негативного содержания (вариант 1):

Наименование должности сотрудника

И. О. Фамилия.

Уважаемый господин ... !

С сожалением вынуждены сообщить, что Вы уволены из нашей компании с ... (указать конкретно). Нам искренне жаль, что, несмотря на вынесенные Вам ранее ... (указать, сколько) дисциплинарных взысканий, Вы так и не сумели изменить свою работу к лучшему.

Несмотря на происшедшее, мы с благодарностью вспоминаем о той работе, которая была исполнена Вами с надлежющей ответственностью и подобающим служебным рвением.

Выписку из приказа об увольнении, расчет и трудовую книжку Вы можете получить ... в течение всего рабочего дня. Необходимые указания на этот счет будут даны соответствующим должностным лицам.

Желаем Вам всего наилучшего.

От имени генерального директора компании “ТТТ”,

И. О. Фамилия, менеджер;

п) пример письма негативного содержания (вариант 2):

И. О. Фамилия

Уважаемая госпожа ... !

Благодарю Вас за интерес, проявленный к нашему объявлению о вакансии, и полученное от Вас в этой связи подробное резюме (CV).

Сведения, любезно предоставленные Вами в наше распоряжение, были изучены с подобающим вниманием. Однако, к большому сожалению, я вынуждена сообщить, что Ваша фамилия не была включена в окончательный список (шорт-лист) соискателей на указанные должности.

Я искренне огорчена тем, что мне приходится писать Вам об этом. Пользуясь случаем, выражаю надежду на то, что Ваша следующая попытка будет более успешной.

С уважением,

от имени генерального менеджера по персоналу
компании

И. О. Фамилия, референт офиса;

р) пример письма с выражением отказа:

Главному менеджеру по поставкам

ОАО “ФФФ”

И. О. Фамилия.

Уважаемый господин ... !

Настоящим письмом мы с глубоким огорчением вынуждены сообщить Вам о своем отказе перечислить Вашей организации доплату за произведенные ... (указать, когда именно) поставки ... (указать конкретно). Наше решение продиктовано следующими обстоятельствами:

1. Ваша организация не уведомила нас о ... (указать конкретно), что противоречит п. ... (указать конкретно) соглашения о поставках и порядке взаимных расчетов на текущий год.

2. Ваша организация произвела поставку ... (указать конкретно) с опозданием против оговоренных в соглашении сроков. Это также является нарушением действующего соглашения (подп. ... п. ... (указать конкретно)).

Вы также не потрудились предоставить нам на этот счет какие-либо объяснения.

Следствием указанных нарушений Вашей стороной договорных обязательств стали прямые и косвенные издержки, понесенные нашим предприятием в связи с ... (указать конкретно).

В связи с изложенным мы считаем абсолютно неправомерным ваше требование о ... (указать конкретно). Со своей стороны, мы должны предупредить, что в случае повторной ненадлежащей поставки комплектующих мы, видимо, должны будем позаботиться о поиске более благонадежного делового партнера.

Надеемся, что наши доводы окажутся убедительными. Ваше следующее обращение с требованием о доплате вынудит нас передать рассмотрение этого дела в арбитражный суд.

С уважением,

ст. менеджер по работе с поставщиками

ЗАО “ЦЦЦ”

И. О. Фамилия.

Юрисконсульт

И. О. Фамилия;

с) пример развернутого письма-резюме:

К сведению руководства компании “ЧЧЧ” при рассмотрении соискателей на вакансию:

МЕНЕДЖЕР ПО ПЕРСОНАЛУ

Соискатель: Имя Отчество Фамилия, ... года (лет), образование ... (указать конкретно), опыт работы по специальности — ... лет (года).

Контактная информация: телефоны: ... (раб.), ... (дом.).
E-mail: ...

Уважаемые господа!

Я обращаюсь к Вам в связи с опубликованным на сайте Вашей компании объявлением о приглашении на работу менеджера по персоналу. Позвольте предложить Вам свои услуги.

В ... г. окончил ... по специальности “Менеджмент”. С ... по ... гг. работал на ... в должности В период с ... по ... год постоянной работы не имел — работал на временной основе в

С ... по настоящее время работаю менеджером по персоналу компании В мои должностные обязанности входит:

а) ... ;

б) ... , и т. д.

По отзывам коллег, располагаю достаточными для выполнения обязанностей менеджера по персоналу знаниями законодательства РФ и соответствующими практическими навыками.

Обладаю высокой работоспособностью, широким кругозором. Имею хорошие навыки работы с компьютерными программами (...).

По характеру спокоен, приветлив. Увлекаюсь ... (указать конкретно).

Рекомендации с прежних мест работы прилагаю.

С уважением,

И. О. Фамилия.

1.4. Подготовка ответных деловых писем

Требования к подготовке ответных деловых писем

Основным отличием подготовки ответного делового письма является использование в процессе написания текста поступив-

шего ранее в адрес предприятия послания. Ответное деловое письмо должно давать точные и полные ответы на содержащиеся во входящем письме вопросы. Если по каким-то причинам это невозможно, отправитель ответного делового письма в обязательном порядке должен сделать об этом в тексте соответствующее упоминание.

Прежде чем подписаться под ответным деловым письмом, ответьте себе на следующие вопросы:

1. Будут ли адресату понятны мотивы написания этого письма?

2. В том ли тоне оно написано?

3. Не вызовет ли затруднений с пониманием сути письма его стиль?

4. Нет ли в письме излишне длинных оборотов и т. п.?

5. Не упущены ли в содержании какие-либо важные моменты?

6. Является ли это письмо максимально корректным, ясным и кратким?

7. Нет ли в письме орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок?

8. Насколько продумана структура письма?

9. Насколько хорошо оформлено письмо?

10. Нет ли ошибок в наиболее важных элементах письма — обращении, адресе и т. п.?

Примеры наиболее распространенных ответных деловых писем

а) пример ответа на письмо-просьбу:

Генеральному директору

ЗАО “БББ”

И. О. Фамилия.

Глубокоуважаемый господин

В соответствии с направленной в наш адрес просьбой (ваш исх. от ... № ...) высылаются 3 экземпляра каталога и прайс-лист продукции ОАО “ААА”. Надеюсь, это послужит установлению и последующему развитию взаимовыгодных контактов между нашими предприятиями.

Приложение: 1. Каталог продукции

2. Прайс-лист

Генеральный менеджер ОАО “ААА”

И. О. Фамилия;

б) пример ответа на письмо-сообщение:

Коммерческому директору

ОАО “ТТТ”

И. О. Фамилия

Глубокоуважаемый Имя Отчество!

Благодарю Вас за информацию, сообщенную предприятию в Вашем исх. от ... № ... Одновременно сообщаю, что для обеспечения деятельности открываемого Вами филиала наше предприятие готово заключить с Вами договор о дополнительных поставках продукции в сумме ... (указать конкретно) на период до ... (указать конкретно).

Проект договора прилагается.

Приложение: проект договора

С надеждой на укрепление сотрудничества и пожеланиями всего наилучшего,

исполнительный директор ЗАО “ВВВ”

И. О. Фамилия;

в) пример ответа на письмо-запрос:

Директору МГУП “ЕЕЕ”

И. О. Фамилия

Уважаемый Имя Фамилия!

В связи с поступлением в наш адрес запроса (ваш исх. от ... № ...) на документальное подтверждение трудового стажа работника ... (указать конкретно) сообщаю сведения о работе ... на предприятии.

Приложение: сведения о работе ... на ФГУП “ДДД”.

С уважением,

директор ФГУП “ДДД”

И. О. Фамилия.

Начальник службы персонала

И. О. Фамилия;

г) пример ответа на письмо-заявление:

Заведующему
научно-исследовательским институтом ...
И. О. Фамилия.

Глубокоуважаемый Имя Отчество!

Мы были рады получить от Вас заверения о намерении и далее продолжать сотрудничество с нашим учебным заведением. Позвольте в этой связи проинформировать Вас о планируемом на ... (указать конкретно) заседании ученого совета, в повестку дня которого включен и вопрос о рассмотрении проекта программы научно-методического взаимодействия с Вашим учреждением. О результатах работы заседания ученого совета мы проинформируем Вас дополнительно.

Пользуясь случаем, направляю Вам и Вашим коллегам пожелания всего самого наилучшего.

С неизменным почтением,
ректор Государственного образовательного учреждения ...
И. О. Фамилия;

д) пример ответа на письмо-заказ:

Директору
Торгового дома
И. О. Фамилия.

Уважаемый господин ... !

С сожалением вынуждена сообщить, что исполнение испрашиваемого Вами в исх. от ... № ... заказа в указанные сроки не представляется возможным в связи с ... (указать конкретную причину).

В связи с изложенным наиболее вероятным сроком поставки первой партии заказа прошу считать Прошу также сообщить, является ли для Вас этот срок удовлетворительным.

В ожидании скорого ответа,
С уважением,
начальник отдела сбыта ЗАО “ЖЖЖ”
И. О. Фамилия;

е) пример ответа на письмо-приглашение:

Председателю оргкомитета выставки-ярмарки ...

И. О. Фамилия.

Многоуважаемая госпожа

Позвольте искренне поблагодарить Вас за приглашение принять участие в выставке-ярмарке

Прошу Вас также выслать в наш адрес комплект документов для оформления заявки на участие и заключения договора аренды экспозиционной площади. Сообщаю Вам необходимые реквизиты предприятия:

... (указать конкретно).

С уважением, генеральный директор ЗАО “ИИИ”

И. О. Фамилия;

ж) пример ответа на выражение соболезнования:

Президенту компании “ООО”

И. О. Фамилия

Уважаемый Имя Отчество!

Позвольте выразить свою глубокую благодарность в связи с поступившими от Вас соболезнованиями по поводу безвременной кончины моего Я исключительно признательна Вам за оказанную мне в трудные минуты поддержку и сочувствие.

С уважением,

И. О. Фамилия.

2. ЯЗЫК И СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА. ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ

2.1. Общая характеристика стиля официальной документации

Язык профессионального общения требует однозначности толкования основных ключевых понятий, выраженных в терминах. Для документационного обеспечения управления это особенно важно: язык делового общения тесно связан с лексикой законодательных и нормативных актов, опирается на нее, и неточное употребление того или иного термина может иметь юридические последствия.

Понятие — это представление об общем, наиболее существенном, особенном в изучаемых явлениях и предметах. Понятия выражают себя в словах. Именно слова связывают понятие с предметом или явлением. Эта связь осуществляется через значение слова. Значение показывает, что мы вкладываем в то или иное понятие, какие представления связываем с ним.

Научные понятия обозначаются специальными словами — терминами.

Термин — это слово или устойчивое словосочетание, которому предписано определенное научное или специальное понятие. Содержание понятия, обозначенного термином, может быть понято только через его дефиницию — краткое логическое определение, устанавливающее существенные отличительные признаки предмета или значение понятия, т. е. его содержание и границы.

Термины конкретной области знания или деятельности составляют ее **терминологию**.

На язык и стиль официальной документации распространяются законы составления служебных текстовых документов в аспекте так называемого официально-делового стиля речи. Этот стиль имеет свои специфические отличия от разговорной речи и других стилей литературного языка (научного, публицистического, художественного).

В официально-деловом стиле речи выделяются подстили: законодательный, инструктивно-методический, организационно-распорядительный, статистический, технический, дипломатический и т. д.

Официально-деловой стиль речи, по единодушному мнению специалистов, — наименее исследованный стиль. Лингвисты всегда выделяли язык служебных документов в особую разновидность стилей речи, описывали его отдельные особенности, констатировали его автономность, однако фундаментальные исследования этого стиля стали проводиться лишь в последнее время.

При подготовке текста делового письма должны соблюдаться следующие основные принципы: достоверность и объективность содержания, полнота информации, краткость изложения, отсутствие рассуждений и повествования, нейтральность тона изложения, средства логической, а не эмоционально-экспрессивной оценки ситуаций и фактов. Такой стиль изложения можно назвать формально-логическим.

Язык служебных документов отличают следующие особенности: нейтральность тона изложения, неличный характер изложения, унификация (трафаретизация), типизация речевых средств и стандартизация терминов, сужение диапазона используемых речевых средств, высокая степень повторяемости (частотности) отдельных языковых форм на определенных участках текстов документов, своеобразная модальность.

Принято считать, что определяющим фактором при объяснении стилевых особенностей текста является статус авторства. Очевидно, что технический составитель и автор официального письма не всегда одно и то же лицо. Не случайно государственный стандарт требует указания на документе его исполнителя.

Большинство официальных документов визируется и подписывается несколькими лицами. В целом, в официальной переписке выражаются интересы общественные, коллегиальные, коллективные. Автором официальных документов является, как известно, лицо не физическое, а юридическое, коллективное. Поэтому личностный момент в оценке фактов, констатируемых в тексте документа, ослаблен, а тон в общем нейтрален.

Когда автором документа является лицо юридическое — организация, предприятие, учреждение, объединение, фирма, кооператив, — то субъект действия отождествляется с собирательными существительными: дирекция, администрация, руководство, общее собрание, коллегия, ученый совет, профком, комиссия, совет трудового коллектива и т. д.

Итак, с социологической точки зрения автором служебного документа является “коллективный субъект”. Именно коллективный статус авторства в официально-деловой письменной речи обусловил тенденцию к унификации речевых средств на всех уровнях языка: синтаксиса, стиля, терминологии, фразеологии, морфологии, словообразования.

Для содержания деловой документации характерна тенденция к ограниченной аспектированию. Рекомендуются составлять документы письма по одному вопросу (аспект), чтобы они не содержали тематически разнородную и логически не связанную информацию.

Композиция документа — это способ формализации состава информации, содержащейся в нем. Композиция или структура текста официального документа — это последовательность расположения его составных частей (аспектов).

Характерной особенностью синтаксиса официального документа является логизированный строй предложения. Порядок слов в предложении должен отражать логическую последовательность элементов содержания и соответствовать традиционным для русского языка нормам словорасположения.

Несмотря на то что в русском языке относительно свободный порядок слов в предложении, т. е. члены предложения не имеют фиксированного места, как в некоторых других языках

(например, в английском, где имеет место твердый порядок слов), существуют определенные правила расположения слов.

В устной речи наиболее значимое слово выделяется интонационно, а в русской письменной речи информационная роль слова или словосочетаний возрастает к концу предложения. Иными словами, отсутствие в письменной речи активной, не формирующей смысл интонации компенсируется наличием специфического принципа “линейной” подачи информации.

Согласно этому принципу сначала в предложение вводится вспомогательная информация, а затем — основная, причем основная информация располагается после сказуемого, а вспомогательная — в начале предложения до сказуемого. Именно поэтому текст трафарета не может начинаться с пробела. В зависимости от того, где располагается то или иное словосочетание, меняется смысл предложения.

Продуманное расположение слов позволяет пишущему привлечь внимание адресата к той или иной мысли или отметить важные моменты высказывания. Неправильный порядок слов затрудняет восприятие фразы и даже создает возможность ее двоякого понимания.

В официально-деловой речи сложились правила расположения определений. Так, согласованные определения ставятся перед определяемым словом, а несогласованные — после него. Например: *служебная командировка, основное внимание, вопрос большого значения.*

Распространенное определение ставится после слова, к которому оно относится, и выделяется запятыми. На первом месте в распространенном определении должно стоять прилагательное или причастие, например: *Документ, подготовленный группой специалистов.*

Обстоятельства степени ставят перед прилагательным, а дополнения — после него, например: *исключительно интересный, достойный звания.*

В обычном тексте существительное следует за числительным; при табличной или анкетной записи, наоборот, числительное следует за существительным, например: *десять дней, пять*

человек, две бригады. Но в таблице: количество штатных единиц — 15.

Дополнение ставится после сказуемого, например: *Разослать проект*. Если управляющее слово требует нескольких дополнений, то первым следует ставить прямое дополнение (существительное в винительном падеже), например: *Разослать проект участникам конференции*.

При построении словосочетаний, в которых глагол управляет существительным, следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов. Например, *приказ — издается, контроль — возлагается на какое-либо лицо или осуществляется, должностные оклады — устанавливаются, выговор — объявляется, порицание — выносится* и т. д.

Выбор того или иного языкового оборота из числа возможных определяется:

- практикой употребления языкового оборота, т. е. степенью его употребительности;
- правильностью его с грамматической точки зрения (с учетом особенностей официально-делового стиля);
- степенью точности и лаконичности в описании управленческой ситуации.

При выборе устойчивого языкового оборота следует учитывать особенности официально-деловой речи. Так, при употреблении сравнительной степени предпочтительнее сложная форма: *менее важный, более сложный*.

При выражении превосходной степени наиболее употребительна форма с приставкой *наи* (*наибольший эффект, наименьший результат*) или сочетание положительной степени с наречием *наиболее* (*наиболее важный*).

Слово в тексте документа употребляется только в одном из значений, принятых в официально-деловой письменной речи. Грамматическая форма его должна быть такой, какая признается вообще — и для языка служебной документации, и для официального письма, в частности.

Не следует использовать нелитературные слова, если они не имеют терминологического смысла и легко могут быть заменены формами общелитературного употребления, например слова типа *неимение*, *разбитие*, не входящие в литературную норму русского языка.

Недопустимо искажение термина или замена его синонимическими формами. Например, замена термина *акцепт* выражением *встречное предложение*. Употребляемые термины должны допускать только одно толкование или только одно определение. В том случае, когда термин может оказаться непонятным адресату, но без него нельзя обойтись в данном официальном письме, требуется дать его объяснение в тексте.

Необходимо, чтобы каждому понятию соответствовал один термин. И здесь очень важное значение имеет использование стандартизированной терминологии. Необходимость использовать только стандартизованную терминологию обусловлена также тем обстоятельством, что в условиях АСУ многие письма могут обрабатываться на ЭВМ. Во многих отраслях скомплектованы банки стандартизованных терминов, которые и должны служить терминологическими источниками при составлении официальной корреспонденции.

Из-за незнания элементарных правил составления деловых документов работники аппарата управления тратят на этот процесс значительную часть рабочего времени. Но дело не только в затратах времени на создание документов.

Каждый работник аппарата управления хорошо знает, сколько минут и даже часов порой требуется, чтобы разобраться во входящей корреспонденции. Нередко для этого требуется буквально пробиваться через словесный частокол, распутывать замысловатые фразы.

Можно ли упростить и ускорить работу с деловой корреспонденцией? Несомненно. Прежде всего необходимо знать, какие требования предъявляются к документу. Самое общее требование сводится к тому, чтобы на его основе можно было принять определенное решение.

Значит, содержащаяся в нем информация должна быть точной, а изложение лаконичным, без общих положений и излишних деталей, уводящих в сторону от основного вопроса.

2.2. Язык и стиль делового письма

Специфика языка

Разновидность языка, используемая в той или иной сфере человеческой деятельности, называется языковым стилем. В сфере официального общения мы пользуемся *официально-деловым стилем*. В средствах массовой информации в агитационно-пропагандистских целях используется публицистический стиль, в науке — научный стиль, в общении — литературная разговорная речь, бытовая речь, просторечие и другие языковые разновидности.

Стиль — функциональная разновидность языка. Это система языковых единиц, приемов их отбора и употребления, обусловленных социальными задачами речевого общения в определенной сфере человеческой деятельности (науке, технике, публицистике, праве, художественной литературе, делопроизводстве и др.).

Практически каждый стиль — сложное языковое явление, включающее *подстили* — разновидности, имеющие специфические черты и отличающиеся друг от друга. В официально-деловом стиле выделяются *дипломатический, законодательный, судебный, управленческих документов, или деловой подстиль*.

Культурная речь — всегда речь нормированная. Норма в языке — это совокупность употребляемых общепризнанных языковых средств, считающихся правильными и образцовыми. Нормы складываются исторически, в процессе общественной речевой практики.

Лингвисты различают нормы общелитературные и нормы стилевые, или функционально-стилевые. *Общелитературная норма* — это правила, принятые в литературном языке. *Стилевая норма* — правила употребления языковых средств в том или ином функциональном стиле. Каждый функциональный стиль

имеет свои нормы, причем то, что уместно в одном стиле, может быть совершенно неприемлемо в другом.

Нарушение нормы воспринимается как языковая ошибка. Естественно, что культура делового общения предполагает владение не только общелитературными языковыми нормами, но и стилевыми.

Особенности делового стиля, специфические черты, присущие ему, стилевые нормы этой разновидности языка сформировались под влиянием условий, в которых протекает письменное деловое общение.

Эти условия заключаются в следующем:

- участники делового общения преимущественно юридические лица — организации, учреждения, предприятия в лице действующих от их имени руководителей и других должностных лиц;
- характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;
- предмет делового общения является деятельность организации — управленческая, производственная, экономическая, научная, техническая и др.;
- управленческие документы в подавляющем большинстве случаев ориентированы на конкретного получателя;
- большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, — повторяющиеся, однотипные.

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

Она должна быть:

- *официальной* по своему характеру, что подчеркивает деловую основу отношений, их неличный характер, а также свидетельствует об определенной дистанции, существующей между участниками делового общения;

- *адресной*, так как управленческий документ всегда предназначен конкретному получателю — должностному лицу, организации, группе организаций;
- *актуальной*, поскольку документ должен содержать именно ту информацию, которая необходима в данный момент времени для принятия эффективного управленческого решения либо иного использования в управленческой деятельности;
- *объективной и достоверной*, так как для эффективной управленческой деятельности необходима непредвзятая, беспристрастная оценка событий, фактов, явлений;
- *убедительной, аргументированной*, поскольку задача делового общения — побудить адресата совершить (или не совершать) определенные действия;
- *полной* или достаточной для принятия обоснованного управленческого решения; недостаточность информации может вызывать необходимость запросить дополнительные сведения, порождать переписку, приводить к неоправданным потерям времени и средств.

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

Для делового стиля в целом характерны:

- нейтральный тон изложения; констатирующе-предписывающий характер изложения;
- точность и ясность изложения; лаконичность (краткость) текста;
- использование языковых формул;
- использование терминов; применение лексических и графических сокращений;
- преобладание страдательных конструкций над действительными; ограниченная сочетаемость слов;
- использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже;
- употребление словосочетаний с отглагольным существительным;

– преобладание простых распространенных предложений.

Нейтральный тон изложения. Норма официального делового общения — нейтральный тон изложения. Информация, содержащаяся в тексте документа, является официальной по своему характеру, а участники делового общения действуют от имени организаций, учреждений, предприятий, фирм, т. е. от имени юридических, а не физических лиц.

По этой причине личный, субъективный момент в деловых письмах должен быть сведен к минимуму. Из языка деловых писем исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоционально-экспрессивной окраской (слова с уменьшительными и ласкательными суффиксами, суффиксами преувеличения и преуменьшения, междометия и др.).

Однако не следует считать, что деловое письмо вообще лишено эмоций. Цель большинства писем — заинтересовать адресата, убедить его, побудить действовать в нужном для автора направлении только словом.

Деловое письмо не достигнет своей цели, если будет лишено эмоционального подтекста, однако эмоциональность, даже экспрессивность документа должны быть скрытыми, завуалированными. Эмоциональность письма должна быть не языковой, а содержательной, она должна быть скрыта за внешне спокойным, нейтральным тоном изложения.

Констатирующе-предписывающий характер изложения. В литературной речи существует несколько способов изложения содержания: повествование, описание, рассуждение.

Повествование рассказывает о событиях, фактах, явлениях в той хронологической последовательности, в какой они происходили в действительности. Способ изложения текста в форме повествования характерен прежде всего для художественной литературы, но и в деловой речи он присутствует в таких документах, как протоколы заседаний, акты, отчеты, автобиографии и др.

Способ изложения в виде рассуждения основывается на логической форме речи, раскрывается внутренняя связь явлений.

Рассуждение — это последовательный ряд определений, суждений, умозаключений, используемых для обоснования каких-либо положений и формулировки выводов. Рассуждение лежит в основе научной речи, но также используется и в деловой.

Описание — способ изложения, в котором раскрывается суть какого-либо явления, перечисляются его признаки, отличительные особенности. В описании, как правило, дается общая характеристика предмета или явления, рассматриваются его отдельные стороны. Описание присутствует во многих документах, содержащих изложение и анализ управленческих ситуаций. Этот способ наиболее характерен для деловой речи.

Особенность делового стиля состоит в том, что, какой бы способ изложения ни использовался, речь должна иметь *констатирующе-предписывающий характер*.

Если используется описательный способ изложения, то это описание с целью констатации фактов, событий, явлений. Даже то, что в деловых текстах внешне похоже на повествование за счет использования глаголов в форме настоящего времени, является в действительности той же констатацией, имеющей подтекст долженствования или обязательности действий, например: *Фирма предлагает продукцию ведущих европейских фирм.*

В приведенном примере настоящее время глагола выступает в форме настоящего предписывающего. То же значение приобретает и прошедшее время глагола: *Комиссия провела проверку и установила ...*

Независимо от конкретного содержания и способа изложения текста значение долженствования, присущее глаголам в приведенных примерах, придает тексту констатирующе-предписывающий характер.

Точность и ясность изложения. Текст документа должен быть точным, ясным, понятным. Точность изложения текста обеспечивает однозначность его понимания адресатом, исключает всякого рода двусмысленности.

Адекватность восприятия текста автором и адресатом документа чрезвычайно важна в деловом общении; при этом не имеет особого значения скорость восприятия, поскольку текст документа — письменный, рассчитанный на зрительное восприятие и, как правило, длительную работу с ним. В этих условиях главное, чтобы содержание было передано максимально точно.

Точность изложения достигается употреблением терминологической лексики, использованием устойчивых оборотов, отсутствием образных слов и выражений, ограниченной сочетаемостью слов, использованием уточнений, дополнений в виде вводных слов, причастных и деепричастных оборотов и др.

Ясность изложения текста определяется прежде всего четкостью, прозрачностью его композиционной структуры, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок.

Стремление к точности и ясности изложения выработало особый тип предложения в деловой речи.

Лаконичность (краткость) текста. Лаконичность изложения текста письма достигается экономным использованием языковых средств, исключением *речевой избыточности* — слов и выражений, не несущих дополнительного смысла.

Требование лаконичности, или краткости, текста непосредственно связано с уменьшением его объема и, следовательно, сокращением времени на обработку документной информации и ее восприятие. Требование краткости заставляет более четко формулировать тему письма, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности.

Использование языковых формул. Одна из особенностей деловой речи — широкое употребление языковых формул — устойчивых (шаблонных) языковых оборотов, используемых в неизменном виде. Наличие их в деловой речи — следствие регламентированности служебных отношений, повторяемости управленческих ситуаций и тематической ограниченности деловой речи: *Сообщаем, что по состоянию на ... ; Направляем на*

рассмотрение и утверждение ... ; В соответствии с договоренностью, достигнутой ... ; Просим Вас рассмотреть вопрос ... ; Принимая во внимание, что ... , просим

Языковые формулы — это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридически значимые компоненты текста, без которых письмо не обладает достаточной юридической силой, или являются элементами, определяющими его видовую принадлежность: *Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты ... ; Претензии по гарантии следует предъявлять ... ; ... в противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции.*

Владение деловым стилем — это в значительной степени знание языковых формул и умение их употреблять. Выражая типовое содержание, языковые формулы обеспечивают точность и однозначность понимания текста адресатом, сокращают время на подготовку текста и его восприятие.

Использование терминов. Термин — слово или словосочетание, которое обозначает определенное научное или специальное понятие. Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет *терминологию*, или *терминосистему*.

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

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

Правильность и стабильность употребления терминов на практике достигается использованием терминологических словарей и стандартов, которые устанавливают строго однозначную систему понятий и терминов и способствуют упорядочению терминологии. Термины, употребляемые в сфере документаци-

онного обеспечения управления, зафиксированы в ГОСТ Р 51141-98 “Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения”.

При употреблении терминов в письме необходимо следить за тем, чтобы они были понятны не только автору, но и адресату.

Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, необходимо поступить одним из следующих способов:

- дать официальное определение термина;
- расшифровать значение термина словами нейтральной лексики;
- убрать термин и заменить его общепонятным словом или выражением.

Употребление терминов в тексте письма нередко вызывает трудности, обусловленные, как правило, незнанием значений терминов или искажением их структуры.

Трудности в употреблении терминов связаны еще и с тем, что терминосистема постоянно изменяется: меняется содержание уже существующих понятий; возникают новые; часть понятий устаревает, и обозначающие их термины выходят из употребления. При этом один и тот же термин нередко получает новое значение при сохранении старого, что вызывает его многозначность (*полисемию*), или, напротив, одно и то же понятие обозначается несколькими терминами — явление, называемое *синонимией терминов*.

При употреблении многозначных терминов следует учитывать, что в одном письме термин может употребляться только в одном из своих значений.

Термины-синонимы — это термины, имеющие разное звучание, но совпадающие по значению (например, термины *анкета*, *опросный лист*, *вопросник*).

Термины-синонимы могут быть полными (абсолютными) или частичными (относительными).

Полные синонимы — чрезвычайно редкое явление в языке, поэтому при использовании терминов-синонимов важно обращать внимание на то, какую сторону или свойство понятия

необходимо выделить в тексте, а также на практику их употребления.

Например, термины *договор, контракт, соглашение* являются терминами-синонимами, но различаются практикой употребления: в трудовом законодательстве речь идет о трудовом договоре (контракте); в гражданском — двух- и многосторонние сделки называются договорами; во внешнеторговой деятельности более употребителен термин *контракт*; договоренности в ряде других областей фиксируются в соглашениях (*тарифное соглашение, соглашение о научно-техническом сотрудничестве* и др.).

Применение лексических и графических сокращений.

Длинные слова и словосочетания неудобны в речи, поэтому в целях ее сжатия вместо полных слов используются сокращения.

Различают два основных вида сокращений:

- лексические сокращения (аббревиатуры) — сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв или из частей слов, например: *ГАИ, Минкапремонт, зам., спецназ*;
- графические сокращения — применяемые на письме сокращенные обозначения слов, например: *тчк, кв. м.*

Лексические сокращения (аббревиатуры) функционируют в речи как самостоятельные слова. Графические сокращения словами не являются, применяются только на письме, при чтении расшифровываются и читаются полностью.

Существует несколько типов лексических сокращений (аббревиатур):

- инициальные сокращения — образованы из начальных букв слов; они, в свою очередь, подразделяются на:
 - буквенные (при чтении произносятся буквы): *АКБ, СП, МП, КВ*;
 - звуковые (при чтении произносятся звуки): *ГОСТ, ГУМ, ТЭЦ, ЛЭП, АЭС, вуз*;
 - буквенно-звуковые (при чтении часть слова произносится по буквам, часть — звуками): *ГУВД, НИОПИК*;

- слоговые сокращения — образованы из частей, слогов слов: *зампред, Доринвест, Мосжилстрой, техред, главбух, завхоз*;

- частично сокращенные слова — образованы из части или частей слов и полного слова: *Мослесопарк, Мосрасчетбанк, хозрасчет, рембаза*;

- усечения: *зам., зав., спец., пред.*;

- телескопические сокращения — образованы из начала и конца слов, обозначающих понятие: *рация (радиостанция), бионика (биология и электроника), мопед (моторизованный велосипед)*;

- смешанного типа: *ВНИИторгмаш, МосгорБТИ.*

Перечислим типы графических сокращений:

- точечные: *др. — другие, т. п. — тому подобные, см. — смотри, эт. — этаж*;

- дефисные: *г-н — господин*;

- косолинейные: *п/о — почтовое отделение*;

- нулевые — *т, кг, см, л* (как правило, так обозначаются физические величины);

- комбинированные: *ж.-д. — железнодорожный, сев.-зап. — северо-западный.*

Слоговые и частично сокращенные аббревиатуры пишутся с прописной буквы, если обозначают индивидуальные названия организаций, учреждений, предприятий (*Минздрав, Минскпроект*), и со строчной, если обозначают родовое понятие (*госархив, турагентство*).

Инициальные аббревиатуры, независимо от того, являются они обозначением имени собственного или нарицательного, пишутся, как правило, прописными буквами: *МГУ, ГРЭС, ГОСТ, ЛЭП*, за исключением некоторых аббревиатур, образованных от имени нарицательного: *вуз, роно*.

Аббревиатуры смешанного типа, образованные из начальных букв и усеченных слов, пишутся в первой части прописными буквами, а во второй — строчными: *НИИТмаш, ВНИИОРГтехники*. Аббревиатуры смешанного типа, образованные в первой части из усеченных слов (или полного слова) и во второй из

начальных букв, пишутся следующим образом: если аббревиатура обозначает имя собственное, то в первой части первая буква — прописная, остальные — строчные.

Если аббревиатура обозначает имя нарицательное, все буквы первой части пишутся строчными буквами, а вторая часть — прописными: *КунцевоКРТ*, *горВТИ*.

В текстах документов допускается употреблять только общепринятые графические сокращения, зафиксированные в государственных стандартах и словарях.

При употреблении графических сокращений следует помнить, что сокращение не должно оканчиваться на гласную. Графические сокращения во множественном числе, как правило, не удваиваются; исключения составляют *гг.* — *годы* и некоторые другие.

Не допускается перегружать текст графическими сокращениями, не рекомендуется применять несколько графических сокращений в коротком фрагменте текста, например: *Произошло повторное КЗ на 1-й секции с.ш. п/ст. 44 и отключение секционного ВМ.*

При употреблении в тексте документа сокращений следует проанализировать:

- удобно ли сокращение для произнесения, запоминания;
- не совпадает ли оно с уже существующим сокращением для обозначения другого понятия в той же области или с названием фирмы, организации, торговым наименованием и др.

Употребление страдательных конструкций. В русском языке существует два типа близких по смыслу глагольных конструкций:

- в действительном залоге: *мы рассмотрели ваши предложения;*
- в страдательном залоге: *нами рассмотрены ваши предложения.*

При употреблении действительного залога внимание акцентируется на субъекте действия, при употреблении страдательного — на самом действии.

В деловом стиле предпочтение отдается страдательным (пассивным) конструкциям, которые акцентируют внимание на осуществляемых действиях вне зависимости от того, кто их произвел, например: *Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам* (а не: *Проект предусматривает ...*).

Данная установка реализуется и в безличных конструкциях типа: предложения рассматриваются, меры принимаются, работа проводится и т. п. Такого рода обороты — одна из характерных примет делового стиля.

Ограниченная сочетаемость слов. Одна из особенностей деловой речи — ограниченная возможность слов вступать в смысловые отношения с другими словами.

Желательно:

*направить на рассмотрение
передать в управление
осуществлять контроль
вносить предложения
предоставить кредит
пострадать в результате
событий*

Нежелательно:

*выслать на рассмотрение
передать для управления
вести контроль
давать предложения
выдать кредит
пострадать в событиях*

Ограниченная сочетаемость слов приближает словосочетание к языковым формулам, позволяет обеспечить максимальную точность выражения содержания при составлении текста и его восприятию.

Использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже. Употребление однотипных падежных форм при имени существительном специалисты называют “нанизыванием падежей”. Чаще всего в деловой речи используется последовательное подчинение слов в родительном падеже, реже — в творительном, например: *Предлагаем Вам вариант решений (чего?) реконструкции (род. п.) систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок (род. п.) жилых и административных зданий (род. п.)*.

Широкое использование таких фраз в деловой речи объясняется, по-видимому, тем, что при сравнительно больших предложениях исключение предлогов позволяет сделать их структуру прозрачной и легче воспринимаемой.

Употребление словосочетаний с отглагольным существительным. В деловой речи чрезвычайно активно вместо глаголов используются конструкции с отглагольными существительными со значением действия и глаголами, например: *оказать содействие*, а не *посодействовать*; *оказать помощь*, а не *помочь*; *произвести уборку*, а не *убрать*; *провести учет*, а не *учесть*; *оказать поддержку*, а не *поддержать*; *произвести ремонт*, а не *отремонтировать*.

Такое явление специалисты называют “расщеплением сказуемого”. Содержанием документа всегда является управленческое действие, направленное на конкретный объект. Очевидно, поэтому в условиях делового общения получили широкое распространение словосочетания с отглагольным существительным и глаголом, которые не только называют действие (*произвести, оказать, провести*), но и обозначают предмет действия (*ремонт, помощь, учет*).

Преобладание простых распространенных предложений. Особенность делового стиля — преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных (с одним главным членом — подлежащим или сказуемым) или двусоставных (с двумя главными членами — подлежащим и сказуемым), с обособленными оборотами (причастными, деепричастными), обособленными определениями, вводными словами и предложениями и др., например: *Указанные основные фонды, внесенные в уставный фонд СП, после его ликвидации перейдут на баланс финансово-хозяйственного управления мэрии для организации обслуживания автопарка мэрии и администрации Московской области.*

Из сложных предложений наиболее употребительны сложные бессоюзные и сложноподчиненные предложения со значениями причины, условия, цели, изъяснительные и определительные, например: *Если на стальные тонкостенные трубы*

будут нанесены надежные внутренние и наружные антикоррозийные покрытия, (придаточное предложение) считаем допустимым их применение при прокладке закрытых оросительных сетей.

При употреблении сложных предложений в деловых письмах следует помнить, что придаточное предложение располагается перед главным, если по смыслу оно относится ко всему предложению в целом; если же оно поясняет отдельное слово, то непосредственно следует за этим словом.

В сложноподчиненных предложениях со значением причины и следствия вместо союза “потому что” в деловых текстах следует употреблять союзы “так как”, “ввиду того что”, “в силу того что”, “вследствие того что”.

Заемствованные слова

В настоящее время в нашей речи появилось огромное количество новых слов, среди которых можно найти множество заимствованных. Заимствования широко используются и в деловой сфере.

Заемствование — это элемент чужого языка (слово, морфема, синтаксическая конструкция и т. п.), перенесенный из одного языка в другой в результате языковых контактов, а также сам процесс перехода элементов одного языка в другой. Обычно заимствуются слова, реже синтаксические и фразеологические обороты.

Рассмотрим классификацию заимствований по степени их освоения русским языком:

- слова, утратившие какие бы то ни было признаки нерусского происхождения;
- слова, сохраняющие некоторые внешние признаки иноязычного происхождения;
- общепотребительные слова из области науки, политики, культуры, известные не только в русском, но и в других европейских языках.

Такая классификация, используемая в стилистике, преследует практические цели — выработать рекомендации к употреблению в речи тех или иных иноязычных слов.

Заемствованные слова, получившие всеобщее распространение и закрепившиеся в составе межстилевой русской лексики, с точки зрения стилистики не представляют интереса. В стилистической оценке нуждаются заемствованные слова, имеющие ограниченную сферу употребления.

Изучение и своевременная фиксация иноязычных слов, постоянно пополняющих литературный язык, необходимы для успешной борьбы с ненужными заимствованиями, которая остается одной из важнейших составных частей культурно-регулятивной деятельности в области языка.

Рассматривая в процессе анализа заемствованной лексики преимущественно именную лексику, можно выделить приведенные ниже группы слов.

1. *Иноязычные слова, именующие банковские операции.* В эту группу включены слова, обозначающие проводимые банками операции по привлечению и размещению денежных средств и ценных бумаг, осуществлению расчетов и т. д. Приведем примеры.

Инкассо (итал. *incasso*) — вид банковской операции, состоящий в получении банком причитающихся клиенту денег.

Аккредитив (нем. *Akkreditiv*, фр. *accréditif*, лат. *accreditivus* — доверительный): 1) (конец XIX в.) вид банковского счета, дающий возможность контрагенту получить на специально оговоренных условиях платеж за товар, работу, услуги немедленно по исполнении обязательств; 2) (1-я половина XX в.) именная ценная бумага, удостоверяющая право лица, на имя которого она выписана в банке, получить указанную в ней сумму в любом банке.

Сальдо (конец XIX в.; ит. *saldo* — расчет, остаток) — в бухгалтерском учете разность между итогами записей по дебету и кредиту счетов.

Кредит (начало XVIII в.; лат. *creditum* — ссуда): 1) предоставление денег или товаров в пользование на срок на условиях возвратности и, как правило, с уплатой; 2) сумма, в пределах которой разрешен расход на определенные цели.

Составляющие данной группы являются терминами. Большинство из них не имеет терминологических эквивалентов в русском языке, поэтому их использование в сфере делового общения вполне уместно и оправданно.

2. *Иноязычные слова, именующие действия по обеспечению чего-либо.* Слова, объединенные в данную группу, обозначают действие по предоставлению кому-либо материальных средств или гарантий. Приведем примеры.

Консультация (2-я половина XVIII в.; лат. *consultatio*) — совет, разъяснение специалиста по какому-либо вопросу.

Сервис (начало XX в.; англ. *service*) — обслуживание, удовлетворение бытовых нужд населения.

Гарантия (конец XVIII в.; фр. *garantie*) — ручательство, условие, обеспечивающее что-либо.

3. *Слова, именующие действия по осуществлению чего-либо.* Слова, вошедшие в обозначенную группу, называют действия по воплощению чего-либо в действительность или приведению чего-либо в исполнение, например: *эксплуатация, реализация, организация.*

4. *Слова, именующие документацию.* В данную группу входят слова, называющие любую документацию независимо от сферы ее функционирования. Это *контракт, чек, вексель, график*, а также *ноу-хау* (2-я половина XX в.; англ. *know-how* — знаю, как) — техническое знание, опыт, документация, передача которых оговаривается при заключении лицензионных договоров и соглашений.

5. *Группа слов, именующих печатные издания.* Слова, вошедшие в данную группу, называют то, что издается или издано: *брошюра, буклет.*

6. *Слова, именующие время.* В названную группу входят словарные единицы, характеризующие время в любой интерпретации: *квартал, период, дата.*

7. *Слова, именующие место.* Данная группа объединила слова, именующие какое-либо пространство, которое занято или может быть занято кем-либо: *район, тракт.*

В текстах служебной корреспонденции часто используются псевдоиностранные слова, которые могли возникнуть в ареале русского языка, но на базе элементов классических языков.

Надо заметить, что иноязычное происхождение подобных слов уже не так ощутимо на современном этапе развития русского языка, поскольку они прижились в его рамках и обрели статус русифицированных.

К числу освоенных русским языком можно отнести, например, такие слова, как *экономика* (от лат. *economia* — хозяйство, от греч. *oikonomike* — искусство ведения домашнего хозяйства); *квартал* (от лат. *quartus* — четвертый); *график* (от греч. *graphikos* — начертанный); *пункт* (от лат. *punctum* — точка).

Среди заимствованных терминов есть такие, которые имеют русские синонимы. Например, заимствованное слово *импорт* и русское слово *ввоз*.

Употребление иноязычных терминов связано с тем, что русские аналоги недостаточно отражают официальность и значимость понятий. Подобный факт также является следствием интенсивного влияния английского языка в сфере делового общения, особенно в данный период.

Заимствование иноязычной лексики — процесс естественный. Использование таких слов в разумных пределах как в деловой речи, так и в других областях не вредит языку, а наоборот, обогащает его.

Требования к абзацам текста

Известно, что абзац — фрагмент печатного текста от одной красной строки до другой. Но не всегда мы осознаем, какие возможности дает нам деление текста делового документа на абзацы. А они поистине значительны, и специалист, понимающий это, держит в своих руках дополнительный ключик к установлению контакта, взаимопонимания между ним и его адресатом.

Лингвисты высказывают различные предположения о том, что такое абзац в содержательном смысле. В основу берутся разные признаки: относительная тематическая завершенность, синтаксическая целостность, логика развития мысли и др. Для

практика же важно понимание целей, которым может служить абзац в структуре текста.

Если главное назначение делового письма — донести до читателя какую-либо информацию, направить его действия в нужном адресанту русле, то и абзац, в конечном счете, должен работать на достижение поставленных составителем документа задач. Поэтому главная цель абзацного деления — воздействовать на получателя.

Красная строка обращает на себя внимание, и содержание начала абзаца лучше закрепляется в памяти читающего. Поэтому абзацем хорошо выделить ту часть текста, на которую, по замыслу, адресат должен обратить особое внимание.

Абзацное членение служит композиционной ясности текста. И логически выстроенное сообщение, части которого выделены графически, легче будет усвоено адресатом.

Обычно выделяют следующие значимые части текста:

- этикетные формулы начала и конца текста;
- вступительную часть, вводящую в содержание и определяющую тему документа;
- основную часть, в которой в определенном составителем порядке, в соответствии с логикой развития событий, мысли, излагается содержание сообщения;
- завершающую, резюмирующую сказанное, подчеркивающую основную мысль, содержащую просьбу, приказ и др.

Особенно важно понимать, что абзац — средство воздействия на адресата на невербальном (несловесном) уровне, а для достижения коммуникативной цели нужно использовать максимум возможностей, действующих как на сознание, так и на подсознание!

С абзацем связана возможность выразить специфику функционального стиля, жанра речи и особенности индивидуального слога.

И последнее. Текст с небольшими абзацами легче читается. Крупные блоки текста, никак графически не расчлененные, отпугивают читателя, и если он не заинтересован в предлагаемой

информации, то все усилия по составлению послания окажутся тщетными — оно останется непрочитанным.

Деление текста на абзацы основывается, как правило, на субъективных критериях, является делом вкуса и языкового чутья человека. Определяет принципы деления текста в первую очередь цель отправителя. Но существуют и объективные принципы членения текста на абзацы. Знание этих принципов, учет значения абзацного членения для восприятия текста позволяют добиться взаимопонимания в непростом виде общения с помощью письменных знаков.

2.3. Типичные ошибки при подготовке деловых писем

К сожалению, составители деловой документации зачастую допускают массу ошибок. Последние можно подразделить на следующие виды: структурные, синтаксические, морфологические, лексические, стилистические, технические.

Поскольку в качестве основного инструмента информационного обмена между организациями выступает переписка, предлагаем рассмотреть типичные ошибки при составлении документов на примерах деловых писем.

Структурные ошибки

Большое количество документов составлено так, как будто их составители никогда раньше не писали деловых писем, не составляли отчетов, актов, протоколов по соответствующим вопросам. Это, конечно, следствие отсутствия разработанных типовых документов.

Вновь создаваемый документ не должен дублировать другой, уже стандартизованный.

Какая необходимость в составлении письма, удостоверяющего личность сотрудника в его служебной командировке, если существует форма командировочного удостоверения? Нет никакой нужды вводить письма-удостоверения, когда достаточно ограничиться пропуском или паспортом, а необходимую информацию изложить устно.

Не всегда оправданно сопроводительное письмо, особенно в случае отправки одного документа малого формата. В этом случае можно прямо на отсылаемом документе проставить адрес, дату отправки и индекс.

Источником структурных ошибок является неверное построение делового письма, несоразмерное расположение его частей. Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал определенное место в логической структуре делового письма и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение этого условия приводит к длинным введениям и сложным системам мотивировок.

В связи с тем что в бланке письма отведено специальное место для указания связи между предыдущим и последующим письмом, не следует текст письма начинать с повторения того, что уже отражено в индексах, дате отправления и теме письма.

Нет необходимости указывать наименование предприятия рядом с должностью лица, подписавшего письмо, поскольку это уже указано на бланке или в прямоугольном штампе, поставленном в верхнем левом углу письма.

Синтаксические ошибки

Ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении

В текстах деловых писем встречаются ошибки, свидетельствующие о том, что их составители не знают правила порядка слов в русской письменной речи. Как уже отмечалось, его информационная роль возрастает к концу предложения. Рассмотрим три примера: *Завод “Прогресс” выполнил план к 20 декабря. К 20 декабря завод “Прогресс” выполнил план. К 20 декабря выполнил план завод “Прогресс”.*

В первом предложении содержится указание, к какому сроку завод выполнил план. Во втором предложении констатируется, что завод план выполнил. В третьем предложении указывается, какой завод (именно “Прогресс”) выполнил план.

Так, например, из предложения *Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки за продукцию не-*

понятно, расценки уточняются в конце года или расценки уточняются для определения фонда оплаты в конце года.

По-видимому, это предложение должно быть составлено в следующем виде: *Для определения фонда оплаты расценки за продукцию уточняются в конце года.*

Нарушение специфики употребления деепричастных оборотов

Деепричастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или до другого действия. Используя это обстоятельство, через деепричастный оборот можно передать различные этические моменты, такие, как, внимание, оказанное затронутому в письме вопросу в ходе его изучения, заинтересованность в скорейшем завершении работы и т. д. Например: *Внимательно рассмотрев представленный к утверждению проект, Совет директоров считает...*

Пользуясь деепричастными оборотами, можно сформулировать причины, послужившие основанием для принятия того или иного управленческого решения. Деепричастным оборотом следует начинать, а не завершать фразу. Например: *Учитывая..., Считая..., Принимая во внимание..., Руководствуясь... и т. д.*

Ошибки при употреблении деепричастных оборотов не трудно исправить, заменяя предложения с деепричастными оборотами предложениями с отглагольными существительными, а также употребляя глаголы-сказуемые не в страдательном, а в действительном залоге.

Неправильно: *Изучая проблемы городского транспорта, учеными были получены интересные результаты.*

Правильно: *При изучении проблем городского транспорта ученые получили интересные результаты.*

Или: *Изучая проблемы городского транспорта, ученые получили интересные результаты.*

Ошибки, возникающие в результате незнания структуры сложного предложения

Трудно представить деловую письменную речь без сложноподчиненных предложений. Совмещая просьбу и причины,

побудившие обратиться с просьбой, отказ и его убедительную аргументацию в рамках единой конструкции, сложные предложения придают большую убедительность просьбе и смягчают впечатление отказа, позволяют подчеркнуть важные смысловые оттенки, привести аргументы, дать подробное обоснование основных положений и т. д.

Кроме того, использование союзов и союзных слов дает возможность точно определить те смысловые отношения, которые наблюдаются между отдельными частями развернутого высказывания.

При построении сложных предложений следует учитывать, что наиболее употребительны сложные предложения с союзами и союзными словами *что; который; если; вследствие того что; при условии чтобы; где; как*.

Нередко составители деловых писем неоправданно усложняют текст. Появляются письма, насыщенные сложноподчиненными предложениями с однотипными придаточными частями, длиннейшими перечислениями, сложно построенными вставными конструкциями, развернутыми цитатами (например, из предварительной деловой беседы или телефонного разговора) и т. д.

Придаточные предложения могут быть заменены синонимичными причастными и деепричастными оборотами. Этим достигается сжатость и лаконизм текста. Например: *Направляем Вам для сведения Основные положения Единой государственной системы делопроизводства, одобренные Государственным комитетом...* (вместо: *которые одобрены*).

Неправильное использование предлогов

Наиболее частая ошибка — неправильное использование предлогов. В деловой письменной и устной речи получили большое распространение словосочетания с предлогом *о* и зависимыми существительными в предложном падеже типа: *вопрос о доверии; решение о кадрах; соглашение с ...* и т. д. Однако наблюдаются случаи неправильного использования предлога *о*, что создает языковые помехи. Например: *Директор завода отме-*

тил о важности поставленной проблемы. Правильно: Директор отметил важность поставленной проблемы.

Это показывает о том, что мы терпимо относимся к недостаткам. Правильно: Это показывает, что мы терпимо относимся к недостаткам.

Цех нуждается в ремонте, о произведения которого мы настоятельно требуем. Правильно: Цех нуждается в ремонте, произведения которого мы настоятельно требуем.

Нет сомнений о том, что проводимая отделом работа большая и важная. Правильно: Нет сомнений в том, что проводимая отделом работа большая и важная.

Составители деловых писем нередко не различают случаев, когда речь идет об учреждении, а когда о здании. Например: В наше предприятие распределены на работу молодые специалисты (правильно: На наше предприятие).

Неправильный падеж

Составители деловых писем часто допускают неправильное употребление падежа. Наиболее частым является неверное употребление существительного в родительном падеже вместо дательного.

Неправильно: Согласно Вашей просьбы... , Согласно приказа... , Согласно решения... .

Правильно: Согласно Вашей просьбе... , Согласно приказу... , Согласно решению... .

Слово руководство требует после себя не родительного, а творительного падежа. Например, неправильно писать: Руководство производственной практики осуществляется ведущими специалистами предприятия.

Правильно: Руководство производственной практикой осуществляется ведущими специалистами предприятия.

Рассмотрим следующий пример: Институт ходатайствует о постоянной прописке в г. Москве сотруднику Петрову Н.А.

В этом случае следует употребить слово сотрудник в родительном падеже или использовать выражение: Институт

ходатайствует о предоставлении постоянной прописки... сотруднику... .

Морфологические ошибки

Согласование определений

Если определение относится к имени существительному, имеющему при себе приложение, оно согласуется с главным словом сочетания: *новый вагон-лаборатория, универсальная лебедка-автопогрузчик*. Главное слово в таких сочетаниях обычно стоит на первом месте.

Если определение относится к сочетанию личного имени и приложения типа *директор завода т. Иванова*, определение обычно согласуется с ближайшим именем существительным: *наш начальник цеха Петрова; старший инженер т. Яковлева; новый лаборант Серова*.

Отступление от этого правила наблюдается в тех случаях, когда определение выражается причастием: *выступившая на собрании заместитель декана по научной работе доцент Сидорова...; принимавшая участие в разработке проекта старший научный сотрудник Алексева*

Ошибки при употреблении полной и краткой формы имен прилагательных

Составителям деловых писем следует учитывать, что краткие формы имен прилагательных более употребительны в официально-деловой речи. Полные формы прилагательных, являющиеся именной частью сказуемого, в подобных текстах оказываются неуместными, ощущаются как разговорные и даже просторечные.

Неправильно:	Правильно:
<i>Выводы комиссии обоснованные и справедливые</i>	<i>Выводы комиссии обоснованны и справедливы</i>
<i>Решение об увольнении т. Иванова незаконное</i>	<i>Решение об увольнении т. Иванова незаконно</i>
<i>Изменение графика отпусков работников отдела нежелательное</i>	<i>Изменение графика отпусков работников отдела нежелательно</i>
<i>Данное решение обязательное для исполнения</i>	<i>Данное решение обязательно для исполнения</i>

В случае употребления форм кратких имен прилагательных на *-енен* и кратких причастий на *-ен* следует учитывать, что в официально-деловой речи предпочтительно употребление форм на *-енен*.

Правильно: *Окончательный результат тождественен предварительным расчетам.*

Каждый член бригады ответственен за качество продукции.

Ошибки при употреблении количественных имен числительных

При употреблении количественных числительных в деловых письмах, а также в конкурентах письма — телефонном разговоре, деловой беседе, при чтении деловых текстов в официальной обстановке — следует помнить, что все количественные имена числительные склоняются; при этом изменяются все части сложных и составных числительных: *до семисот рублей, с семьюстами семьюдесятью семью рублями* и т. д.

Несклонение или неполное склонение сложных и составных числительных, распространенное в устной речи, является нарушением норм официально-деловой письменной речи.

Как уже отмечалось, в текстах количественные имена числительные, как правило, записываются цифрами. Поэтому, чтобы избежать возможных речевых ошибок в текстах, предназначенных для чтения или произнесения в официальной обстановке, наряду с цифровыми обозначениями следует давать их словесные варианты, разумеется, в соответствующих падежных формах: *На завод было доставлено до 777 т (семисот семидесяти семи тонн) металлолома.*

Депутат встретился с 777 (семьюстами семьюдесятью семью) рабочими завода.

Лексические ошибки

Неправильное использование слов и терминов. Большое количество ошибок в деловых письмах относится к лексическим. Природа их кроется в ряде случаев в недостаточной грамотности некоторых адресантов. Ничем иным нельзя объяснить

следующие фразы: *Обеспечьте детсаду постоянную няню и шестимесячную уборщицу.*

Отметить хорошее состояние ул. Ярославской с присуждением ей денежной премии 200 руб.

Можно ли, исходя из этих документов, принять толковое решение? Порой авторы документов не считают нужным подобрать правильный термин.

Отдельные термины и профессиональные жаргонные слова бывают знакомы лишь узкому кругу лиц определенной профессии, поэтому требуется обязательная расшифровка их в тексте.

Расшифровывать нужно и термины, которые в разных отраслях промышленности имеют различное значение, например: *редуктор* в химической промышленности означает “приспособление для снижения давления газа”, а в машиностроении — “приспособление, снижающее скорость вращения валов”.

Стремление придать словам большую значимость выливается в “терминологическую игру”, приводящую к разнообразным ошибкам.

Часто встречаются обороты, которые в стилистике именуется расщеплением сказуемого: вместо *премировать* пишут *производить премирование*, вместо *монтировать* — *производить монтаж*, вместо *внедрить* — *осуществить внедрение*.

В одном из документов находим: *Приказываю разрешить приглашение для чтения лекций одного или двух специалистов.*

Зачем понадобилось отглагольное существительное *приглашение*?

В деловых письмах очень много отглагольных существительных с окончанием на *-ание*, *-ение*, придающих речи ярко выраженный канцелярский характер.

Нередко также встречаются образованные по их образцу слова с отрицанием, которые особенно затрудняют восприятие текста, например, *несогласование*, *некомандирование*. А пробовал ли кто-нибудь вдуматься в смысл таких часто употребляе-

мых слов, как *недополучение*, *недовыполнение* или (что вообще трудновообразимо) *недоперевыполнение*?

Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов

Часто в деловой язык попадают иностранные слова, обозначающие понятия, за которыми уже закреплен русский эквивалент. Например, пишут: *срок выполнения может быть пролонгирован* вместо *продлен*; *презентовать* вместо *представить*.

При использовании иностранного слова необходимо точно знать его смысл. Например, неверно предложение: *Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы*.

Слово *лимит* означает “предельная норма”. Лимитируются средства, а не расходы, т. е. дается предельная норма денежных средств, в пределах которых осуществляются те или иные расходы.

Употребление нескольких слов с одним и тем же значением (*конвенция — условие, экстраординарный — особенный*) часто затрудняет работу с документами, особенно при обработке их на машине.

Неправильное употребление иноязычной лексики, как правило, ведет к тавтологии и плеоназму.

Тавтологией называются смысловые повторы, которые часто возникают в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова: *польза от использования навесных агрегатов; следует учитывать следующие факторы; данное явление полностью проявляется в условиях...* Тавтологические повторы делают фразу неблагозвучной. Кроме того, они затрудняют ее восприятие, поскольку привлекают к себе особое внимание.

В следующих примерах иностранные слова приносят нежелательные ассоциации:

Новый станок — настоящий ас среди своих братьев.

Во время испытаний новое устройство сохраняло свой приоритет.

Заимствование иностранных слов — закономерный путь обогащения всякого языка. Однако нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающий данное понятие. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами, тесно связанными между собой: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления.

Плеоназмы. Плеоназмом (греч. *pleonasmus* — излишество) называется частичное совпадение значения слов, образующих словосочетание: *памятный сувенир* (*сувенир* — подарок на память), *передовой авангард* (*авангард* — те, кто идет впереди), *совместное сотрудничество* (*сотрудничество* — совместная работа, совместное решение проблем).

Часто встречаются выражения: *промышленная индустрия* (в слове *индустрия* уже заключено понятие *промышленная*); *форсировать строительство ускоренными темпами* (*форсировать* — и так означает вести ускоренными темпами); *потерпеть полное фиаско* (*фиаско* и есть полное поражение). Как отмечалось выше, одной из причин плеоназма является неправильное употребление иностранной лексики.

Тем не менее можно указать не один случай, когда оценка правильности (неправильности) словоупотребления требует осторожности. Например, неправильно: *прейскурант цен* (*прейскурант* — перечень цен), однако допустимы выражения типа *прейскурант розничных цен*, *прейскурант местных цен*, в рамках которых понятие цены конкретизируется и получает форму развернутого словосочетания. Неправильно: *своя автобиография* (*автобиография* — описание собственной жизни).

Неразличение слов-паронимов. Смысловая точность речи — одно из главных условий, обеспечивающих практическую, а нередко и правовую ценность делового письма. Неправильно выбранное слово может исказить фразу или придать тексту нежелательный оттенок. Речевой ошибкой, связанной с незнанием значения слова, является различение слов-паронимов.

Паронимами называются близкие по звучанию родственные слова, различающиеся значением: *гарантийный* — *гаран-*

тированный; поместить — разместить; проводить — производить; оплатить — заплатить и т. д.

Часто составители деловых писем путают значение слов *командированный* и *командировочный*. Слово *командированный* образовано от глагола *командировать* и имеет значение *лицо, посланное в командировку*. Например, *командированный специалист*. Слово *командировочный* образовано от имени существительного *командировка* и обозначает предметы и обстоятельства, связанные с этим понятием: *командировочное удостоверение, получить командировочные*. Слово *командировочный* не может относиться к человеку, это ошибка.

Иногда составители деловых писем путают многозначные глаголы *представить* и *предоставить*. Глагол *представить* имеет значения: *предъявить, сообщить (представить список необходимого оборудования, представить документы)*; *познакомить с кем-либо (представить коллективу нового сотрудника)*.

Глагол *предоставить* имеет значения: *отдать в чье-либо распоряжение, пользование (предоставить транспортные средства)*; *дать право, возможность сделать, осуществить что-либо (предоставить отпуск, предоставить слово, предоставить решение вопроса коллективу завода)*. Например: *Ваш институт должен представить список сотрудников, желающих принять участие в конференции*.

3. СТРУКТУРА ТИПОВОГО ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

3.1. Основные элементы структуры делового письма

В данном случае более правильным будет говорить о структуре содержания делового письма, если быть еще более точным — о структуре его основного текста. В свою очередь, основной текст можно — довольно условно — разделить на информационную и служебную части.

Информационная часть — это текст делового письма. Текст представляет собой центральный элемент структуры послания, то, ради чего оно и пишется и благодаря чему составляет известную ценность для адресата.

Служебная часть включает в себя вспомогательные элементы, которые предваряют и завершают информационную составляющую делового письма.

С информационной точки зрения данная часть послания является менее значительной, чем текст. Однако без ее элементов создать сколько-нибудь удовлетворительный вариант содержания делового письма не представляется возможным.

Служебная часть содержания делового письма, как правило, включает:

- 1) приветствие;
- 2) обращение к адресату;
- 3) лид-абзац;
- 4) заключительную формулу вежливости;
- 5) подпись отправителя;
- 6) постскрипtum (постпостскрипtum).

Первые три элемента предшествуют информационной части (тексту) делового письма, последующие три — подытоживают ее. Коротко охарактеризуем каждый элемент структуры делового письма.

3.2. Приветствие

Обязательный элемент частного делового письма. В официальных деловых письмах, как правило, отсутствует. Под приветствием подразумевается начальная (вводная) формула вежливости, выполняющая функцию, аналогичную функции устного приветствия собеседника при непосредственном общении с ним (при личной встрече или по телефону).

Функциональное значение приветствия весьма велико — при помощи несложной вводной формулировки автор делового письма уже в первой строке послания свидетельствует адресату свое уважение. Это не просто производит на последнего благоприятное впечатление, но и в значительной степени сокращает психологическую дистанцию между участниками деловой переписки, создавая необходимые предпосылки для конструктивного невербального диалога.

Во всех случаях приветствие предшествует обращению к адресату и тесно взаимосвязано с ним.

Наиболее часто в качестве приветствия в деловых письмах используются следующие стандартные формулировки:

Здравствуйте, ... (имя и отчество адресата);

Здравствуйте, ... (безличное обращение к адресату, например “господин директор!”);

Здравствуйте, ... (безличное обращение к нескольким адресатам, например “господа акционеры!”).

Менее формальными видами приветствия являются следующие формулировки:

Добрый день, ... (имя и отчество адресата);

Приветствую Вас, ... (безличное обращение к адресату, например “профессор!”);

Рад приветствовать вас, ... (безличное обращение к нескольким адресатам, например “коллеги!”).

Наконец, в отдельных случаях, когда между участниками деловой переписки сложились и в течение длительного времени сохраняются устойчивые дружеские взаимоотношения, и при этом они находятся в равном социальном положении (принад-

лежат к одной и той же возрастной или профессиональной группе, одному и тому же имущественному классу, занимают сопоставимые должности и т. п.), в качестве приветствия допустимо использовать одну из следующих формулировок:

Привет, ... (старина!);

Мое почтение, ... (дружище!);

Сколько лет, сколько зим, ... (имя, отчество адресата).

Если участники деловой переписки считают допустимым обращаться друг к другу по именам (на ты), то в этом случае формулировка приветствия может быть, к примеру, следующей:

Здравствуй, ... (полное имя адресата без указания отчества, например Василий!).

Приветствие располагается на 2–3 интервала ниже реквизита “Заголовок к тексту”.

Воздействие приветствия может быть в еще большей степени усилено, если последующее обращение содержит в себе, помимо собственно упоминания должности, титула, фамилии или имени и отчества адресата, и какой-нибудь эпитет, подчеркивающий почтение к адресату со стороны автора делового письма.

Таким образом, целесообразно перейти к рассмотрению следующего элемента структуры документа — обращения.

3.3. Обращение к адресату

Обязательный элемент частного делового письма. Как правило, присутствует и в официальных деловых письмах, хотя в отдельных случаях можно обойтись и без него (например, в сопроводительных письмах). Как и предшествующий элемент структуры, обращение к адресату, на первый взгляд, — это прежде всего проявление вежливости по отношению к нему.

Специфической особенностью обращения является использование в конце пунктуационного восклицательного знака, который указывает на то, что факту обращения к данному лицу или затронутому в письме вопросу автором придается особое значение.

Функциональное значение обращения к адресату шире, чем у приветствия.

Во-первых, при помощи персонального или группового (если адресатами является группа людей) обращения автор делового письма действительно свидетельствует адресату свое уважение.

Во-вторых, обращение к адресату выполняет связующую функцию по отношению к последующим элементам делового письма, “перебрасывая мостик” к лид-абзацу или (в отсутствие такового) непосредственно к тексту послания.

Обращение к адресату следует непосредственно за приветствием.

Примеры синтаксического и стилистического взаимодействия приветствия и обращения рассмотрены выше.

Во всех примерах способ обращения к адресату выбран наиболее простой — т. е. предполагающий использование в качестве слова (слов) обращения:

1) имена собственные — фамилия, полное имя или имя и отчество адресата;

2) имена нарицательные — наименование должности, титула, специального или почетного звания адресата.

Приведем далее несколько примеров (с учетом примечаний):

Гражданин Борисов;

Дорогая Светлана!;

Сергей Сергеевич!;

Товарищ подполковник!;

Господин Чрезвычайный и Полномочный посол;

Ваше Высокопреосвященство;

Ваше Величество;

Ваша честь.

Допустима и безличная форма простого обращения, в соответствии с которой для этой цели употребляются имена существительные, выражающие одну из общепринятых (стандартных) форм обращения к адресату (ам): *коллега, гражданин, гражданка, товарищ, господин, госпожа, сударь, сударыня, а также господа, дамы и господа, леди и джентльмены, товарищи, граждане, коллеги* и т. д.

Если же приветствие отсутствует, то обращение фактически открывает содержание делового письма. В этом случае простой способ обращения к адресату целесообразно “усложнить”, дополнив имя собственное или нарицательное прилагательным, наиболее подходящим соответствующему случаю письменного обращения.

Таким образом, простое обращение к адресату преобразуется в сложное.

К числу таких прилагательных относятся: *уважаемый, досточтимая, достопочтенные, многоуважаемый, глубокоуважаемая, высокоуважаемые, почтеннейшие* и т. п. Функциональное назначение подобного дополнения к обращению очевидно — с его помощью автор делового письма стремится как можно более полно выразить испытываемое им чувство расположения и уважения к адресату.

Как и в случае с приветствием, это обычно создает благоприятное впечатление об авторе письма и самом письме (даже если в нем и содержатся не самые приятные известия).

Приведем в качестве примеров несколько наиболее типичных форм сложного обращения к адресату (ам) делового письма:

Уважаемый Александр Александрович!

Уважаемая Александра Александровна!

Уважаемые Ольга Викторовна и Сергей Иванович!

Уважаемые коллеги!

Досточтимый господин Кузнецов!

Достопочтенная госпожа Кузнецова!

Почтеннейшие господа!

Многоуважаемый мистер Питерсон!

Многоуважаемая мадам Буше!

Многоуважаемые господа вкладчики!

Глубокоуважаемый сенатор!

Глубокоуважаемая госпожа адвокатесса!

Глубокоуважаемые члены ассамблеи!

И т. д.

Обращение к адресату располагается на одном уровне с приветствием, а в том случае, если последнее отсутствует — на его месте, т. е. на 2–3 интервала ниже реквизита “Заголовок к тексту”.

Отметим также, что в определенных случаях приведенные формы обращения могут быть преобразованы в еще более сложную, развернутую форму.

С этой целью восклицательный знак в конце обращения заменяется на запятую, после которой следует продолжение, поясняющее адресату мотивы и тему делового письма, например, следующим образом:

Уважаемый господин министр, обращаюсь к Вам за содействием в ... ;

Уважаемая Лариса Михайловна, настоящим сообщая Вам ответ на ... ;

Уважаемые коллеги, позвольте выразить этим письмом свое удовлетворение в связи с

Фактически в этом случае обращение к адресату сливается со следующим элементом структуры — лид-абзацем. Уместно в этой связи перейти к его более тщательному рассмотрению.

3.4. Лид-абзац

Лид-абзац — первый абзац делового письма, включающий, как правило, не более одного предложения. Функциональное значение лид-абзаца заключается, во-первых, в выражении адресату формальной благодарности (см. далее), во-вторых, в пояснении мотивов и темы послания, и, в-третьих, в обеспечении смысловой и стилистической подводки к основному тексту послания.

Лид-абзац не является обязательным элементом структуры делового письма — в ряде случаев его функцию отчасти выполняет реквизит “Заголовок к тексту”. Кроме того, лид-абзац может быть заменен рассмотренной ранее развернутой формой обращения к адресату. Но присутствие в деловом письме и указанного реквизита, и обращения, и лид-абзаца не является противоречием.

Отметим также, что использование лид-абзаца для выражения формальной благодарности при подготовке официального делового письма выглядит не вполне оправданным, в связи с чем читателям рекомендуется включать в текст соответствующие формулировки только при ведении частной переписки.

Приведем несколько примеров указанных формулировок:

Спасибо за интерес, проявленный Вами к нашему объявлению о ... ;

Благодарим Вас за своевременный ответ и предоставленную информацию ... ;

Мы чрезвычайно признательны Вашей организации за эффективное содействие в

В общем случае лид-абзац следует непосредственно за обращением к адресату и располагается на один интервал ниже последнего. Приведем в качестве примеров несколько наиболее типичных форм лид-абзаца (не содержащих формальной благодарности):

Обращаюсь к Вам в связи с ... (далее следует кратко указать причину письменного обращения);

Настоящим письмом сообщаем Вам о ... (далее следует кратко указать, о чем конкретно намерен сообщить автор адресату);

Уведомляю (докладываю, извещаю и т. п.) о ... (далее следует кратко указать, о чем именно намерен уведомить автор адресата);

Просим Вашего содействия (согласия, указания и т. п.) в (на, о) ... (далее следует кратко указать, какое именно содействие требуется автору от адресата);

Подтверждаю, что в соответствии с ... (далее следует кратко указать, что конкретно подтверждает автор данным посланием);

Высылается (направляется, представляется и т. п.) ответ на Ваше обращение от ... (далее следует кратко указать, на какое именно обращение автором дается ответ адресату).

Таким образом, формулировка лид-абзаца в значительной мере предопределена характером делового письма (инициатив-

ное письмо, письмо-сообщение, письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-подтверждение, ответное письмо и т. п.). В свою очередь, лид-абзац упрощает процесс ознакомления, изучения и восприятия текста делового письма.

3.5. Текст делового письма

Текст делового письма состоит из предложений, сгруппированных в абзацы.

Таким образом, абзац образует относительно самостоятельную часть текста, логически и стилистически взаимосвязанную с другими его частями, а также со смежными элементами структуры делового письма.

При рассмотрении структуры текста делового письма следует иметь в виду, что в подавляющем большинстве случаев в содержании писем рассматривается всего один вопрос.

Тем не менее для освещения его различных аспектов почти всегда возникает необходимость в дополнительной структуризации текста послания. Такая структуризация часто предусматривает разделение текста на 3 части — вводную, основную и заключительную. Коротко охарактеризуем их.

Вводная часть текста предназначена для конкретизации сути вопроса, послужившего поводом для делового письма (по отношению к информации, изложенной в лид-абзаце). Данная часть текста может состоять из одного абзаца, включающего 2 предложения.

В первом предложении четко формулируется суть вопроса.

Во втором предложении, как правило, содержится смысловая и стилистическая подводка к основной части текста. Обращаем внимание читателей на то, что первый абзац текста делового письма должен быть самым коротким и предельно ясным.

Основная часть текста служит для последовательного и подробного описания различных аспектов вопроса. В зависимости от сложности и новизны вопроса основная часть может включать от 1 до 3 и более абзацев, каждый из которых насчитывает от 1 до 3 предложений.

Предложения внутри абзацев должны быть объединены одной и той же мыслью, например:

а) в первом абзаце делается краткое упоминание о состоянии дел на момент отправки предыдущего делового письма;

б) во втором абзаце даются ответы на поставленные адресатом вопросы, поступившие с его посланием;

в) в третьем абзаце приводится краткая оценка сделанного;

г) в четвертом абзаце указываются нерешенные вопросы и главные причины этого.

Между абзацами должна обеспечиваться четкая смысловая и стилистическая взаимосвязь. При этом длина абзацев может последовательно возрастать, но до известных пределов.

Длину предложений и абзацев следует по возможности ограничивать, поскольку в противном случае адресату потребуется затратить дополнительные усилия и время для изучения и восприятия текста делового письма.

Заключительный абзац основной части должен быть наиболее убедительным. Логика и стилистика его изложения должны обеспечить адресату возможно более удобный переход к заключительной части текста.

Заключительная часть текста обычно состоит из одного абзаца, включающего 2–4 предложения.

Первое (при необходимости — и второе) предложение обычно представляет вывод, подытоживающий сказанное в основной части делового письма.

Следующее предложение чаще всего содержит в себе просьбу (требование, указание), адресованное адресату от имени автора или организации (третьего лица), интересы которых он в данном случае представляет.

Заключительное предложение указывает на характер ожиданий автора послания.

3.6. Заключительная формула вежливости

Обязательный элемент частного делового письма. В официальных деловых письмах может отсутствовать. Выполняет функцию, аналогичную функции устного прощания (и предше-

ствующим ему словам) при непосредственном общении с собеседником (при личной встрече или по телефону).

Использование заключительной формулы вежливости несколько приглушает официальный тон в конце послания — впрочем, ровно настолько, насколько это позволяют сделать взаимоотношения автора и адресата.

Заключительная формула вежливости предшествует подписи и располагается интервалом ниже последней строки текста делового письма. Наиболее часто в качестве заключительной формулы вежливости используются следующие стандартные формулировки:

С уважением, ... ;

С неизменным уважением, ... ;

С глубоким уважением, ... ;

С глубоким почтением, ... ;

С чрезвычайным почтением, ... ;

С благодарностью и уважением, ... ;

С признательностью и уважением, ... ;

С уважением и пожеланиями всего наилучшего, ... ;

Искренне Ваш ... ;

Остаюсь искренне Ваш ... ;

Примите уверения в совершеннейшем к Вам почтении и преданности ... ;

Пользуясь случаем, прошу принять Вас (прошу передать господину ...) уверения в моем весьма высоком уважении.

Отметим, что для частной деловой переписки рекомендуется использование более простых формулировок вежливости. Во многих случаях их могут заменить обычные слова прощания, например:

До свидания ... ;

Всего доброго ... ;

Всего наилучшего ... ;

С пожеланиями всего наилучшего ... ;

Всех благ ... ;

До скорой встречи

3.7. Подпись отправителя

Подпись является обязательным и, как правило, заключительным элементом структуры делового письма. Функциональное назначение подписи — двойное. Во-первых, подпись придает официальному деловому письму юридическую силу. Во-вторых, подпись удостоверяет личность автора послания. Подпись располагается интервалом ниже заключительной формулы вежливости.

Порядок оформления подписи в настоящем пособии уже рассматривался (см. требования к реквизиту “Подпись”), в связи с чем в данном параграфе будут приведены лишь примеры и некоторые комментарии к ним.

В частности, читателям следует помнить, что в зависимости от того, на чем оформлено деловое письмо (на бланке или на чистом листе писчей бумаги), подпись приводится в сокращенной, полной или развернутой форме.

Сокращенная форма предполагает указание собственно подписи (так называемой сигнатуры) и ее расшифровки — в виде инициалов и фамилии автора послания. Указанная форма подписи применяется при оформлении делового письма на бланке должностного лица организации, уполномоченного вести деловую переписку и выступающего в качестве отправителя послания.

Приведем далее несколько вариантов оформления сокращенной формы подписи:

- 1) (сигнатура) *И. И. Иванов;*
- 2) (сигнатура) *М. М. Михайлова.*

Полная форма предполагает выполнение всех стандартных требований, предъявляемых к оформлению реквизита “Подпись” и подразумевающих указание должности, собственно подписи автора письма и ее расшифровки, в виде инициалов и фамилии автора послания. Указанная форма подписи применяется при оформлении делового письма на бланке письма (бланке структурного подразделения организации, если последнее уполномочено вести деловую переписку и выступает в качестве отправителя).

Приведем далее несколько вариантов оформления полной формы подписи:

- 1) *Генеральный директор* (сигнатура) *Я. Яковлева*;
- 2) *Начальник отдела* (сигнатура) *Л. Лоев*;
- 3) *Менеджер PR-группы* (сигнатура) *Н. Петров*;
- 4) *Водитель 1-го класса* (сигнатура) *А. Федоров*.

Развернутая форма предполагает дополнение полной формы подписи сведениями об авторе делового письма, а в некоторых случаях — использование иных сведений вместо общепринятых.

В качестве таких сведений могут выступать:

- 1) наследственные и почетные титулы;
- 2) почетные и специальные звания;
- 3) сведения, указывающие на иные особые заслуги автора (например, сведения о присужденных ему наградах, премиях и т. п.).

Указанная форма подписи применяется при оформлении делового письма на чистом листе писчей бумаги.

Приведем далее несколько вариантов оформления развернутой формы подписи:

1) *Почетный академик Академии естественных наук* (сигнатура) *Д. Д. Дмитриевский*;

2) *Заслуженный работник культуры* (сигнатура) *Э. Л. Эссен, лауреат премии “Северная Пальмира”*;

3) *Участник Великой Отечественной войны* (сигнатура) *В. В. Викторов, инвалид II группы, кавалер ордена Славы 2-й и 3-й степени*;

4) *Доктор экономических наук, профессор* (сигнатура) *Г. Г. Глебова*;

5) *Советник государственной службы II класса* (сигнатура) *Е. Е. Емельянова*;

6) *Руководитель исследовательского проекта* (сигнатура) *К. К. Краснова, кандидат социологических наук*.

3.8. Постскрипtum (постпостскрипtum)

Постскрипtum — необязательный, но все-таки постоянный элемент структуры делового письма. Постскрипtum (P. S.)

представляет собой краткую — не более 3–4 строк — приписку к тексту делового письма, помещенную после подписи.

Необходимость в постскриптуме возникает в следующих случаях:

- 1) адресату требуется сообщить информацию, по каким-либо причинам не вошедшую в основной текст делового письма;
- 2) основной текст делового письма отчасти утратил актуальность в связи с изменениями, произошедшими в период с момента подписания до момента отправки;
- 3) требуется еще раз привлечь внимание адресата к определенной информации, вошедшей с основным текст делового письма.

Постскриптум состоит из сокращения-заголовка — “P. S.”, “Postscriptum” или “Постскриптум”, дополнения (приписки) к основному тексту делового письма и подписи (сигнатуры автора без указания должности и расшифровки).

Располагается постскриптум на 1–2 интервала ниже подписи, на одном листе с ней. В необходимых случаях допускается дополнять подпись к постскриптуму датой и временем оформления приписки.

Если для оформления постскриптума нет места в нижней части листа, допустимо перенести дополнительный текст (включая заголовок) на оборотную часть листа, сделав сразу после подписи пометку *см. далее (см. оборот)*.

Рассмотрим далее несколько примеров оформления постскриптума:

1) *Постскриптум. Забыла сообщить Вам, месье Бушар, что в ближайшие два дня я не предполагаю находиться в офисе, поскольку надеюсь поработать над отчетом в более спокойной, то есть домашней обстановке. С неизменным уважением, Жюстина Блие.*

2) *Postscriptum. У меня только что изменился адрес электронной почты. Сообщаю его Вам для оперативной связи: ixoff-postbox@mail.ru. С пожеланиями всего наилучшего, Ваш П. И. Ухов. 31 марта 2006 года, 12.00.*

3) *P. S. Прошу Вас самым внимательным образом отнестись к срокам исполнения этого поручения. Надеюсь, не подведете? Жму руку. Григорьев-Григорьянц. 16.10.2006.*

В исключительных случаях считается извинительным дополнение постскриптума постпостскриптумом, представляющим собой повторную приписку к основному тексту делового письма. На практике подобное случается, к примеру, в тех случаях, когда деловое письмо с уже оформленным постскриптумом по каким-то причинам оставалось неотправленным, из-за чего у автора вновь возникла необходимость в уточнении каких-либо деталей его содержания.

Постпостскриптум включает сокращение-заголовок — “P. P. S.”, “Postpostscriptum” или “Постпостскриптум”, приписку к основному тексту и подпись (как правило, в виде начальных букв первого инициала и фамилии автора).

Для оформления постпостскриптума сохраняют действие и иные правила, отражающие порядок оформления постскриптума. Постпостскриптум располагается на 1 интервал ниже подписи к постскриптуму.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ГОСТ Р 6.30-2003

4.1. Требования к реквизитам служебных документов

В соответствии с разделом 2 ГОСТ Р 6.30–2003 в состав реквизитов (реквизит — от лат. *requisitum*, т. е. требуемое, необходимое) документа входят следующие элементы.

Всего государственным стандартом установлено 30 реквизитов:

- 01 — Государственный герб Российской Федерации;
- 02 — герб субъекта Российской Федерации;
- 03 — эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 — код организации;
- 05 — основной государственный регистрационный номер предприятия;
- 06 — индивидуальный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
- 07 — код формы документа;
- 08 — наименование организации;
- 09 — справочные данные об организации;
- 10 — наименование вида документа;
- 11 — дата документа;
- 12 — регистрационный номер документа;
- 13 — ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 14 — место составления или издания документа;
- 15 — сведения об адресате;
- 16 — гриф утверждения документа;
- 17 — резолюция;

- 18 — заголовок к тексту;
- 19 — отметка о постановке документа на контроль;
- 20 — текст документа;
- 21 — отметка о наличии приложений;
- 22 — подпись;
- 23 — гриф согласования документа;
- 24 — визы согласования документа;
- 25 — оттиск печати организации;
- 26 — отметка о заверении копии документа;
- 27 — отметка об исполнителе документа;
- 28 — отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 — отметка о поступлении документа в организации;
- 30 — идентификатор электронной копии документа.

4.2. Правила оформления реквизитов документов

1. Государственный герб Российской Федерации

В соответствии с Положением о Государственном гербе, утвержденном Указом Президента Российской Федерации от 30 ноября 1993 г. № 2050, Государственный герб изображается на бланках:

- Президента Российской Федерации;
- палат Федерального Собрания;
- Правительства Российской Федерации;
- Конституционного Суда Российской Федерации;
- Верховного Суда Российской Федерации;
- Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;
- центральных органов федеральной исполнительной власти (министерств, ведомств);
- федеральных судов;
- Прокуратуры Российской Федерации;
- Центрального банка Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека;
- Счетной палаты;
- дипломатических представительств, консульских учреждений и иных официальных представительств Российской Федерации за границей.

2. Герб субъекта Российской Федерации

Герб субъекта Российской Федерации помещают на бланках в соответствии с правовыми актами органов власти субъектов Российской Федерации. Как правило, герб субъекта Российской Федерации изображается на бланках представительных и исполнительных органов власти и управления республик, краев, областей, автономных образований и городов федерального подчинения — Москвы и Санкт-Петербурга, а также на бланках организаций, находящихся в их подчинении. То же касается и изображения на бланках гербов муниципальных образований (городов, сельских поселений).

3. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)

Эмблема организации — это символическое графическое изображение. В качестве эмблемы, как правило, используется товарный знак. Изображение эмблемы облегчает поиск документа, но заменять наименование предприятия или учреждения эмблемой не допускается. Эмблему размещают в левом поле документа, на уровне названия организации или в верхнем поле документа.

Эмблема должна быть зарегистрирована в установленном порядке — не допускается изображать на бланке документа эмблемы, товарные знаки (знаки обслуживания), не зарегистрированные официально. Эмблема не воспроизводится также при изображении на бланке документа герба.

4. Код организации

Согласно Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО) код имеют все зарегистрированные организации. Он может быть проставлен на бланках документов при их изготовлении и является своеобразным подтверждением правомочности организации — автора документа.

5. Основной государственный регистрационный номер предприятия (ОГРН) юридического лица

Представляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами. Реквизит располагается на бланке правее или ниже реквизита 04 по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций.

6. Индивидуальный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП)

Предоставляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами. Реквизит располагается на бланке правее или ниже реквизита 04 по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций.

7. Код формы документа

Согласно Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД), класс 0200000, код формы проставляется в случае, если соответствующая разновидность документа включена в классификатор. Этот реквизит печатается при составлении конкретного вида документа и включается в состав справочных сведений об организации в бланках писем, в остальных случаях проставляется рядом с наименованием вида документа.

8. Наименование организации

Реквизит называет автора документа, которым может быть организация, структурное подразделение, должностное или физическое лицо. Этот реквизит предполагает также указание вышестоящей организации, если она имеется. В бланках структурных подразделений наименование подразделения указывают под наименованием организации. Если организация имеет вышестоящую организацию, то ее наименование обозначается над наименованием организации.

Все наименования даются в именительном падеже:

- *Министерство образования Российской Федерации;*
- *Государственный университет управления;*
- *Институт информационных систем управления.*

В бланках организаций двойного подчинения (федеральному органу исполнительной власти и местному органу власти) указывается только наименование местного органа власти.

Наименование организации, указанное в бланке, должно точно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах (Уставе или Положении об организации).

Если организация имеет официально закрепленное сокращенное наименование, оно приводится под полным наименованием в скобках:

Всероссийский научно-исследовательский институт сельскохозяйственного машиностроения (ВНИИсельхозмаш).

9. Справочные данные об организации

Реквизит присутствует только в бланках писем и включает в себя индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адреса, номера телефона, факса, адрес электронной почты. В составе этого реквизита могут указываться банковские реквизиты, государственный регистрационный номер организации, номера лицензий и другие необходимые для осуществления ее деятельности сведения.

10. Наименование вида документа

Данный реквизит является одним из важнейших, поскольку позволяет судить о назначении документа, определяет состав реквизитов и структуру текста. Наименование вида документа проставляется на всех документах, за исключением писем, и печатается прописными буквами под реквизитом “Наименование организации”: **ПРИКАЗ, РАСПОРЯЖЕНИЕ, АКТ** и т. п. Указывается в соответствии с Уставом (Положением) организации.

11. Дата документа

Дата — один из основных реквизитов, обеспечивающих юридическую силу документа. Датой документа может быть дата его подписания, утверждения или дата события, зафиксированного в документе. Если авторами документа являются несколько организаций, то датой документа является дата проставления последней подписи.

Даты в документе оформляются цифровым способом в следующей последовательности: день, месяц, год: 22.08.2006. Допускается оформление даты словесно-цифровым способом: 15 апреля 2006 г., а также цифровым способом, но в обратной последовательности: 2006.07.05.

Кроме даты документа датируются также все служебные отметки на документе (резюльюции, визы, отметка об исполнении документа и др.).

12. Регистрационный номер документа

Регистрационный номер — это цифровое или буквенно-цифровое обозначение, под которым документ введен в информационно-поисковую систему. Для внутренних документов (например, распоряжений, актов, протоколов) это, как правило, порядковый номер в пределах календарного года.

По усмотрению организации порядковый номер документа может дополняться дополнительной информацией о корреспонденте, исполнителях, тематике, буквенными индексами и др.

На документах, составленных совместно несколькими организациями, регистрационные номера авторов проставляются через косую черту в порядке очередности авторов на документе.

Регистрационный номер документа проставляется на уровне даты. Как правило, на бланках документов место для написания даты и регистрационного номера обозначается следующим образом:

№ _____.

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа

Этот реквизит проставляется только на ответных письмах. Дата и регистрационный номер переносятся из инициативного письма. Оформляется реквизит следующим способом: *На № 02-1 3/36 от 04.03.2006.*

Ссылка на регистрационный номер и дату входит в состав реквизитов бланка и размещается под датой и номером документа.

14. Место составления или издания документа

Реквизит используется только в общих бланках и бланках конкретных видов документа. При оформлении этого реквизита учитывается административно-территориальное деление страны с использованием общепринятых сокращений. Например: *с. Ивановка Мытищинского района Московской области.*

Место составления или издания документа может не указываться, если название территории входит в наименование организации: *Воронежский государственный университет.*

Сокращение *г.* при названии города не ставится при обозначении *Москва*, а также при названиях городов, оканчивающихся на *-град* и *-бург*.

15. Сведения об адресате

Реквизит используется в письмах и внутренних документах, предназначенных для рассмотрения руководством (заявления, докладные, объяснительные записки и др.). Адресатом документа может быть организация, структурное подразделение, должностное или физическое лицо. В состав реквизита “Адресат” может входить почтовый адрес.

Последовательность написания почтового адреса должна соответствовать требованиям Правил оказания услуг почтовой связи:

- наименование адресата (фамилия, имя, отчество для физических лиц);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта (города, поселка и т. п.);
- название области, края, автономного округа, республики;
- страна (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

Почтовый адрес не указывается, если документ направляется в высшие органы государственной власти и управления, вышестоящую организацию, подведомственные организации или постоянным корреспондентам.

Адресат проставляется на бланке документа справа.

При направлении документа в организацию или структурное подразделение их наименования указывают в именительном падеже, почтовый адрес отделяют от наименования организации дополнительным межстрочным интервалом:

ЗАО “ЭКОНТ”

ул. Маросейка, 15, стр. 2

Москва, 101000.

Документ может быть адресован руководителю организации, в этом случае указывают в дательном падеже название должности, включающее наименование организации, инициалы и фамилию руководителя. Инициалы проставляются перед фамилией:

*Генеральному директору
ММПП “Салют”
Н. Т. Вершинину.*

Если документ направляется в несколько однородных организаций, его адресуют обобщенно:

*Генеральным директорам предприятий
нефтеперерабатывающего комплекса.*

При адресовании документа физическому лицу указывают сначала почтовый адрес, затем инициалы и фамилию получателя:

*Ул. Российская, 8, кв. 22
пос. Белоозерский,
Воскресенский р-н,
Московская обл., 140250
И. И. Иванову*

На документе может быть указано несколько адресатов, но не более четырех. При направлении документа более чем в четыре адреса составляется список рассылки, а на каждом документе проставляется только один адресат.

При оформлении реквизита “Адресат”, а также реквизитов “Гриф утверждения”, “Гриф согласования”, “Отметка о наличии приложения” (в распорядительных документах), “Подпись” допускается центровать каждую строку реквизита по отношению к самой длинной строке, например:

*Председателю садового товарищества
“Малинники”
В. А. Борисову.*

16. Гриф утверждения документа

Утверждение — способ удостоверения документа и придания ему юридической силы. Утверждаются, как правило, организационно-правовые документы (устав, положение, инструкция, штатное расписание и др.), плановые и отчетные документы, некоторые финансовые документы (сметы), некоторые акты и др.

Документ может утверждаться:

– должностным лицом (руководителем), в компетенцию которого входит принятие решения по вопросам, изложенным в утверждаемом документе;

- изданием соответствующего распорядительного документа;
- коллегиальным органом.

В случае утверждения документа должностным лицом гриф утверждения состоит из слова *УТВЕРЖДАЮ*, полного наименования должности лица, утверждающего документ, личной подписи, ее расшифровки и даты утверждения:

УТВЕРЖДАЮ

Директор предприятия

(подпись) *А. Б. Сидоров*

12.07.2006.

Если документ утверждается распорядительным документом или коллегиальным органом, то гриф утверждения должен содержать наименование, номер и дату документа, в котором зафиксировано решение об утверждении.

17. Резолюция

В резолюции фиксируются указания руководителя по исполнению документа. Резолюция пишется от руки в заголовочной части документа на любом свободном от текста месте или оформляется на специальном бланке для резолюций формата А6. На документе не должно быть больше четырех резолюций.

Резолюция включает в себя фамилию (фамилии) и инициалы исполнителя (ей), содержание поручения, срок исполнения поручения, подпись руководителя и дату вынесения резолюции, например:

Васильеву К. А.

Подготовить проект контракта к 26.05.2006

(Подпись)

22.05.2006.

Если исполнителей несколько, ответственным за исполнение документа является лицо, указанное в резолюции первым.

18. Заголовок к тексту

Реквизит является обязательным для всех документов, кроме документов, составленных на бланке формата А5, и необходимых для регистрации и поиска документа. Заголовок должен максимально кратко и точно отражать содержание документа и грамматически согласовываться с названием вида документа:

приказ (о чем?) о приеме на работу; протокол (чего?) собрания акционеров.

Заголовок к тексту печатают под реквизитами бланка слева без кавычек и не подчеркивают. Точка в конце заголовка не ставится. В одной строке заголовка должно быть не более 28–30 знаков при количестве строк не более пяти. Строки заголовка печатают через один интервал.

19. Отметка о постановке документа на контроль

Реквизит проставляется на документах, исполнение которых контролируется службой делопроизводства. Отметка о контроле проставляется в виде буквы *К* цветным (красным, синим, зеленым) карандашом или специальным штампом — *К* или *Контроль*. Располагается на уровне заголовка к тексту на левом поле документа.

20. Текст документа

Текст — основной реквизит документа, который должен содержать достоверную и объективную информацию, изложенную ясно, точно, нейтральным тоном и по возможности кратко. Текст документа должен быть безупречным в юридическом отношении и не допускать двоякого толкования.

Документы составляются на русском или национальном языке в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственных языках.

Текст документа может быть представлен в виде таблицы, анкеты, связного текста.

Тексты документов большого объема подразделяются на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами:

1. Раздел
- 1.1. Подраздел
- 1.1.1. Пункт
- 1.1.1.1. Подпункт.

21. Отметка о наличии приложений

Реквизит оформляется в сопроводительных письмах и приложениях к распорядительным документам.

Если документ-приложение назван в тексте, отметка о наличии приложения оформляется обобщенно:

Приложение: на 2 л. в 3 экз.

Если документ имеет приложения, не названные в тексте, то в отметке о наличии приложений необходимо указать полное наименование документов, входящих в приложение:

Приложение: 1. Проект Инструкции по делопроизводству на 40 л. в 1 экз.

2. Отзыв на проект инструкции на 2 л. в 2 экз.

Если к документу прилагается документ, имеющий приложение, то отметка о наличии приложений оформляется следующим образом:

Приложение: Договор аренды от 03.04.2003 № 7 и приложение к нему, всего на 12 л.

Если приложения сброшюрованы, то количество листов в отметке о приложении не указывается. При направлении документа по нескольким адресам об этом делается отметка следующим образом:

Приложение: на 4 л. в 1 экз. на первый адрес.

На приложениях к распорядительным документам отметка о приложении проставляется в правом верхнем углу приложения:

*Приложение № 2
к приказу ректора университета
от 18.03.2003 № 35.*

22. Подпись

Подпись — обязательный реквизит, обеспечивающий удостоверение документа и придающий ему юридическую силу. Подпись на документе проставляет лицо, наделенное соответствующей компетенцией.

Подписывается, как правило, первый экземпляр, изготовленный на бланке. В состав подписи входят: наименование должности лица, подписывающего документ, его личная подпись и расшифровка подписи (инициалы и фамилия) без кавычек и скобок:

Генеральный директор (подпись) Р. Л. Ломакин.

В вузах, научных учреждениях, учреждениях культуры и т. д. в должностях указываются ученая степень, звание. Например:

Зав. кафедрой истории

д. и. н., проф. (подпись) В. В. Иванов.

На документе может быть более одной подписи, если за его содержание несут ответственность несколько лиц. В этом случае подписи располагаются одна под другой в последовательности, которая соответствует занимаемым должностям. Если документ подписывают равные по должностям лица, их подписи располагаются на одном уровне. Например:

Директор ЗАО “Лона”

(подпись) К. Ю. Смирнов

Директор АО “Синтез”

(подпись) М. Е. Аверин.

Несколько лиц подписывают документы коллегиальных органов и документы, составленные комиссией. В первом случае документ подписывают председатель и секретарь. Документ, составленный комиссией, подписывается всеми членами комиссии. При этом указываются не должности лиц, а распределение обязанностей в составе комиссии, причем фамилии членов комиссии располагают в алфавитном порядке. Например:

Председатель

А. В. Калинин

Члены

Н. Ф. Васильев

Б. М. Горохов

О. С. Фролов

Документ может быть подписан лицом, исполняющим обязанности руководителя, при этом не допускается ставить перед наименованием должности предлог за или косую черту.

23. Гриф согласования

Согласование — это предварительное рассмотрение, экспертиза проекта документа. Согласование может быть внешним и внутренним.

Внешнее согласование оформляется грифом согласования. Существует два варианта оформления грифа согласования:

СОГЛАСОВАНО

Председатель

Госстандарта России

(Подпись) Г. П. Воронин

21.01.2003.

СОГЛАСОВАНО

Письмо Президиума РАН

от 15.05.2003 № 08-256

Гриф согласования располагают ниже реквизита “Подпись” или на отдельном листе согласования, о чем делается отметка на месте проставления грифа согласования:

Лист согласования прилагается.

24. Визы согласования документа

Внутреннее согласование оформляется визой, которая состоит из указания должности визирующего, подписи, ее расшифровки и даты:

Главный бухгалтер

(подпись) *И. Д. Луконина*

12.07.2003.

Если должностное лицо, с которым согласовывается документ, имеет замечания, дополнения или не согласно с документом, об этом делается отметка на проекте документа, а замечания излагаются на отдельном листе и прилагаются к документу:

Замечания прилагаются.

Юрисконсульт (подпись) М. М. Зак

10.03.2003.

На внутренних документах виза проставляется на обороте последнего листа подлинника документа, на исходящих — на последнем листе копии, остающейся в деле организации.

25. Оттиск печати организации

Печати ставятся на наиболее важных документах, подтверждающая подлинность подписей. Печать должна быть хорошо читаема и не накладываться на наименование должности и личную подпись. На унифицированных формах документов место для печати может быть обозначено отметкой *МП* или *Место для печати*.

Печати бывают гербовыми и простыми (к последним относятся печати организации и структурных подразделений — отдела кадров, протокольного отдела, канцелярии и др.). Виды печатей, порядок их применения и хранения установлены в Инструкции по документационному обеспечению деятельности организации.

26. Отметка о заверении копии

Заверение копии документа производится для придания ей юридической силы. Копии документов заверяются руководителем организации или уполномоченными им должностными лицами (заместители руководителя, руководитель службы кадров, канцелярии и др.).

Отметка о заверении копии (или выписки из документа) состоит из слова *Верно*, наименования должности сотрудника, заверившего копию, его личной подписи, ее расшифровки и даты заверения:

Верно

Инспектор (подпись) О. В. Белова

01.06.2003.

При пересылке копии документа в другие организации или выдаче ее на руки отметка о заверении копии должна удостоверяться печатью.

27. Отметка об исполнителе

Реквизит оформляется в письмах, он необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ, для разъяснения и уточнения затронутых в документе вопросов. Отметка об исполнителе располагается на лицевой стороне первого листа документа ближе к нижнему полю или на оборотной стороне листа. Указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его телефона:

А. Р. Соколов

3411256.

28. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело

Реквизит проставляется на исполненных документах, подлежащих подшивке в дело для последующего хранения и использования в справочных целях.

Отметка проставляется на первой странице документа на нижнем поле и включает в себя слова *В дело*, номер дела по номенклатуре дел, личная подпись исполнителя документа или руководителя подразделения и дата исполнения. Отметка может дополняться сведениями о характере исполнения документа.

В дело № 12-25 за 2006 г.

(Подпись) 24.05.2006.

29. Отметка о поступлении документа в организацию

Реквизит проставляется в нижнем правом углу первого листа документа при его экспедиционной обработке. Как правило, для этого используется специальный штамп с наименованием организации. Например:

Канцелярия ГУУ 13.04.2006 № 356.

30. Идентификатор электронной копии документа

Реквизит, проставляемый в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащий наименование файла на машинном носителе, а при необходимости — дату и другие поисковые данные.

При оформлении этого реквизита желательно указывать полный путь к файлу, содержащему электронную копию документа. Например:

C:\Приказы\Петров.

Отметим, что использование реквизитов для оформления управленческих документов следует осуществлять избирательно, исходя из целесообразности и с учетом вида служебного документа. Например, бланк письма, в зависимости от учредительных документов организации, включает реквизиты 01 (02 или 03), 04–06, 08, 09, а при необходимости — ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов 11–15 и 17–20. Бланк конкретного вида документа (за исключением письма) организации включает реквизиты 01 (02 или 03), 08, 10, 14, а при необходимости — и ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов 11–13, 18 и 19 (см. подп. 4.7 ГОСТ Р 6.30-2003).

4.3. Требования к бланкам служебных документов

ГОСТ Р 6.30-2003 содержит также требования к бланкам, на которых, как правило, и оформляются управленческие документы предприятия. Как известно, для указанных целей применяются бланки с угловым или продольным расположением реквизитов. В соответствии с требованиями нового ГОСТ допускается использование бланков формата А4 (210 × 297 мм) или А5 (148 × 210 мм).

К указанным бланкам помимо размерных требований предъявляются и некоторые другие, в частности:

- а) качество используемой для изготовления бланка бумаги (как основы);
- б) характеристики отображения текста, нанесенного на бумажную основу;
- в) размещение полей и разметок.

**Размерные характеристики
потребительских бумажных форматов (мм)**

ИСО — А ряд		ИСО — В ряд		ИСО (длинные форматы)	
Обозначение	Формат	Обозначение	Формат	Обозначение	Формат
A0	841 × 1189	B0	1000 × 1414	1/3 A4	99 × 210
A1	594 × 841	B1	707 × 1000	1/4 A4	74 × 210
A2	420 × 594	B2	500 × 707	1/8 A4	13 × 74
A3	297 × 420	B3	353 × 500	—	—
A4	210 × 297	B4	250 × 353	—	—
A5	148 × 210	B5	176 × 250	—	—
A6	105 × 148	B6	125 × 176	—	—
A7	74 × 105	B7	88 × 125	—	—
A8	52 × 74	B8	62 × 88	—	—
A9	37 × 52	B9	44 × 62	—	—
A10	26 × 37	B10	31 × 44	—	—

Для изготовления бланков следует применять плотную бумагу светлых тонов (плотность бумаги должна быть не менее 80 г/кв. м, а белизна — не менее 90 %) (подробнее см. ГОСТ 93-27.60).

Бумага для бланков должна быть достаточно прочной, малодеформирующейся при случайном нагреве или смачивании, с поверхностью, не подверженной пылению (т. е. отслаиванию с поверхности мелких бумажных частичек, отдельных волокон) при нанесении текста на печатающем устройстве (пишущей машине или принтере). Текст, нанесенный на бланк, должен хорошо читаться.

С этой целью используются типографская краска черного (для многоцветных бланков — темного или контрастного) тона, а также шрифты со строгими, хорошо различимыми очертаниями. Размер шрифта должен обеспечивать незатрудненное чтение.

ние содержания бланка при удовлетворительных условиях освещения.

Документы, оформленные на бланках, в соответствии с требованиями параграфа 4.1 ГОСТ Р 6.30-2003 должны иметь поля — свободное от текста пространство по краям листа размером не менее 20 мм с левого, верхнего и нижнего краев, 10 мм — с правого.

Участки листа, предназначенные для размещения переменной информации в титульной части бланка, могут отмечаться специальными символами или особой разметкой. К примеру, место для расположения на бланке основного текста может очерчиваться тонкой контрастной линией по периметру листа (рамкой).

Соответствующая разметка осуществляется либо центрованным (симметрично осевой вертикали листа, с выравниванием строк по правой границе), либо флаговым (от левой границы размещения реквизитов, без выравнивания строк) способом.

Несмотря на то что из содержания ГОСТ Р 6.30-2003 исключены требования к изготовлению, учету, использованию и хранению в организации (предприятии, учреждении) бланков с воспроизведением Государственного герба РФ (гербов субъектов РФ), это отнюдь не означает упразднения указанных требований. Уместно в этой связи напомнить о наиболее важных из них.

Изготовление, учет, хранение и использование бланков с изображением Государственного герба РФ (субъекта РФ) или эмблемы (логотипа) организации (далее — бланков) должно осуществляться в строгом соответствии с их назначением.

Изготовление указанных бланков следует производить только на полиграфических (штемпельно-граверных) предприятиях, имеющих лицензии на соответствующие виды деятельности, а также сертификаты о наличии технических и технологических возможностей для изготовления указанного вида продукции с надлежащим качеством. Как правило, изготовление бланков осуществляется на основании заказа, оформленного в установленном законодательством РФ порядке.

Бланки организации подлежат учету. С этой целью на них с оборотной стороны типографским способом, нумератором или при

помощи средств оперативной полиграфии проставляют порядковые номера, а при необходимости — и серии этих номеров. Учет бланков организации ведется отдельно по видам бланков.

Данные учета отражаются в регистрационно-учетной форме (карточке, журнале) с применением следующих реквизитов:

1) при поступлении бланков: наименование вида бланка; дата поступления; номер сопроводительного документа; наименование поставщика бланков; количество экземпляров; серия и номера бланков;

2) при выдаче бланков: наименование вида бланка; количество экземпляров; серия и номера бланков; наименование структурного подразделения организации, фамилия и инициалы должностного лица — получателя бланков; расписка в получении; примечание (отметка об уничтожении и т. д.).

Хранение бланков организации следует производить в приспособленных для этой цели помещениях (хранилищах) в надежно запираемых и опечатываемых сейфах (шкафах, столах). Уничтожение бланков организации следует осуществлять по акту с отметкой в учетно-регистрационной форме. Приказом руководителя организации назначаются должностные лица, несущие персональную ответственность за учет, хранение и использование по назначению бланков.

Контроль за изготовлением, использованием и хранением бланков организации, как правило, возлагают на соответствующее структурное подразделение службы ДОУ. Проверки наличия, хранения и использования бланков организации следует проводить не реже одного раза в год комиссией, назначаемой приказом руководителя организации. О произведенных проверках делаются соответствующие отметки в учетно-регистрационных формах (после последней записи).

В случае обнаружения нарушений установленного в организации порядка и правил изготовления, учета, хранения и использования бланков комиссия обязана провести служебное расследование, результаты которого оформляются актом. Акт представляется на рассмотрение руководителя организации для принятия решения.

5. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПИСЬМА

5.1. Международные стандарты по оформлению документов

Форматы бумаги

В соответствии с международными стандартами для создания управленческих документов используются листы бумаги, размеры которых устанавливает Международная организация по стандартизации (ИСО 216:1975 “Бумага писчая и некоторые виды печатной продукции. Потребительские форматы рядов А и В”). Система форматов бумаги по требованиям ИСО 216:1975 основывается на метрической системе и строится так, что каждый последующий формат получается делением предыдущего формата на две равные части (параллельно наименьшей стороне листа).

Буквы А или В указывают ряд форматов, а цифра — число делений, которые были произведены начиная с основного формата, обозначаемого 0. Например, формат А4 соответствует формату А0, деленному на 4 части. Все форматы одной серии геометрически подобны друг другу. Площади двух последовательных форматов относятся как 2 : 1.

Основным является ряд форматов А (ИСО — А ряд), вспомогательным — ряд В (ИСО — В ряд). Форматы ряда В используются, когда необходимы форматы, занимающие промежуточные размеры между двумя смежными форматами ряда А.

Стандартом предусмотрены также специально установленные длинные форматы, которые получают делением любых соответствующих производных форматов из двух выше указанных рядов на 3, 4 и 8 равных частей, параллельно наименьшей стороне листа.

Форматы бумаги (ряд А)

Для создания управленческой документации используются форматы А3, А4, А5, А6. Формат А3 применяется для больших таблиц, карт или диаграмм. Основным форматом для других официальных документов является формат А4. Для небольших по объему документов используется формат А5. Формат А6 предназначен для почтовых открыток и почтовых карточек.

Закрепленные в стандарте ИСО 216:1975 нормы ведут свое начало от системы форматов бумаги, установленных в немецком стандарте DIN 476 еще в 1922 г. Принятие международного стандарта в этой области стало возможным благодаря тому, что к 1975 г. большинство стран мира перешло на форматы бумаги по DIN 476. В России эти форматы были приняты в 1934 г. и в настоящее время они приведены в ГОСТ 9327-60 “Бумага и изделия из бумаги. Потребительские форматы”.

Внедрение международных форматов бумаги в ряде стран (США, Канада и др.) столкнулось с определенными трудностями, связанными с затянувшимся переходом этих стран к метрической системе.

Например, в США стандартом ANSI X3/151—1987 установлены форматы бумаги, отличающиеся от форматов по ИСО 216:1975 и имеющие следующие неофициальные названия: “Letter” (216 × 279 мм), “Legal” (216 × 356 мм), “Executive” (190 × 254 мм), “Ledger/Tabloid” (279 × 432 мм).

Расхождения с форматами ИСО вызывает целый ряд неудобств, особенно в области международных связей. Так, формат ИСО А4 на 6 мм меньше по ширине и на 18 мм больше по длине, чем формат “Letter”. Эти несовпадения вызывают затруднения при копировании документов, приводят при автоматизированной обработке текстов к потере информации (например, нумерации страниц), вызывают необходимость проведения переформатирования текста и изменения программного обеспечения для работы с текстами.

Проектирование бланков

Формы документов разрабатываются с использованием вспомогательных средств, установленных стандартом

ИСО 3535:1977 “Листы для разработки форм и схемы размещения”.

Лист для разработки форм — это схема размещения реквизитов, содержащая указатели полей и сетку линий, указывающую расположение напечатанных реквизитов. Лист для разработки форм применяется там, где расположение реквизитов с заранее напечатанным текстом точно определено таким образом, чтобы вся информация была расположена внутри границ. Образец листа приведен в приложении к стандарту. Он отпечатан на бумаге формата А4 и может использоваться для проектирования форм до этого размера включительно.

Лист имеет указатели полей: левого — 20 мм; верхнего — 10 мм. На листе нанесены вертикальные и горизонтальные линии. Расстояние между вертикальными линиями — 2,54 мм (1/10 дюйма), что соответствует вертикальным линиям на схеме размещения. Расстояние между горизонтальными линиями — 8,466 мм (1/3 дюйма).

Схема размещения — лист бумаги, снабженный шкалами и другими указателями, которые соответствуют характеристикам большинства пишущих машин. Схема размещения предназначена для расположения информации: на формах, для которых расположение реквизитов оставляется на усмотрение проектировщика. Схема размещения предназначена для проектирования форм больших размеров (А3 и др.). Расстояние между вертикальными линиями в схеме — 2,54 мм (1/10 дюйма); горизонтальными — 4,233 мм (1/6 дюйма).

Требования к бланкам на международном уровне устанавливает стандарт ИСО 8439:1990 “Конструкция бланков. Основная схема расположения”. Для бланков используются форматы бумаги А4 и А5. На бланке выделяется область текста и поля.

Поля бланков устанавливаются по ИСО 3535:1977:

левое — 20 мм;

верхнее — 10 мм.

Текстовая область для формата А4 составляет: 183 × 280 мм; для формата А5 — 183 × 131 мм. Указанные размеры могут применяться также для других форматов ряда А или для дру-

гих форматов, не определенных стандартами ИСО. Информация должна располагаться в текстовой области независимо от того, какой формат бумаги применяется.

Межстрочный интервал и шаг письма при создании документов устанавливает стандарт ИСО 4882:1979 “Офисные машины и оборудование для обработки данных. Интервалы между строками и знаками”. Межстрочный интервал равен 4,233 мм (1/6 дюйма); шаг письма — 2,54 мм (1/10 дюйма).

По вертикали текстовая область разделяется на графы, по горизонтали — на колонки. Текстовая зона документа формата А4 разделяется на 72 горизонтальных шага ($72 \times 2,54 \text{ мм} = 183 \text{ мм}$), разбитых на 8 колонок по 9 шагов. Линии слева, ограничивающие колонки, обозначены С0 — С8.

Текстовая область, как правило, разбивается на поля (зоны):

- поле сведений об отправителе документа (issuer field);
- поле ссылок (reference field);
- поле адреса (address field).

Сведения об отправителе документа включают его наименование, логотип и при необходимости — указание на подразделение или лицо, имеющее отношение к документу.

Дополнительные сведения об отправителе документа (почтовый адрес, телефон, телекс, телеграфный адрес и т. д.), которые нельзя поместить в данном поле, указывают в дополнительной зоне исходящих сведений в нижней части бланка. По ГОСТ Р 6.30-2003 эти сведения указываются только в верхней части бланка.

Поле ссылок предназначено для наименования документа, кода, дат и других сведений. Поле адреса предназначено для указания одного или двух адресов (в ГОСТ Р 6.30-2003 предусмотрено указание на документе от одного до четырех адресатов).

В стандарте ИСО 8439:1990 определены правила размещения лишь трех полей (зон) на бланке. Оформление других реквизитов документов обычно регламентируется инструкциями,

принимаемыми на национальном уровне или на уровне отдельных ведомств и организаций.

Например, в инструкциях регламентируется порядок оформления таких реквизитов писем, как указания на конкретное лицо, “К сведению” (Attention Line); заголовка (Subject Line); подписи (Signature); указания на приложение (Enclosure); указания на рассылку копий (CC Notation) и др.

Деловые отношения с зарубежными странами сегодня стали уже привычными, поэтому при приеме на работу многие российские организации требуют от своих будущих сотрудников знания 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 деловые связи.

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 установлены:

- 1) форматы бумаги, используемой для документов (ИСО 216 : 1975);
- 2) межстрочные интервалы и шаг письма (ИСО 4882 : 1979);

3) формуляр-образец и конструкционная сетка для создания бланков и основные требования к бланкам документов (ИСО 8439 : 1990).

В международных стандартах и в российском ГОСТ Р 6.30-2003 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, текстовая область для формата А4 — 183 × 280, для формата А5 — 183 × 131 мм. По российскому стандарту левое поле должно быть размером 20 мм, нижнее — 20 мм, правое — 10 мм, верхнее — 15 мм.

5.2. Реквизиты международного письма

Письма, используемые в практике общения зарубежных организаций, могут включать следующие реквизиты:

1) сведения об отправителе (Issuer Field) — наименование организации, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса, телефакса и т. д.;

2) ссылки на индексы отправителя (Reference Line);

3) дату (date);

4) “внутренний адрес” (Inside Address), включающий наименование получателя письма (лицо, организация) и его почтовый адрес;

5) указание на конкретное лицо “К сведению” (Attention Line);

6) вступительное обращение (Solution);

7) заголовок к тексту (Subject Line);

8) основной текст письма (Body of the Letter);

9) заключительная формула вежливости (Complementary close);

10) подпись (Signature);

11) указание на приложение (Enclosure);

12) указание на рассылку копий данного документа (CCNotation).

Сведения об отправителе. На бланке письма организации указывают наименование организации, ее товарный знак, по-

чтовый и телеграфный адрес. Под наименованием организации может указываться род ее деятельности. *Например*, фирма BRM, занимающаяся совершенствованием работы с деловой документацией, указывает на бланке: “Хранение и управление информационными потоками”.

Ссылки на индексы отправителя. В зарубежной практике в письме приводятся его поисковые признаки — цифровые или буквенные обозначения составителя письма, машинистки, отдела, фирмы, номера дела и др. *Например*: 453/12, где 453 — порядковый номер письма, 12 — номер дела.

Ссылка может иметь такой вид:

- In your reply please refer to EL/КД/15621) (В Вашем ответе просим ссылаться на EL/КД/15621);

- Kindly mention Ex 16/1716 in your reply (Просим упомянуть Ex 16/1716 в Вашем ответе).

Дата письма проставляется обычно в верхней правой части бланка. Определенные сложности могут возникнуть при цифровом написании даты. Стандарт ИСО 8601:1898 рекомендует цифровое оформление даты в следующей последовательности: год, месяц, день. *Например*: 2006.04.01.

Из-за различия между английской и американской традициями цифрового написания даты могут возникать ошибки при ее толковании. Так, дата 06.07.2006 в Великобритании будет восприниматься как 6 июля 2006 г., а в США — 7 июня 2006 г.

Однозначное понимание даты обеспечивает ее словесно-цифровое оформление. *Например*: 10 June 2006 (10 июня 2006).

К традиционным британским способам относятся следующие варианты оформления даты: 20 Feb. 2006; 20 February 2006. В американской традиции принята иная последовательность элементов даты: February 20, 2006. Названия месяцев на английском языке пишутся с заглавной буквы.

Адресат (“внутренний адрес”). Почтовый адрес должен быть написан компактно, без промежутков между буквами и без подчеркивания элементов слов. Рекомендуется писать заглавными буквами название местности, учреждения, осуществляющего доставку, и страну назначения.

Строки адреса должны быть выровнены по левой стороне.

Количество знаков в строке в почтовом адресе не должно превышать 30. Адрес, содержащий более 30 знаков в строке, можно написать, используя меньший шаг письма.

В стандарте ИСО 11180:1193 содержится лишь рекомендация придерживаться при написании адреса предложенной последовательности адресных элементов, по возможности группируя их и руководствуясь правилами и обычаями страны назначения.

Для написания полного почтового адреса частных лиц используются следующие элементы:

1) наименование адресата (указание семейного положения или титула лица).

Например: *мистер, мисс, миссис, Его Святейшество, Его Превосходительство, Ее Величество;*

2) имя (имена), фамилия, приставка к имени:

• имена (прозвища, особенные имена) в сочетании с фамилией для различения лиц в семье (например, *Джон, Майкл, Дуди, Милли*);

• фамилия семьи (слово или группа слов), используемая для обозначения семьи (например, *Райдер, Смит, Чизмен*);

• приставка к имени, например, *старший, младший*;

3) занятие, функция, по адресу (через):

• определенное занятие (например, *инженер, судья, нотариус*);

• по адресу (через) — указывается связь с другим лицом или учреждением (например, *по адресу Эйси Браун Бовери; по адресу семьи Смит*);

4) пункт доставки:

• вид улицы (бульвар, авеню, дорога, площадь и т. д.);

• название улицы (например, *Станционная авеню; Станционная улица, Станционная площадь, станция Виктория, станция Лайм-стрит*);

• идентификационный номер на улице; номер подъезда или здания, этажа и квартиры (например, *27/307, подъезд № 27, 4-й этаж, квартира № 7*);

- название дополнительного адресного компонента, относящегося к зданию, кварталу, башне, комплексу и т. д.;

- название села, местечка, деревни, квартала, региона (*Тхилл, Доклендз, Ерлхэм, Кэдси, Сохо*);

- почтовый ящик и номер (для обладателя ящика);

- общая доставка;

5) почтовый код или номер почтового маршрута, местность, наименование учреждения, осуществляющего доставку:

- почтовый код, который обычно используется для итоговой сортировки местным или региональным узлом доставки. К этим кодам могут добавляться другие цифры или буквы (например, *750 15; ВН2 120*);

- номер почтового маршрута, код, включающий несколько цифр и/или букв, указывающих маршрут для направления почты к месту назначения (например, *67* — дорога Беллинзона Аироло; *К1А* — отправка на сортировочный участок);

- название учреждения доставки, название учреждения, ответственного за доставку почтового отправления адресату в место назначения (например, *Берн 31* (почтовый ящик));

6) название территории или провинции и/или название страны:

- название региона, графства, района, кантона и т. д. (например, *Техас, Йоркшир, Уэльс*);

- название страны назначения (например, *Швейцария, Франция, Великобритания, США*).

Ниже приведены примеры написания адресов частных лиц:

Mr. Walter EGGERS
3040 Idaho Ave NW Apt#621
WASHINGTON D.C. 20016
USA;

MR. Adam SIMPERINGHAM
37 Franklin Road
Fremans Bay
AUCKLAND
NEW ZEALAND.

Для написания полного почтового адреса юридических лиц используются следующие элементы:

1) название организации (например, *Nestle Ltd; Kodak Ltd; UNESCO*);

2) указание на род деятельности или изделия (например, *фирма по гражданскому строительству, общая трастовая компания, продажа семян*);

3) название отдела или подразделения организации (например, *отдел внешней торговли, отдел цветных металлов, общий отдел*);

4) пункт доставки;

5) почтовый код или номер почтового маршрута, название местности, наименование учреждения, осуществляющего доставку;

6) название территории или провинции и/или название страны. Последние три элемента при написании адреса юридического лица указываются так же, как при написании адреса частного лица. Если письмо адресуется организации, то сначала указывают ее название, затем почтовый адрес. Например:

Continental Supply Company

3 12 Sixth Avenue

New York, N. Y. 11011

USA.

Если письмо адресуется должностному лицу, то сначала указывают его фамилию, должность, строкой ниже — название фирмы, затем — почтовый адрес. Например:

Mr. G. H. Black, Chairman,

A. Smith and Ch., Ltd.

London SWL 75 C

England.

Если адресат — мужчина, то перед его фамилией ставят сокращенное слово *Mr.* — от *Mister* (“господин”). В Великобритании вместо этого слова нередко употребляют сокращение *Esq.* (“эсквайр”), которое ставится после фамилии. Например:

E. F. Whitc, Esq.

Перед фамилией следует указывать имя или инициалы. Например:

Mr. Harold Brown Mr. A. White.

Если адресат — женщина, то перед фамилией ставится сокращенное слово *Mrs.* — от *Mistress* (“госпожа”) или слово *Miss*, если женщина не замужем. Например:

Mrs. Rosa J. Jones, Miss G. Black.

Имя и фамилию лица при адресовании рекомендуется писать так же, как они даны в подписи на поступившем документе: если имя в подписи указано полностью, то и при адресовании оно должно быть дано полностью, если в подписи стоят только инициалы, то и при адресовании нужно указывать только инициалы. В отличие от русского языка в английском инициалы лица никогда не пишутся после фамилии, а всегда перед ней.

Нередко после фамилии должностного лица сокращенно (заглавными буквами) указывают на принадлежность к какой-либо организации, партии, на наличие звания или ордена. Например:

E. F. Jons, DM (Doctor of Medicine — доктор медицинских наук).

A. B. Smith, M. P. (Member of Parliament — член парламента).

G. H. Dlack, K.C.V.O. (Knight Commander of the Victorian Order — кавалер ордена Королевы Виктории).

Указание должности без фамилии лица, ее занимающего, возможно лишь тогда, когда эта должность является единственной в организации, указанной в адресате (*Chairman* — председатель, *President* — президент, председатель, *Managing Director* — директор-распорядитель, *Secretary* — секретарь, *Chief Accountant* — главный бухгалтер). В этом случае перед названием должности ставится артикль *the* (*The Chairman*, *The Secretary* и т. д.).

Если же известны и фамилия, и должность адресата, то они указываются следующим образом:

R. S. Jones,

Chairman,

A. Smith & Co., Ltd

P. C. Джонсу,

председателю компании

“А. Смит энд Ко. Лимитед”

Артикль перед названием должности в таких случаях не употребляется.

При написании почтового адреса принята такая последовательность элементов: номер дома, название улицы, название города и индекс, название страны. Например:

“Индастриал Хаус” 34-41
Крейгруд Болтон БЛ4 8ТФ
ВЕЛИКОБРИТАНИЯ.

Слова *Street, Avenue, Place, Strasse* пишутся с заглавной буквы.

Если письмо направляется в США, то после названия города дается название штата, часто сокращенное. При адресовании писем в Великобританию может быть указано графство.

Указание на конкретное лицо “К сведению”. Альтернативой включения имени и должности получателя в реквизит “Адрес” является внесение их в графу “К сведению”. Если в адресе не указаны эти данные, то они могут содержаться в особом элементе письма, который не является обязательным, но присутствует в том случае, когда автор заинтересован, чтобы его письмо поступило конкретному лицу. Эта отметка — указание на конкретное лицо — помещается отдельной строкой под адресом. Например:

Attention: Mr. P. Cooper или *Attention of: P. Cooper* или *For the Attention of Mr. P. Cooper*

Вместо фамилии лица может быть указана должность или название отдела, в который направляется письмо. Например:

Attention of the Sales Manager,
Attention — Sales Department.

Вступительное обращение. В деловых письмах используются следующие обращения:

- “Уважаемые господа” — к организации в целом:
Dear Sirs Gentlemen (в США);
- “Уважаемый господин” — к мужчине, если неизвестно его имя:

Dear Sir;

• “Уважаемая госпожа” — к женщине, если неизвестно ее имя:

Dear Madam;

• “Уважаемый г-н Смит” — к мужчине:

Dear Mr. Smith;

• “Уважаемая г-жа Смит” — к замужней женщине:

Dear Mrs. Smith;

• “Уважаемая г-жа Смит” — к незамужней женщине:

Dear Miss Smith;

• “Уважаемая г-жа Смит” — к женщине, если неизвестно ее семейное положение:

Dear Ms. Smith;

• “Дорогой Джон” — к человеку, которого вы хорошо знаете, или другу:

Dear John.

Менее официально выглядят обращения “Уважаемый г-н Джон” (*Dear Mr. John*) или “Уважаемый г-н Джон Смит” (*Dear Mr. John Smith*). Имя и инициалы адресата в этом случае обычно опускаются.

После вступительного обращения ставится запятая (в Англии) или двоеточие (в США).

Заголовок к тексту письма включает краткое его содержание.

Например: “О возобновлении поставок”, “О заполнении договора”.

Основной текст письма. Текст большинства писем состоит из трех частей. После приветствия или обращения (“Уважаемый г-н ...”) следует начало основного текста, где говорится о причинах обращения; в главной части текста сообщается о деталях (подробностях); в завершающей части делаются выводы, сообщается о планах на будущее и т. д.

В первой части могут использоваться следующие фразы:

... Мы пишем, чтобы узнать (навести справку) о ...
(... *We are writing to inquire about ...*);

Мы пишем в связи с ... (*We are writing in connection on with ...*);

Мы интересуемся (заинтересованы) и хотели бы узнать ...
(*We are interested in ... and we would like to know ...*) и т. п.

Предложение, содержащее основное сообщение, может начинаться такими словами:

Мы хотим сообщить ... (*We would advise ...*);

С удовольствием сообщаю, что ... (*It is my pleasure ...*);

Имеем честь сообщить Вам, что ... (*We bed to inform you that ...*)

и т. п.

Просьба сообщить необходимую информацию начинается словами:

Сообщите, пожалуйста, ... (*Could you please tell me ...*);

Пожалуйста, сообщите ... (*Please let me know if ...*);

Я был бы рад узнать ... (*I should be glad to know if ...*) и т. п.

Письмо-ответ может начинаться с таких фраз:

Благодарю Вас за письмо от (дата) ... (*Thank you for your letter of (date) ...*). Мы получили Ваше письмо (дата) ... (*We have received your letter of (date) ...*) и т. п.

В деловой переписке используются следующие выражения благодарности и внимания:

Очень любезно с Вашей стороны ... (*It is very kind of you to ...*);

Пишу, чтобы поблагодарить Вас за ... (*I am writing to thank you very much indeed for ...*);

Позвольте воспользоваться случаем, чтобы поблагодарить Вас ... (*May I take this opportunity of thanking you for ...*);

Благодарим за Ваш большой вклад в ... (*Thank you for contributing so much to ...*);

Примите, пожалуйста, мою искреннюю (глубокую) благодарность за Вашу помощь ... (*Please, accept me sincere (deep) appreciation for your help ...*) и т. п.

Извинения могут начинаться такими словами:

Мы должны извиниться за ... (*We must apologise for ...*);

Мы извиняемся за ... (*We apologise for ...*);

Мы очень огорчены из-за того, что ... (*We are extremely sorry for ...*);

Хочу принести свои самые искренние извинения за ...
(*I wish to offer me sincere apologies for ...*) и т. п.

После изложения основной причины письма, деталей и подробностей приводятся заключительные фразы:

Буду ждать Ваш ответ ... (I look forward to receiving your soon reply ...);

С нетерпением жду ответа ... (Looking forward to hearing from you ...) и т. п.

В заключительной части может быть дана оценка приведенной в письме информации:

Надеюсь, что эта информация Вам поможет (I hope that this information will help you);

Пожалуйста, без колебаний свяжитесь со мной, если Вам нужна более подробная информация (Please, do not hesitate to contact me if you need any further information) и т. п.

Заключительная формула вежливости. В качестве заключительной фразы в письмах к организациям используются такие выражения:

Yours faithfully;

Yours truly;

Yours very truly.

Указанные фразы можно перевести как “С уважением”, “Искрение Ваш”, “Наилучшие пожелания”.

В Англии наиболее распространенными сочетаниями вступительного обращения и заключительной формулы вежливости являются следующие:

Dear Sirs/Sir/Madam

Yours faithfully;

Dear Mr./Mrs./Miss/Ms. Smith

Yours sincerely;

Dear John

Best wishes.

В данных формулах заключительная фраза соответствует началу письма. Эти же формулы часто используются в письмах российских организаций.

Подпись. В письмах иностранных корреспондентов подпись размещается обычно под заключительной формулой вежливости. Фамилия лица, подписавшего документ, помещается под личной подписью, а затем указывается должность. Например:

Yours sincerely Mr. S Vasuki Manager.

Подпись выглядит иначе, если письмо подписывает работник фирмы по поручению руководства. Например:

For a. Smith and Co., Ltd
D. Whith
Export Department

Перед подписью может стоять отметка р.р. — “за”, “от имени”, или *Per pro* — “по доверенности” (от латинского выражения *per procura*). Сотрудники организации используют эту отметку, когда подписывают письма от имени своих руководителей.

Отметка о наличии приложений. В письмах зарубежных корреспондентов отметка о наличии приложений располагается в нижнем левом углу, под подписью. Она состоит из слова *Enclosure*, если приложение одно, или *Enclosures*, если их несколько. При этом обычно указывают их количество. Например:

2 Enclosures.

Возможно сокращенное обозначение: *End.* В отметке о приложении могут быть названы документы-приложения.

Указание на рассылку копий письма. В письмах зарубежных корреспондентов бывает специальная отметка о копиях письма. Такая отметка проставляется у нижнего поля документа и включает сокращение с.с. (от “карбоновые копии”) и название фирмы, которой выслана копия. *Например:*

c.c. Messrs Paul and Jackson Ltd., Lawyers.

Если автор желает подчеркнуть, что копий нет, он делает отметку “без копий” (*without copies*).

Постскриптум

За рубежом допускается внесение дополнительной информации в деловое письмо после его подписания. Это избавляет от необходимости составлять новое письмо и дает возможность оперативно сообщать о событиях, случившихся уже после подписания письма. Приписка располагается в конце письма после подписи и начинается буквами *P. S.* (от лат. *postscriptum* — “после написанного”). В конце приписки еще раз ставится подпись.

Оформление второго и последующих листов письма

В зарубежной корреспонденции для оформления второго и последующих листов документа используется специальная бумага с напечатанным типографским способом в верхнем левом углу (1 см от верхнего края) названием организации. В правом

верхнем углу печатаются слова *Лист для продолжения письма № ...*. Например:

Continuation Sheet № ...

Под названием фирмы, направляющей письмо, указываются организация, которой оно адресуется, и дата. Например:

Mills and Green Continuation Sheet №

Messrs. A. Smith and Co., Ltd

12 May 2005.

Многие британские фирмы пользуются дополнительными листами без надписи справа. В этом случае страницы нумеруются, а справа внизу на всех страницах, включая первую (но кроме последней), пишется: *Continued* — или сокращенное: *Cont'd (Countd)*, что значит “имеется продолжение”.

Литература

Аверьянова, Л. В. Деловой английский [Текст]: учеб. пособие / Л. В. Аверьянова. — М., 1999.

Андреева, В. И. Работа с документами в делопроизводстве [Текст]: учеб. пособие / В. И. Андреева. — М., 1997.

Белов, А. Н., Белов В. Н. Корреспонденция и делопроизводство [Текст]: учеб. пособие / А. Н. Белов, В. Н. Белов. — М., 1988.

Бондарева, Т. Н. Секретарское дело [Текст]: практ. пособие / Т. Н. Бондарева. — М., 1989.

Бройдо, В. Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления [Текст] / В. Л. Бройдо. — М., 1998.

Веселов, П. В. Современное деловое письмо в промышленности [Текст] / П. В. Веселов. — М., 1990.

Веселов, П. В. Аксиомы делового письма [Текст] / П. В. Веселов. — М., 1993.

Вигера, А. М., Дорофеева О. П., Губская Е. К. Секретарское дело [Текст] / А. М. Вигера, О. П. Дорофеева, Е. К. Губская. — Ростов-н/Д, 2001.

ГОСТ Р 6.30-97. Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов [Текст]. Введ. 1997-02-01. — М., 1997.

ГОСТ Р 6.30-2003. “Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов” [Текст]. Введ. 2003-01-01. — М., 2003.

Громова, Н. М. и др. Ваш зарубежный партнер [Текст]: Переписка, документация, контракты / Н. М. Громова. — М., 1992.

Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления) [Текст]: учебник для вузов / Под ред. Т. В. Кузнецовой. — М., 2002.

Делопроизводство [Текст]: Образцы, документы. Организация и технология работы. — М., 2003.

Делопроизводство [Текст]: учеб. пособие. — Ростов-н/Д, 2001.

Демидова, А. К., Смирнов Э. А. Русская коммерческая корреспонденция [Текст] / А. К. Демидова, Э. А. Смирнов. — М., 1985.

Демин, Ю. М. Деловая переписка [Текст] / Ю. М. Демин. — М., 2003.

Демин, Ю. М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов [Текст] / Ю. М. Демин. — СПб., 2003.

Демин, Ю. М. Секретарское дело. Универсальный справочник [Текст] / Ю. М. Демин. — М., 2003.

Добсон, Э. Как писать деловые письма [Текст] / Э. Добсон. — Челябинск, 1997.

Долинская, В. М., Скрыпкин А. П. Документационное обеспечение деятельности организации [Текст]: учеб. пособие / В. М. Долинская, А. П. Скрыпкин. — Азов, 1998.

Израилевич, Е. Е. Деловая корреспонденция на английском языке [Текст] / Е. Е. Израилевич. — М., 2003.

Калинина, Д. Е. Сборник трудовых договоров [Текст] / Д. Е. Калинина. — М., 2003.

Кирсанова, М. В., Анодина Н. Н., Аксенов Ю. М. Деловая переписка [Текст]: Учеб. пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. — М., 1999.

Кирсанова, М. В. Современное делопроизводство [Текст] / М. В. Кирсанова. — Новосибирск, 2000.

Колтунова, М. В. Деловое письмо [Текст]: Что нужно знать составителю / М. В. Колтунова. — М., 1999.

Кондратьева, С. И., Маслова Е. Л. Деловая переписка [Текст] / С. И. Кондратьева, Е. Л. Маслова. — М., 2001.

Корнеев, И. К., Пшенико А. В. Деловая переписка и образцы документов [Текст]: учеб.-практическое пособие / И. К. Корнеев, А. В. Пшенико. — М., 2005.

Круглянская, Л. Я. Настольная книга секретаря [Текст]: Справочник / Л. Я. Круглянская. — СПб., 2003.

Кудрявцев, В. А. и др. Организация работы с документами: учеб. пособие [Текст] / В. А. Кудрявцев и др. — М., 1999.

Кузнецов, С. Л. Компьютеризация делопроизводства [Текст] / С. Л. Кузнецов. — М., 1997.

Кузнецова, Т. В., Лосев В. И. Управленческая документация [Текст] / Т. В. Кузнецова, В. И. Лосев. — М., 1983.

Кузнецова, Т. В. Вагенгейм Р. Н. Обучение секретарскому делу [Текст]: практическое пособие / А. Н. Кузнецова, Р. Н. Вагенгейм. — М., 1989.

Кузнецова, Т. В., Степанов Е. А., Филиппов Н. Г. Делопроизводство и техническая документация [Текст] / Т. В. Кузнецова, Е. А. Степанов, Н. Г. Филиппов. — М., 1990.

Кузнецова, Т. В., Лихачев М. Г., Райхцаум А. Л., Соколов А. В. Документы и делопроизводство [Текст]: справ. пособие / Т. В. Кузнецова, М. Г. Лихачев, А. Л. Райхцаум, А. В. Соколов. — М., 1991.

Кузнецова, Т. В. Секретарское дело [Текст] / Т. В. Кузнецова. — М., 2000.

Кутний, Е. А. Бизнес-корреспонденция на английском языке [Текст] / Е. А. Кутний. — М., 2000.

Мандрица, В. М., Семенов М. В. Делопроизводство. Документирование управленческой деятельности [Текст] / В. М. Мандрица, М. В. Семенов. — Ростов-н/Д, 2001.

Мошаров, В. Н. Ваши документы [Текст] / В. Н. Мошаров. — Ростов н/Д, 1997.

Муратов, Э. Н. Дипломатические документы и дипломатическая переписка на английском языке [Текст]. — М., 2001.

Организация работы с документами [Текст]: учебник. — М., 2001.

Павлюк, Л. В., Киселева Т. И., Воронина М. Ф., Воробьев Н. И. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере [Текст] / Л. В. Павлюк, Т. И. Киселева, М. Ф. Воронина, Н. И. Воробьев. — СПб., 2003.

Паневчик, В. В. Деловое письмо [Текст]: Практическое пособие / В. В. Паневчик. — Минск, 2001.

Паневчик, В. В. Делопроизводство: Учеб. пособие. — Минск, 2004.

Печникова, Т. В., Печникова А. В. Практика работы с документами [Текст]: учеб. пособие / Т. В. Печникова, А. В. Печникова. — М., 1999.

Пиляева, В. В. Образцы договоров и структурные слова для их составления [Текст] / В. В. Пиляева. — М., 2002.

Подготовка и оформление документов для органов власти Российской Федерации [Текст]: Справочник руководителя, референта, секретаря / Сост. Д. Ю. Бирюков. — М., 2000.

Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Текст] / Л. В. Рахманин. — М., 1988.

Рогожин, М. Ю. Документационное обеспечение управления [Текст] / М. Ю. Рогожин. — М., 2001.

Рогожин, М. Ю. Документы делового общения [Текст] / М. Ю. Рогожин. — М., 2002.

Рогожин, М. Ю. Настольная книга секретаря: подготовка документов [Текст]: практ. пособие / М. Ю. Рогожин. — М., 2004.

Розенталь, Д. Э. Практическая стилистика русского языка [Текст] / Д. Э. Розенталь. — М., 1977.

Румынина, Л. А. Делопроизводство [Текст]: учебник / Л. А. Румынина. — М., 2000.

Русский язык и культура общения для деловых людей [Текст] / Под ред. О. Б. Сиротинина. — Саратов, 1999.

Сборник материалов по вопросам организационно-кадровой работы и делопроизводства [Текст]. — Ростов-н/Д, 2001.

Секретарь учреждения [Текст] / Под ред. Л. Н. Качалиной. — М., 1983.

Словарь сокращений русского языка [Текст] / Под ред. Д. И. Алексеева, И. Г. Гофмана, Г. В. Сахарова. — М., 1983.

Стенюков, М. В. Документы. Делопроизводство [Текст]: практическое пособие по документационному обеспечению деятельности предприятия / М. В. Стенюков. — М., 1995.

Стенюков, М. В., Кузнецова О. А. Составление документов на компьютере [Текст] / М. В. Стенюков, О. А. Кузнецова. — М., 1996.

Стенюков, М. В. Справочник секретаря [Текст] / М. В. Стенюков. — М., 2002.

Тейлор Ш. Деловая переписка и образцы документов на английском языке [Текст] / Ш. Тейлор. — М., 2002.

Турьянский, А. Г. Искусство и технология международной связи [Текст] / А. Г. Турьянский. — М., 1995.

Фельзер, А. Б., Миссерман М. А. Делопроизводство [Текст]: Справочное пособие / А. Б. Фельзер, М. А. Миссерман. — Киев, 1987.

Харрисон, Дж. Организация работы секретаря учреждения [Текст]: сокр. пер. с англ. / Дж. Харрисон. — М., 1985.

Чуковенков, А. Ю., Янкова В. Ф. Оформление документов [Текст] / А. Ю. Чуковенков, В. Ф. Янкова. — М., 1999.

Чуковенков, А. Ю., Янкова В. Ф. Правила оформления документов [Текст]: Комментарий к ГОСТ Р 6. 30-2003 / А. Ю. Чуковенков, В. Ф. Янкова. — М., 2004.

Чуковенков, А. Ю., Янкова В. Ф. Деловая корреспонденция. Справочник [Текст] / А. Ю. Чуковенков, В. Ф. Янкова. — М., 2005.

Шевцов, А. Д. Азбука офиса [Текст] / А. Д. Шевцов. — Минск, 2001.

Шейнов, В. П. Секретарь [Текст]: Секреты профессии / В. П. Шейнов. — М., 2002.

Энциклопедия офиса. Практическое руководство для секретаря [Текст] / Сост. И. В. Самыкина. — М., 1995.

Образец письма-напоминания

Государственный
герб Российской
Федерации

Герб субъекта
Российской
Федерации

Эмблема
организации

Наименование
организации

Директору ООО “Агат”
г-ну Н. К. Дорохову

Справочные данные
об организации
22.03.2005 № 271

Об оплате продукции

Настоящим письмом напоминаем, что срок оплаты продукции, полученной Вами в соответствии с договором № 71 от 18.01.2003 г., истекает 30 марта 2003 г.

При неоплате до указанного срока полученной продукции мы будем вынуждены обратиться с иском в арбитражный суд.

Директор

Подпись

В. И. Воронцов

Печать

Попова 921-48-70

Образец сопроводительного письма

Государственный
герб Российской
Федерации

Герб субъекта
Российской
Федерации

Эмблема
организации

Наименование
организации

Директору ООО “Вымпел”
г-ну А. В. Иванову

Справочные данные
об организации
22.03.2003 № 265

О высылке документов

Настоящим письмом в соответствии с достигнутой договоренностью высылаю Вам договор № 281 от 22 марта 2003 г. В 2 (двух) экземплярах (на 1 листе).

Просим на указанных документах поставить подпись, печать и один экземпляр вернуть в наш адрес.

Директор

Подпись

В. И. Воронцов

Печать

Образец письма-предложения

Государственный
герб Российской
Федерации

Герб субъекта
Российской
Федерации

Эмблема
организации

Наименование
организации

Директору ЗАО “Премэкс”
г-ну А. В. Кузнецову

Справочные данные
об организации
22.03.2005 № 272

О поставке сырья

Настоящим письмом предлагаем для Вашего предприятия следующие поставки сырья, необходимые для выпуска продукции.

Наименование:

Количество:

Цена:

Сроки поставки:

В случае Вашей заинтересованности просим дать ответ не позднее “___” _____ 2005 г.

Директор

Подпись

В. И. Воронцов

Печать

Попова 921-48-70

Образец письма-разрешения

Государственный
герб Российской
Федерации

Герб субъекта
Российской
Федерации

Эмблема
организации

Наименование
организации

Директору ООО “Агат”
г-ну Н. К. Дорохову

Справочные данные
об организации
22.03.2005 № 274

О приемке продукции

На Вашу просьбу о приемке без нашего представителя продукции, поступившей к Вам 21 марта 2003 г., в соответствии с заключенным между нами договором № 205 от 10 ноября 2002 г. мы даем согласие.

Директор

Подпись

В. И. Воронцов

Печать

Попова 921-48-70

Образец письма-подтверждения

Государственный
герб Российской
Федерации

Герб субъекта
Российской
Федерации

Эмблема
организации

Наименование
организации

Директору ООО “Сокол”
г-ну А. В. Матвееву

Справочные данные
об организации
22.03.2005 № 274

О получении продукции

Настоящим письмом подтверждаем получение Вашей продукции в соответствии с приложением 1 к договору № 237 от 17 ноября 2004 г.

Претензий по количеству и качеству продукции не имеем.

Директор

Подпись

В. И. Воронцов

Печать

Попова 921-48-70

ПРИМЕРЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

Представленные в предыдущем разделе виды и разновидности писем упорядочены по выполняемым функциям, в то время как зачастую практическую значимость для читателя могут иметь образцы деловых писем, ориентированных на ту или иную область деловой деятельности.

В данном разделе такие образцы писем представлены по различным областям деловой деятельности.

1. Деловые встречи и визиты

Ведение деловой деятельности предполагает активные контакты с партнерами и клиентами, причем зачастую они носят характер личных встреч. Кроме того, в деловой деятельности практикуются обмен специалистами, их обучение и подготовка. Договоренности о таких встречах и визитах обычно достигаются в результате обмена соответствующими письмами. Примеры таких писем приведены в данном разделе.

Письмо-предложение о встрече для обсуждения делового сотрудничества

Необходим ответ

Информируем Вас о том, что господин ... может посетить офис Вашей фирмы днем после обеда (дата).

Этот визит позволил бы нам обсудить вопросы, представляющие взаимный интерес, и изучить возможности дальнейшего развития наших деловых отношений.

Господин ... уполномочен вести дела от имени нашей компании.

Мы хотели бы получить от Вас подтверждение даты встречи. Если эта дата Вас не устраивает, сообщите нам, пожалуйста, другую дату.

Письмо-ответ на предложение о встрече

Благодарим Вас за извещение относительно визита господина ... в наш офис ... (дата). Рады будем встретить его и готовы

обсудить с ним наши взаимные деловые интересы и перспективы сотрудничества.

**Письмо-предложение о встрече
для обсуждения делового сотрудничества**

Во время работы Московской ярмарки Вы посетили наше представительство и проявили интерес к нашим новым товарам, в частности к стоматологическому оборудованию.

Я был бы рад обсудить с Вами возможность продажи медицинской техники в Вашем регионе и таким образом установить связи с Вашей компанией. Мы могли бы встретиться в нашем центральном офисе в Москве или, по вашему усмотрению, в офисе Вашей компании в Новосибирске.

Рассчитываю на скорую встречу с Вами.

Письмо-предложение о направлении специалистов

Уважаемые господа!

В соответствии с контрактом № ... от ... (день, месяц, год) в ... (квартал, год) намечается завершение строительства центра технического обслуживания вычислительной и копировальной техники в ... , которое осуществляется при техническом содействии

В настоящее время в нашем регионе нет достаточного количества квалифицированных специалистов для обслуживания вычислительной и копировальной техники с использованием оборудования и технологий центра. Ввиду этого мы просили бы Вас оказать нам содействие в подготовке соответствующих специалистов.

Мы просили бы Вас командировать в наш регион 4–7 квалифицированных специалистов для работы в начальный период функционирования центра, а также организовать соответствующий курс лекций в самом центре.

Мы понимаем, что оказание такого содействия не предусмотрено упомянутым контрактом, поэтому мы предлагаем Ваши расходы за указанное выше содействие оплачивать дополнительно по достижении соответствующей договоренности.

С уважением,

Письмо-приглашение

Я обращаюсь к Вам, чтобы выяснить, не согласитесь ли Вы принять приглашение от ... (название фирмы). Позвольте заверить, что мы очень хотим видеть Вас здесь и сделаем все от нас зависящее, чтобы Ваше пребывание у нас было приятным. Если Вы готовы принять наше приглашение, прошу сообщить, какие даты для Вас наиболее удобны.

Письмо-предложение о посещении предприятия

Хотелось бы знать, не сочтете ли Вы возможным приехать в ... и сделать для нас сообщение о Ваших последних работах, обратив особое внимание на проблемы Если это приемлемо для Вас, я бы предложил апрель, хотя, разумеется, мы будем рады организовать этот визит в любую дату, удобную для Вас. Нам будет очень приятно показать Вам наше предприятие.

Письмо-приглашение с просьбой о выступлении на семинаре

Как сообщили нам из местной торгово-промышленной палаты, Вы посетите наш город в следующем месяце.

Мы были бы очень рады, если бы Вы приняли участие в нашем семинаре для ... по ... (тема) 24 октября с 10.00 до 13.00. Обычно мы устраиваем лекцию примерно на 1 час с последующим обсуждением. Присутствовать будет около 40 человек.

Вы можете выступить на любую тему, связанную с нашей деятельностью. Если Вы не можете приехать именно в этот день, мы готовы перенести семинар на другой день недели, начиная с 20 октября, или даже на следующую неделю по Вашему усмотрению.

При необходимости мы можем забронировать Вам гостиничный номер.

Мы будем Вам весьма признательны, если Вы примете это приглашение.

Письмо-просьба о встрече

Наша компания начала работать над ... , и я недавно узнал, что Вашей фирмой ведутся работы по той же проблеме, поэтому я был бы Вам очень признателен, если бы Вы смогли пригласить меня для встречи с Вами и Вашими коллегами. Та-

кая встреча была бы очень полезна для нас и, надеюсь, для Вас тоже.

Прошу сообщить, сможете ли Вы принять меня и, если да, то когда.

Письмо-отказ от приглашения

Я весьма польщен приглашением посетить Вашу фирму в этом году. Должен, однако, сообщить, что не смогу принять его из-за ранее запланированных дел. Тем не менее я очень надеюсь посетить Вашу компанию в более поздний срок.

Письмо-отказ от приглашения с объяснением причины

Я задержался с ответом на Ваше письмо, поскольку был серьезно болен. Мне бы очень хотелось принять Ваше любезное приглашение, но, к сожалению, мое выздоровление идет очень медленно, и я не думаю, что смогу предпринять поездку на Дальний Восток в ближайшее время.

Еще раз благодарю за приглашение.

Письмо-отказ от приглашения с объяснением причины и просьбой отложить предлагаемое посещение

В связи с назначением на новую должность и соответствующим изменением служебных обязанностей я вынужден скорректировать свои планы на ближайшее будущее, и я, к сожалению, не смогу выехать из Москвы в первой половине ... года. Поскольку я по-прежнему заинтересован в посещении Вашей компании, я прошу Вашего согласия отложить эту поездку, если это возможно. Точную дату я смогу назвать чуть позже.

Я ценю приглашение, которое получил от Вашей компании. Я очень хотел бы встретиться с Вашими коллегами и продолжить наше знакомство.

Письмо-согласие о принятии приглашения

С удовольствием сообщаю, что текущий год позволяет мне принять Ваше любезное приглашение посетить Вашу компанию. На этот год запланирована моя поездка в Калининградскую область, что позволит мне увязать эту поездку с Вашим приглашением. Я могу представить Вам график моей поездки, что, надеюсь, поможет Вам в подготовке визита.

Письмо-просьба об учете обстоятельств визита

К сожалению, должен заметить, что ряд неотложных дел не позволяет мне полностью располагать собой. Я смогу оставаться в Вашем городе самое крайнее до ... (дата). Я бы попросил Вас принять эту дату во внимание при составлении программы моего визита.

Письмо-благодарность за организацию визита

Благодарю Вас за доброжелательную помощь в подготовке, связанной с моим предстоящим визитом в Карелию. Я полностью удовлетворен всеми организационными мерами, принятыми Вашей фирмой, и искренне благодарю Вас за Ваш интерес к этому делу.

Письмо-просьба о встрече

Я взял на себя смелость написать Вам для того, чтобы попросить о встрече в любой удобный для Вас день. Я был бы признателен, если бы Вы могли уделить мне час или около того, чтобы обсудить Если Вы можете принять меня, пожалуйста, сообщите день и время, когда мне прийти.

Письмо-благодарность за оказанный прием с приглашением нанести ответный визит

Мы хотели бы выразить Вам признательность за дружеский прием, оказанный Вами сотруднику нашей компании господину Мы убеждены, что соглашения, достигнутые в ходе этой встречи, дадут положительные результаты для обеих сторон.

Мы подтверждаем договоренность, согласно которой господин ... , представитель Вашей фирмы, нанесет нам визит в ... в конце месяца для дальнейших переговоров. Заверяем Вас, что господин ... будет находиться на положении гостя в течение всего времени его визита.

Письмо-просьба об организации приема конкретного лица

Сообщаем Вам, что (имя) прибудет (место, дата), и мы были бы признательны, если бы Вы организовали для него (посещение завода, встречу с клиентами и т. д.) во время его визита.

(Имя) прибудет (каким транспортным средством), и мы также просили бы Вас встретить его и зарезервировать номер в гостинице на срок ... дней. Необходимые удобства (характеристика номера).

Просим сообщить, что Вам удалось сделать для приема данного лица.

Письмо-благодарность за оказанный прием

Господа!

Мы хотели бы поблагодарить Вас за гостеприимство (дружеский прием), оказанное нашему представителю г-ну

Мы уверены, что соглашения, достигнутые на этой встрече, принесут положительные результаты.

2. Участие в выставках и ярмарках

Значительная часть деловых контактов устанавливается во время проведения различных выставок и ярмарок. Их организация и участие в них составляют существенную часть деловой деятельности, сопровождаемой соответствующей перепиской.

Письмо-приглашение на выставку с конкретными данными по стенду и приложением билетов

С ... по ... в ... будет проводиться выставка Мы хотели бы проинформировать Вас о том, что наша фирма принимает в ней участие и представляет новые модели, которые могут Вас заинтересовать.

Будем рады, если Вы посетите наш стенд № ... в выставочном зале № Прилагаем несколько билетов на выставку.

Приложение: в ... экз.

Персональное письмо-приглашение на выставку

Уважаемый господин ... !

Мы рады сообщить Вам, что с ... по ... в ... будет проводиться выставка Мы бы хотели пригласить Вас принять участие в этой выставке, так как продукция, выпускаемая Вашим заводом, всегда пользуется большим спросом. Ждем Вашего ответа в возможно короткие сроки.

С уважением,

Письмо-предложение о встрече на выставке

Необходим ответ

Наша компания участвует в качестве экспонента в предстоящей Нижегородской ярмарке, и нам будет особенно приятно показать лично Вам всю нашу продукцию. Могу я предло-

жить встречу в 14.00 в день открытия во вторник 24 сентября у нашего стенда № ... ? Прошу сообщить, удобно ли это для Вас.

Информационное письмо об участии в ярмарке

Мы будем участвовать в Ростовской ярмарке этого года. Вы можете найти меня у нашего стенда № ... , павильон № ... , верхний этаж. Я надеюсь на возможность встречи с Вами или Вашими представителями на этой ярмарке.

Письмо-предложение о встрече на ярмарке

Необходим ответ

Поскольку приближается Московская международная книжная ярмарка, возможность обсудить ... предоставляется сама собой. Мы будем находиться в павильоне № ... , стенд № ... , телефон Я рассчитываю на встречу с Вами, чтобы обсудить наш проект, у нашего стенда в 14 часов в четверг 16 сентября. Если это для Вас неудобно, предложите, пожалуйста, другое время.

Письмо-приглашение к участию в выставке

С удовольствием приглашаем Вас еще раз принять участие в ежегодной Международной выставке медицинской техники, открывающейся в 2006 году в 10-й раз. Выставка будет проходить в павильоне № 2 выставочного комплекса 7–15 апреля.

Мы надеемся, что Вы представите Ваши новые образцы медицинского оборудования на выставке, и просили бы Вас прислать свои выставочные публикации, равно как и каталоги, листовки и любую другую рекламную информацию. Мы ожидаем прибытия Ваших экспонатов к 20 марта 2006 года.

Прилагаются листовка с более подробной информацией о выставке и бланк заявки на участие. Мы рассчитываем на скорое получение Вашего ответа с заявкой.

Заявка на участие в международной выставке обычно имеет следующую форму:

3. Заключение и исполнение договоров

Практически все формы делового сотрудничества реализуются на основе договоров и контрактов, заключение и исполнение которых сопровождается деловой перепиской.

Письмо-согласие на предложение о поставках с условием последующих переговоров о заключении соглашения

После тщательной оценки Вашей продукции мы сообщаем Вам, что Ваша компания могла бы стать нашим основным поставщиком. Но необходимо детально уточнить условия поставки, транспортировки товара и платежей. Надеюсь, при наших следующих переговорах мы обсудим перечисленные вопросы и придем к определенным соглашениям.

Письмо-согласие на предложение об участии в проекте с заключением договора

Ваше встречное предложение по проекту совместного строительства торгового центра рассмотрено и полностью принято. Прилагаем оформленную копию договора совместно с двумя другими, предназначенными для Вашего делопроизводства. Мы серьезно заинтересованы в осуществлении этого проекта и рады возможности работать над ним совместно.

Письмо-просьба о приостановке исполнения договора в связи с форсмажорными обстоятельствами

Уважаемые господа!

Сообщаем, что ввиду обстоятельств непреодолимой силы мы не имеем возможности осуществлять разгрузку поставляемого Вами товара. Мы будем Вам очень признательны, если Вы задержите отгрузку до получения нашего уведомления о прекращении форсмажорных обстоятельств. Надеемся, что эта кратковременная задержка не окажет существенного влияния на график поставок.

С уважением,

Письмо-сообщение в ответ на запрос об условиях оплаты

В ответ на Ваш запрос о наших условиях оплаты хотели бы сообщить Вам следующее.

Наши условия: ... % скидки при оплате наличными или цена нетто в течение ... дней.

Письмо-сообщение в ответ на запрос об условиях поставки

Мы получили Ваш запрос относительно наших условий.

Вследствие низких цен на нашу продукцию мы можем выполнить минимальный заказ на Мы могли бы согласиться на

выполнение годового заказа на сумму ... , продукция могла бы быть отгружена партиями — минимум

Если эти количества не будут приняты полностью, цена будет скалькулирована исходя из суммы затрат на доставку плюс ... % от суммы фактуры.

Надеемся, что Вы правильно поймете мотивы соглашения, на которое мы просим Вас пойти.

Письмо-сообщение об изменении цен на поставляемые товары

В связи с существенным повышением тарифов на электроэнергию мы, к сожалению, должны также повысить цены на товары, поставляемые Вам.

Мы избегали этого повышения сколько могли, но больше не имеем возможности противиться неизбежному. Прилагаем для Вашего рассмотрения список новых цен, которые начнут действовать с ... (дата). Любые заказы, сделанные до этого срока, будут выполнены по более низким ценам.

Надеемся, что Вы понимаете необходимость такого повышения цен.

Письмо-требование о покрытии расходов, вызванных невыполнением сроков поставки

Должны проинформировать Вас о том, что отказываемся принять заказанный нами товар в связи с тем, что Вы не уложились в дополнительные сроки поставки, указанные в нашем письме от

Из-за этого мы были вынуждены обратиться к другим поставщикам, чтобы покрыть нашу нужду в данной продукции.

Прилагаем к письму счет за дополнительные расходы, вызванные этим обстоятельством, и просим Вас немедленно выслать сумму, указанную в счете.

Приложение: 1 счет.

4. Представление интересов и посредничество

Помимо непосредственных личных контактов, организация делового сотрудничества в значительной степени зависит от посреднической деятельности, способствующей налаживанию

необходимых связей и заключению взаимовыгодных контрактов. Реализация этой деятельности предполагает и соответствующую переписку

Письмо-предложение об условиях посредничества при продаже товара

Уважаемый ... !

Мы получили Ваш заказ от 15 апреля текущего года и желали бы осуществить пробную отгрузку 500 наборов сантехнического оборудования стандартной комплектации.

Однако, прежде чем мы поручим Вам реализацию нашего товара, передавая таким образом агентские права, которыми до этого владела фирма “Сантехустановка”, мы хотели бы прийти к взаимопониманию относительно комиссионных. Мы считаем, что ввиду большого объема торговой деятельности, которую мы планируем поручить Вам, Вы будете согласны принять комиссионные в размере 2,5%. Любая уступка в этом вопросе, безусловно, благоприятно отразится на нашем решении, а большой торговый оборот быстро вознаградит Вас за труд, несмотря на относительно низкий размер процента комиссионных.

Рассчитывая на Ваше согласие на такую договоренность, мы предполагаем отправить партию товара в ближайшее время и ожидаем скорого отчета о выгодной продаже товара.

С уважением,

Письмо-предложение о посредничестве в реализации продукции

Насколько нам известно, Вы не представлены на Дальнем Востоке, и мы желаем предложить наши услуги с намерением продавать производимую Вашей компанией бытовую технику.

Мы можем предоставить в Ваше распоряжение высокопрофессиональное умение получать заказы и вести торговлю и документацию для Вас благодаря огромному опыту, накопленному нами в торговле сложными техническими изделиями за последние 15 лет.

Продажа может вестись либо на условиях консигнации, либо мы можем размещать твердые заказы, в зависимости от того, что Вы предпочитаете.

Если Вы заинтересованы в нашем предложении, мы предоставим Вам банковские и торговые рекомендации, а сейчас заинтересованно ждем от Вас ответа.

Письмо-предложение о предоставлении агентских прав

Мы получили ответ от рекомендовавших Вас лиц, которых Вы указали в Вашем письме от 17 мая, и мы готовы предоставить Вам агентские права на 3 года, после чего соглашение будет возобновляться ежегодно.

Комиссионные в размере 3% будут выплачиваться за все продажи, которые Вы осуществите, и мы позволяем Вам делать разумные расходы в интересах дела.

В приложении имеются все необходимые данные по ассортименту и ценам, а также по условиям заказа. При необходимости мы имеем возможность поставить Вам товары в кредит на сумму, не превышающую 5 млн руб.

Наш представитель г-н А. М. Сергиевский вылетает к Вам 3 сентября, чтобы согласовать условия контракта, 2 экземпляра проектов которого приложены. Он уполномочен подписать контракт от нашего имени.

Заранее благодарны за Ваш первый заказ.

Письмо-согласие на предложение о заключении агентского соглашения

Мы с удовольствием получили Ваше письмо от 8 февраля, предлагающее нам быть агентом по продаже Ваших изделий.

Мы охотно будем продавать Ваш товар на всей территории Северо-Западного региона.

Вы, конечно, желаете составить соглашение, устанавливающее условия нашего представительства, и далее мы указываем некоторые пункты, которые мы предлагаем Вам внести в соглашение:

... (пункты для внесения в соглашение).

Мы готовы обсудить с Вами в любое удобное время эти и любые другие условия и ожидаем Вашего скорого ответа.

Письмо-отказ на предложение о заключении агентского соглашения

Уважаемые господа!

Подтверждаем получение Вашего письма, датированного 25 августа текущего года, относительно Вашей просьбы представлять нас в Калининградской области.

В настоящее время мы полностью представлены в указанном регионе, и сейчас нам не нужны агенты. Если в будущем условия изменятся, мы будем рады связаться с Вами.

С уважением, ...

**Письмо-приглашение на деловую встречу
в связи с установлением агентских отношений**

Благодарим Вас за Ваше письмо от 17.10.2005, в котором Вы подтверждаете принятие на себя обязанностей главы нашего агентства в Хабаровске.

В соответствии с Вашим предложением назначить нашу встречу на 15 ноября мы будем ждать Вас 15 ноября в 9.00 в аэропорту Домодедово. Наш сотрудник господин И. В. Павлов встретит Вас.

Затем мы сможем незамедлительно начать переговоры в нашем офисе, где будут присутствовать все заинтересованные сотрудники.

**Письмо-сообщение о начале деятельности
представителя фирмы**

Разрешите проинформировать Вас, что начиная с 1 сентября текущего года господин В. Б. Фролов будет представлять нашу фирму в Нижнем Новгороде. Пожалуйста, все Ваши вопросы направляйте ему. В его лице Вы найдете квалифицированного консультанта.

Мы будем весьма удовлетворены, если между Вашей компанией и нашим представителем установятся и будут развиваться активные деловые отношения.

5. Конфликтные ситуации

При наличии разнообразных и многочисленных, порой противоречивых, интересов в рамках делового сотрудничества могут возникать конфликтные ситуации, устранение которых приводит к необходимости установления контактов с проведением соответствующей переписки.

**Письмо-предложение в ответ на сообщение
о невозможности оплаты в полном размере**

Уважаемый Владимир Николаевич!

Благодарим Вас за сообщение о том, что Вы не можете оплатить счет на сумму 4 млн руб.

Я признателен за Вашу откровенность.

Мы можем договориться, что Вы будете производить платежи ежемесячно в размере 1 млн руб., пока не оплатите весь счет полностью.

С уважением, ...

Письмо-сообщение в ответ на напоминание об оплате

Настоящим подтверждаем получение Вашей накладной № 576-2004. Проверка нашей отчетности показывает, что выплата по этой накладной была произведена 24 октября 2005 года с помощью нашего чека № 3429 на Ваше имя в размере 150 000 руб.

Просим Вас проверить свою отчетность и банковские депозиты, чтобы удостовериться, что Вы не получали наш платеж. Если Вы до сих пор не можете найти запись о выплате, дайте мне знать, и я запрошу копию нашего чека и направлю ее в Ваш офис. Это обычно занимает 5 дней.

Если от Вас не будет известий, я буду считать, что Вы нашли нашу выплату и соответственно кредитовали наш счет.

Письмо-требование о соблюдении условий контракта по продлению гарантийного периода и возмещению убытков

Уважаемые господа!

Мы получили Ваше письмо от 10 января текущего года и были удивлены Вашим решением продлить гарантийный период на холодильную установку, вышедшую из строя из-за дефектов завода-изготовителя, только на один месяц.

В связи с этим мы хотели бы обратить Ваше внимание на ст. 7 нашего контракта, предусматривающую продление гарантийного периода в случае выхода оборудования из строя по вине завода-изготовителя на срок, в течение которого оборудование простаивало.

Вам известно, что мы незамедлительно сообщили Вам о выходе холодильной установки из строя. Однако Ваши представители прибыли с большой задержкой, в результате чего холодильная установка была пущена в эксплуатацию только через три месяца после ее поломки.

Более того, мы были удивлены Вашим отказом полностью возместить нам убытки, вызванные простоем холодильной установки.

По нашему контракту Заказчик имеет право требовать удовлетворения претензий, возникших в связи с выходом оборудования из строя по вышеуказанным причинам.

Принимая во внимание эти соображения, мы хотели бы возобновить наши переговоры и окончательно определить дату истечения гарантийного периода и решить вопрос о полной компенсации наших убытков.

При Вашем отказе от решения поставленных вопросов оставляем за собой право обратиться в Арбитражный суд.

С уважением, ...

Письмо-отказ на претензию по оплате неустойки
Уважаемые господа!

Подтверждаем получение Вашего письма от 15 октября текущего года, из которого мы узнали, что Вы предъявляете нам претензию на сумму 80 000 руб. за задержку в передаче технической документации по контракту № 249/2004.

Мы тщательно рассмотрели Вашу претензию и по результатам проведенной проверки должны сообщить, что задержка в передаче техдокументации произошла не по нашей вине. Напоминаем Вам, что п. 8 вышеуказанного контракта предусматривает передачу техдокументации в течение 3 месяцев после открытия Вами в нашу пользу безотзывного аккредитива в банке “Восток” на сумму 250 000 руб. Вы обязались открыть аккредитив до 15 июля этого года, фактически же он был открыт Вами 4 сентября, т. е. с опозданием более чем на один месяц.

Таким образом, Вами нарушен контракт в отношении условий платежа, что и вызвало задержку в передаче техдокументации и, следовательно, Вы не можете возлагать на нас ответственность и требовать уплаты неустойки.

С уважением, ...

Рекламационное письмо о возмещении убытков
Господа!

Я осмотрел партию из 200 мини-генераторов, отправленную из Ярославля грузовым теплоходом “Волгодон-12” 19 июня, и обнаружил 17 из них непригодными вследствие воздействия воды в течение периода от 4 до 8 дней.

Мною установлено, что ящики, в которых находились поврежденные товары, были уложены на полу в трюме № 2, где было обнаружено значительное количество воды. Я осмотрел крышки люков и обнаружил, что соответствующий люк был покрыт очень старым брезентом, и совершенно очевидно, что вода попала в трюм через него. Вахтенный журнал подтвердил, что погода в течение первых четырех дней после отплытия из Ярославля была ненастной с сильными дождями.

Осмотренные 17 мини-генераторов являются совершенно непригодными, их стоимость — 200 000 руб.; однако к этому следует добавить 10 000 руб. для покрытия стоимости поставки из Ярославля новых мини-генераторов (взамен дефектных).

Таким образом, общая сумма компенсации составляет 210 000 руб.

Письмо-сообщение в ответ на напоминание о необходимости поставки партии товара

Уважаемые господа!

Подтверждаем получение Вашего письма от 25 мая текущего года о неполучении партии груза керамических изделий.

Мы связались с экспедиторами и получили от них сообщение, что Ваши четыре ящика были ошибочно разгружены в Волгограде и в настоящее время ожидают переотправки в Ваш порт.

Экспедиторы в Волгограде были проинструктированы отправить ящики при первой возможности, которая, как мы понимаем, представится с теплоходом “Волга-24”, прибывающим в Ваш порт примерно 20 июня.

Мы приносим извинения за неудобства, причиненные как Вам, так и Вашим заказчикам вследствие этой ошибки.

С уважением, ...

6. Получение информационных материалов и образца изделий

В процессе делового сотрудничества, особенно на начальных стадиях, весьма важно получение тех или иных информационных материалов о товарах и услугах, а также образца изделий, что эффективно реализуется посредством соответствующей переписки.

Письмо-просьба о высылке информационных материалов о товаре

Мы были бы Вам признательны, если бы Вы прислали нам ... (каталог, прейскурант, полную информацию) о ... (товар).

Письмо-сообщение в ответ на запрос о наличии товара

Благодарим за Ваш запрос от 11.10.2005 и рады выслать Вам почтой два экземпляра Общего каталога офисных товаров. Мы отметили имеющиеся сейчас в продаже типы копировальной техники и, если Вы сообщите нам, какие модели Вас интересуют, будем рады выслать Вам подробные описания.

Письмо-запрос на каталог товаров

Уважаемые господа!

Мы будем Вам очень признательны, если Вы пришлете нам каталог медицинского оборудования, чтобы дать нам возможность показать нашим заказчикам самые новые приборы.

С уважением,

Письмо-сообщение в ответ на запрос о присылке каталогов и прейскуранта

Мы получили Ваше письмо от 11 мая сегодня и прилагаем к нашему письму каталоги и прейскурант, которые Вы запрашивали.

Все указанные в них товары имеются в наличии и могут быть отгружены незамедлительно по получении заказа.

Письмо-запрос в ответ на рекламное письмо о новых изделиях

Мы получили Вашу брошюру, в которой представлены Ваши новые изделия, входящие в группу дорожно-строительной техники.

Некоторые из представленных машин могли бы найти применение и в нашем производственном процессе.

Были бы Вам признательны, если бы Вы направили нам более полные данные по всем изделиям этой группы вместе с Вашим прейскурантом цен с указанием условий лизинга.

Письмо-сообщение на просьбу о высылке образцов продукции

Мы рады были узнать, что Вы видели нашу продукцию на Московской международной книжной ярмарке, и нам очень при-

ятно выслать с этим письмом образцы наших полиграфических изделий, которые охватывают ассортимент товаров, в которых Вы заинтересованы.

Письмо-согласие на поставку товара с условиями поставки и приложением образца

Благодарим Вас за заявку от 23 ноября 2005 г. Одновременно посылаем Вам образец ежедневника, который Вы запрашивали. Мы можем предложить Вам это изделие на следующих условиях:

Ежедневники на 2006 г. в партиях размером 50 шт.

Минимальный заказ: 3 партии.

Упаковка: бесплатно.

Оплата: безотзывным аккредитивом.

Мы будем рады получить Ваш заказ и гарантируем быстрое его выполнение.

Приложение: 1 образец.

Письмо-заявка на высылку образцов

Мы признательны за сообщение Вашего адреса фирме “Агропром” в Вологде, которая информировала нас, что Вы являетесь единственными поставщиками элитного посадочного материала овощей из Тамбовской области.

Мы являемся постоянными покупателями этого товара и просим Вас послать нам образцы различных сортов посадочного материала для картофеля с указанием самых низких цен и благоприятных условий платежа. Мы хотели бы добавить, что в настоящее время заинтересованы в немедленной поставке примерно 30 т посадочного материала для рано созревающего картофеля.

7. Финансовая деятельность

Переписка по финансовым вопросам (платежи, кредиты, отношения с банками) являются неотъемлемой частью ведения деловой деятельности.

Письмо-сообщение о невозможности полной оплаты

Мы ссылаемся на Ваш счет-фактуру № 493-04 на сумму 3 500 000 руб. Вынуждены сообщить, что из-за непредвиденных

обстоятельств, связанных с отменой проведения торговой ярмарки, мы смогли продать только часть товара и поэтому попросили бы Вас предоставить нам продление кредита. Вы вскоре получите уведомление из Вашего банка, что мы перевели сумму в 2 500 000 руб., и, если Вы примете ее в качестве частичной оплаты, мы сможем выслать Вам остаток до 14 ноября.

**Письмо-предложение о переговорах
в связи с образовавшейся задолженностью**

Информирую Вас, что Ваш текущий счет у нас просрочен. Прилагаю выписку из него, в которой указана балансовая задолженность в размере 800 000 руб. Если задержка с перечислением выплаты обусловлена какой-либо причиной, сообщите нам, и давайте обсудим эту проблему. Пожалуйста, если Вам будет удобно, напишите примечание внизу этого письма и вышлите его в адрес моего офиса в прилагаемом конверте. Благодарю Вас за должное внимание к этому вопросу.

**Письмо-предложение о предоставлении отсрочки
по платежам**

Наше финансовое управление уведомило меня, что Ваш счет просрочен. Так как Вы являетесь одним из самых уважаемых наших клиентов, хотим предложить Вам возможную помощь. Мы знаем, что большинство просроченных сальдо — результат небрежности при оформлении документов. Тем не менее если Вам необходимо дополнительное время для приведения в порядок Вашего баланса, пожалуйста, свободно звоните нам. Я лично займусь тем, чтобы Вам предоставили дополнительно 14 дней для погашения задолженности.

**Письмо-напоминание о предоставлении
банковской гарантии**

Уважаемые господа!

С сожалением сообщаем Вам, что до настоящего времени мы не получили от Вас банковскую гарантию.

В связи с этим мы хотели бы напомнить Вам о Вашем письме от 10 июня этого года, в котором Вы просили нас изменить аккредитивную форму расчетов в связи с трудностями и дополнительными расходами, связанными с открытием аккредитива.

Письмо-требование о полной оплате выставленного счета и выполнении всех условий контракта

Уважаемые господа!

В соответствии с контрактом № 1753-2004 от 22 марта этого года мы командировали в Ваш регион высококвалифицированных специалистов для оказания Вам помощи в составлении задания на проектирование медицинского центра, сбора необходимых исходных данных и проведения необходимых изысканий в районе строительства.

Оплата услуг специалистов должна производиться Вами ежеквартально против наших счетов с приложением подробной калькуляции. Такой порядок платежей предусмотрен ст. 10 упомянутого контракта, в соответствии с которой мы выставили первый счет за услуги наших специалистов.

Однако наш счет был оплачен частично. Так, Вами не оплачена стоимость проезда и провоза багажа членов семей специалистов, а ставки возмещения исчислены Вами с момента прибытия специалистов на место предполагаемого строительства, а не с момента прибытия в областной центр. Вы уменьшили сумму счета без согласования с нами, что противоречит ст. 22 контракта, предусматривающей консультации между сторонами по спорным вопросам и решение таких вопросов дружественным путем.

Направляя Вам настоящее письмо с приложением калькуляции, в которой нами отмечены неоплаченные Вами суммы, предлагаем рассмотреть его в возможно короткое время и оплатить возникшую задолженность.

Одновременно мы вновь хотели бы отметить, что Вами до настоящего времени не выполнены условия контракта, предусматривающие предоставление специалистам бесплатного медицинского обслуживания. Кроме того, транспортные средства, которые Вы используете для доставки специалистов к месту работы, находятся в плохом состоянии, что является причиной частых опозданий специалистов на работу, а также вызывает серьезные опасения за безопасность их поездок. В связи с этим

настаиваем на принятии самых действенных мер по решению этих вопросов.

С уважением, ...

Письмо-предложение об отсрочке части платежей

Ссылаемся на Ваш счет-фактуру № 8362-04 от 12 апреля и подтверждаем отправку сегодня банковского векселя на 1 500 000 руб. в качестве частичной оплаты.

В последние два месяца торговля была очень вялой и товарооборот был плохим, в результате чего сейчас у нас на складе скопились большие запасы.

Однако мы думаем, что сможем вскоре реализовать этот товар, так как начинается летний сезон, и тогда мы могли бы выслать Вам остаток суммы Вашего счета очень быстро.

Мы будем признательны, если бы Вы подтвердили, что это Вас устраивает.

С уважением, ...

Письмо-отказ в просьбе о продлении срока кредита

Господа!

Подтверждаем получение Вашего письма от 27 октября с просьбой о продлении срока кредита.

К сожалению, мы не можем предоставить Вам дополнительного срока оплаты, так как счет просрочен на 3 месяца.

Мы вынуждены предложить Вам оплатить счет с обратной почтой.

С уважением, ...

Письмо-предложение об изменении порядка расчетов

Господа!

Как Вы знаете, мы торгуем с Вами более 3 месяцев, оплачивая каждую сделку отдельным банковским чеком.

Мы регулярно размещаем заказы, и Вы понимаете, что это означает большой объем бумажной работы для нашей бухгалтерии и дополнительные банковские расходы.

Мы будем признательны, если Вы будете направлять нам счета ежемесячно. В таком случае мы будем переводить Вам деньги в течение 30 дней по получении Ваших выписок.

С уважением, ...

Письмо-предложение о льготных условиях оплаты

Господа!

Ваше письмо от 12 сентября было оплачено вчера, и мы увидели, что Вы хотите производить оплату за квартал.

Сообщаем Вам, что мы предлагаем кредит только на короткий срок, на 30 дней со скидкой 2,5% за платеж в течение этого промежутка времени.

Если Вы хотите воспользоваться этой формой расчетов, вместо того чтобы оплачивать счет-фактуру, мы с удовольствием будем высылать Вам выписку счета ежемесячно.

С уважением, ...

Письмо-требование об оплате счета

Господа!

Мы удивлены, что еще не получили от Вас оплаты августовского счета, несмотря на наши неоднократные напоминания.

Мы больше не можем держать этот счет открытым и поэтому вынуждены настаивать на немедленном платеже. В случае невыполнения этого у нас не будет выбора, кроме как передать это дело нашей юридической службе для обращения в арбитраж.

У нас нет желания применять такие суровые меры, но Вы понимаете, что мы просто не можем больше продолжать посылать Вам напоминания, которые Вы, очевидно, полностью игнорируете.

Мы уверены, что Вы немедленно уделите этому вопросу должное внимание, и даем Вам время до 15 октября, чтобы перевести причитающуюся нам сумму в 3 700 000 руб.

С уважением, ...

Письмо-предложение об условиях оплаты

Уважаемые господа!

Банк “Торгинвест” поручил нам открыть аккредитив на 100 000 руб. на Ваше имя для оплаты партии текстильных изделий, готовой к отгрузке, которая должна быть направлена компании “Рабочая одежда”, Светлая улица, 3 в Верхнереченске. Аккредитив действителен до 5 сентября.

По получении товаро-отгрузочных документов мы будем рады акцептировать ваш счет на 50 000 руб. в счет кредита.

Если Вы хотите получить скидку (с этой суммы), мы будем рады предоставить ее Вам в размере 5%.

С уважением,

8. Логистика (упаковка, отгрузка, транспортировка)

Значительное место в деловой переписке занимают письма, связанные с решением вопросов логистики, т. е. упаковки, отгрузки и транспортировки товаров.

Письмо-запрос о действиях по партии поврежденного товара

Уважаемый господин Покровский!

Вчера мы получили упомянутый груз на наш заказ № 1953-04, но, вскрыв коробки, обнаружили, что товар в них поврежден и не может быть продан в розницу даже со скидкой. Мы хотели бы знать, вернуть ли его Вам или держать у себя для инспекции?

С уважением,

Письмо-сообщение в ответ на запрос о партии поврежденного товара

Уважаемый Владимир Петрович!

Я очень сожалею о повреждении части груза (№ 1953-04), который мы отправили Вам на прошлой неделе. Я запросил информацию в диспетчерском отделе, и мне сообщили, что товары были отправлены в хорошем состоянии. На боковой стороне каждой коробки должны быть отметки контролеров. Поскольку Вы сами договаривались о доставке, я боюсь, что мы не сможем помочь Вам. Тем не менее предлагаю Вам обратиться в транспортную фирму “Трансгруз”, и если товары перевозились под “риск компании”, то уверен, что они рассмотрят вопрос о компенсации. К письму приложены все документы, которые помогут в Вашем иске.

Искренне Ваш,

Письмо-сообщение о прибытии и состоянии отгруженного товара

Товар, об отгрузке которого Вы известили нас в своем письме от 15 октября, прибыл сегодня. Немедленный осмотр груза показал, что с грузом все в порядке.

Письмо-запрос об условиях доставки товара

Уважаемые господа!

Мы собираемся разместить у Вас заказ на электрогенераторы, но, прежде чем мы вышлем свой официальный заказ на эти товары, мы были бы очень признательны, если бы Вы сообщили нам стоимость фрахта. Мы еще не уверены, будет ли удобнее для нас, если Вы поставите товар по железной дороге вместо речного транспорта, и поэтому просим Вас предоставить нам обе цены. Возможно, что умеренное увеличение стоимости фрахта в случае отправки груза по железной дороге будет компенсировано более быстрой доставкой заказчиком.

С уважением,

Письмо-сообщение об отправке товара

Хотим проинформировать Вас о том, что товар, фигурирующий в Вашем заказе № 6703-04 от 23 августа, отгружен нами сегодня. Товар отправлен автотранспортом при посредничестве компании “Трансавтосервис” на условиях ФОБ. Надеемся, что Вы будете удовлетворены этой отгрузкой и разместите у нас в будущем дополнительные заказы.

Письмо-запрос о наличии судов для доставки груза

Уважаемые господа!

Мы намереваемся послать груз, состоящий из деревообрабатывающих станков, оснастки и оборудования к ним, в Калининград к началу следующего месяца. Груз состоит из 10 стандартных контейнеров.

Сообщите, пожалуйста, какие из имеющихся в распоряжении судов должны прибыть в Калининград до конца следующего месяца, а также Ваши фрахтовочные тарифы.

С уважением,

Письмо-сообщение об отправке товара

Мы сообщаем Вам, что Ваш груз керамических изделий в соответствии с заказом № 28643-04 был отправлен 30 сентября

автотранспортом фирмы “Межрегионавтотранс” и ожидается в Ярославле 2 октября.

Отгрузочные документы, перечисленные ниже, были направлены в банк “Надежный” вместе с нашим чеком.

Желательно получить от Вас сообщение о благополучном прибытии товара.

... (Список отгрузочных документов).

Письмо-сообщение об отправке груза с описанием его упаковки

Уважаемые господа!

Партия товара, которую Вы ожидаете по заказу 7-13, была отгружена сегодня и прибудет в течение 2 недель.

Части турбины завернуты в водонепроницаемый материал и упакованы в ящики размером 10 × 4 × 4.

Части пускового генератора упакованы отдельно в ящики и закреплены внутри каждого ящика.

Крючки для поднятия ящика предусмотрены в 4 местах. Эти ящики не подлежат возврату.

Кольца с лопатками закреплены в специально изготовленных ящиках, внутри которых плотная прокладка.

В этих ящиках имеются крючки, расположенные в 2 местах. Каждый ящик стоит 1500 руб., которые могут быть возмещены, если Вы вернете ящики в удовлетворительном состоянии.

С уважением,

Письмо-сообщение об отправке товара с описанием упаковки и маркировки

Уважаемые господа!

Мы подтверждаем отгрузку Вашей партии товаров на теплоходе “Волго Дон-17” и ниже указываем виды упаковки, чтобы облегчить Вам выгрузку товара с судна.

Буквы “А”, “Б” и “В” соответствуют определенной маркировке на судовом погрузочном плане:

А) 1000 кг печенья в 20 ящиках по 50 кг в каждом;

Б) 2000 кг шоколадных конфет в 100 ящиках по 20 кг в каждом;

В) 1500 л светлого чешского пива в 30 бочонках по 50 л в каждом. Мы надеемся, что товар прибудет в целости и сохранности.

С уважением,

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФОРМУЛИРОВКИ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

1. Для писем-просьб

А. Основные формулировки:

Обращаемся (обращаюсь) к Вам (вам) с просьбой ...

... об отправке в наш адрес ...

... о направлении в мой адрес ...

... о высылке в адрес нашей организации ...

... о скорейшей передаче нашему полномочному представителю ...

... о предоставлении мне ...

Просим (прошу) Вас (вас) ...

... сообщить (нам) ...

... выслать (мне) ...

... срочно представить (министру) ...

... немедленно доложить (научно-техническому совету) ...

... известить (руководство предприятия) о ...

... проинформировать меня о ...

Прошу Вашего согласия на ...

... отправку в адрес (вверенной мне организации) ...

... предоставление нам ...

... ознакомление (господина X) с ...

... передачу (предприятию ААА) следующего оборудования ...

Просим вашего содействия в ...

... получении ...

... скорейшей отправке ...

... предоставлении дополнительной информации относительно (условий поставок продукции) ...

... проведении ...

Прошу Ваших указаний ...

... на заключение договора о ... с ...

... на выдачу со склада предприятия ... представителю ...

... на оформление документов о ... (на господина X) ...

... на пересмотр (лимитов) ...

Б. Вспомогательные формулировки:

В связи с (обращением в наш адрес) ...

В соответствии с (ранее достигнутой договоренностью) ...

Исходя из (результатов переговоров по вопросу о) ...

Принимая во внимание (наше многолетнее сотрудничество) ...

Учитывая (долговременный и плодотворный характер наших деловых связей) ...

Согласно (действующему соглашению о ...) ...

Просим Вас не отказать в любезности и (сделать ...) ...

Просил бы Вас (проинформировать) ...

Не могли бы Вы (уточнить) ...

Надеюсь, что для Вас не окажется затруднительным (оказать мне небольшую услугу) ...

Мы хотели бы (получить от Вас информацию, касающуюся) ...

Нам было бы весьма желательно (получить от Вас необходимые гарантии относительно) ...

... убедительно ...

... настоятельно ...

... пожалуйста ...

... в виде исключения ...

... были бы исключительно благодарны, если бы Вы ...

... были бы весьма признательны Вам за ...

... был бы Вам крайне обязан за возможное содействие в ...

... ввиду чрезвычайных обстоятельств ...

Ссылаясь на Ваше письмо от ...

Позвольте сослаться в этой связи на Ваше e-mail-сообщение от ...

Основанием для настоящего обращения является Ваш факс от ...

Как Вам, вероятно, известно, в ходе телефонного разговора между ... и ... (... числа) ...

Содержание устных договоренностей между ... и ... достигнутых в ходе ... позволяет выразить надежду на ...

Основу для решения данного вопроса образует содержание Вашей телеграммы (телефонограммы, телексogramмы, радиogramмы и т. п.) от ... за № ... (за подписью) ...

2. Для писем-сообщений

А. Основные формулировки:

Сообщаю (сообщаем) Вам (вам) ...

... о ...

... об имевшем место ...

... об изменениях в ...

... о необходимости ...

... о фактах ...

... о предпринятых нами мерах по ...

... о предварительных результатах ...

... о достижении окончательной договоренности с ...

Представляю ...

... сведения о ...

... проект (плана, программы) ...

... предложения о ...

... перечень ...

... материалы ...

... отчет о ...

.. акт о ...

... доклад о ...

Направляю ...

... указания о ...

... распоряжение ...

... выписку из приказа ...

... копию директивы ...

... экземпляр соглашения ...

... решение ...

... протокол ...

... резолюцию ...

Высылаю ...

... прайс-лист ...

... каталог ...

... формуляр ...

... преискурант ...

... описание ...

... документацию ...

Б. Вспомогательные формулировки:

Сообщаем к Вашему сведению, что ...

Направляем для использования в работе ...

Высылаю для руководства в повседневной деятельности ...

Представляю во исполнение Ваших указаний ...

Доводим до сведения руководства Вашей компании ...

К сведению Вашего руководства сообщаем о ...

Считаем своим долгом сообщить ...

Полагаем необходимым направить в Ваш адрес ...

Имеем честь представить ...

Нам доставляет особое удовольствие сообщить Вам ...

Мы исходим из настоятельной необходимости предоставить
в Ваше распоряжение ...

Я изыскал возможность для того, чтобы незамедлительно
выслать Вам ...

3. Для писем-запросов

А. Основные формулировки:

... представляю запрос ...

... направляю запрос ...

... запросить у Вас следующую информацию ...

... обратиться к вам с запросом о ...

Б. Вспомогательные формулировки:

Мы испытываем насущную необходимость запросить у Вас ...

Обстоятельства побуждают нас направить в Ваш адрес за-
прос о ...

Руководство организации поручило мне обратиться к вам с
запросом о ...

От имени и по поручению директора предприятия направ-
ляю Вам запрос о ...

4. Для писем-заявлений

А. Основные формулировки:

... уполномочен (уполномочены) заявить ...

... о намерении руководства ...

... о планах предприятия ...
... о стремлении нашей организации ...
... о желании дирекции учреждения ...
... имею (имеем) честь сделать следующее заявление ...

... относительно ...

... в связи с ...

... касающееся ...

... по поводу ...

Б. Дополнительные формулировки:

В связи с появлением в средствах массовой информации сведений о якобы имеющих место злоупотреблениях ...

Учитывая характер сложившихся взаимоотношений между нашими организациями ...

Поскольку предпринятые ранее нашей компанией усилия не возымели должного действия ...

Исходя из долговременных интересов корпорации ...

Сознавая свою ответственность перед нашими деловыми партнерами ...

Руководствуясь высшими целями ...

... официально заявляю следующее ...

... считаем своим долгом открыто и недвусмысленно заявить следующее ...

... исходим из необходимости решительно заявить о ...

... это побуждает меня обратиться к широкой общественности со следующим заявлением ...

... в этой ситуации нам не остается ничего иного, кроме как еще раз публично заявить о ...

... настоящее заявление отражает точку зрения всего коллектива предприятия ...

5. Для писем-подтверждений

А. Основные формулировки:

Подтверждаем (подтверждаю) ...

... факт получения ...

... получение ...

... участие ...

... прибытие ...

... отправку ...

... настоятельную необходимость в ...

Я (мы) получил(и) ...

Б. Вспомогательные формулировки:

Имеем честь подтвердить ...

С благодарностью подтверждаем ...

С удовлетворением подтверждаю ...

Настоящим письмом подтверждается ...

Направляем вам подтверждение ...

В подтверждение ... направляем в Ваш адрес ...

... мы только что получили ...

... мною до сих пор не получен ...

... получены нами в полном объеме ...

... полученные материалы недоукомплектованы ...

... указанные образцы нас полностью удовлетворяют ...

... поступили на предприятие в неудовлетворительном состоянии ...

... с радостью подтверждаем, что предоставленная Вами в наше распоряжение информация является исключительно актуальной и полезной для ...

... присланные Вами сведения утратили свою актуальность и пригодность для ...

... переданные нам в постоянное пользование комплексы полностью отвечают требованиям ...

... к большому сожалению, принятое в эксплуатацию оборудование более не соответствует нормам ...

6. Для писем-заказов

А. Основные формулировки:

Мы хотим заказать ...

Я имею намерение заказать ...

Наше предприятие предполагает заказать ...

Компания ... , интересы которой я уполномочен представлять, желает заказать ...

Просим рассмотреть наш заказ ...

Прошу изыскать возможность для удовлетворения заказа ...

Мы заказываем у Вас ...

Я заказываю у Вашего предприятия ...

Б. Вспомогательные формулировки:

Мы намерены заказать для нужд предприятия ...

Я просил бы Вас в рамках ранее согласованного заказа дополнительно поставить в наше распоряжение ...

Компания проявляет особый интерес к заказу на поставку ...

Руководство организации исключительно заинтересовано в том, чтобы заказать ...

Мы хотели бы надеяться на исполнение нового заказа ...

Мы не планируем отменять заказ на приобретение ...

Мы рассчитываем на то, что этот заказ ...

Я убежден, что заказанная продукция ...

Выполнение данного заказа представляется нам исключительно важным, поскольку ...

Обращаясь к Вам за содействием в своевременном и полном исполнении заказа, мы ...

Мы с удовлетворением подчеркиваем свою готовность разместить дополнительный заказ на ...

Мне представляются сомнительными Ваши доводы относительно причин, препятствующих надлежащему исполнению заказа ...

Мы готовы предоставить вам соответствующие гарантии в связи с этим заказом ...

Я хотел бы получить от Вашей компании соответствующие гарантии, свидетельствующие о готовности выполнить данный заказ на предлагаемых условиях ...

7. Для писем-предложений (оферт)

А. Основные формулировки:

Предлагаю (предлагаем) ...

... Вам (вам) ...

... Вашему вниманию ...

... к Вашим услугам ...

Имею честь предложить ...

... Вашему предприятию ...

... вниманию Вашего руководства ...

... на ваше рассмотрение ...

Предлагается ...

... следующая продукция ...

... следующие услуги ...

... следующие товары ...

Б. Вспомогательные формулировки:

В соответствии с ранее достигнутой договоренностью предлагаем Вам осуществить поставку ...

В счет взаимных поставок на текущий год предлагаем Вам дополнительно приобрести у нашего предприятия ...

Исходя из результатов предварительных переговоров, мы могли бы предложить Вам ...

Принимая во внимание особые обстоятельства, мы можем предложить Вашему предприятию осуществить допоставку продукции на следующих условиях ...

... в количестве, соответствующем ...

Количество продукции составит ...

Количество товара будет отвечать пожеланиям, изложенным на этот счет Вашим полномочным представителем ...

... в количестве, достаточном для удовлетворения ...

... количество, не превышающее установленный годовой лимит на поставку ...

... количество, не нарушающее правил товарообмена с поставщиками ...

... качество, соответствующее требованиям ...

... качество, удовлетворяющее техническим условиям на ...

Качество продукции в основном отвечает качеству образцов аналогичной продукции, переданной Вам ранее ...

Речь идет о товаре обычного торгового качества ...

Качество услуг подтверждается прилагаемым к письму сертификатом ...

Указанная продукция по своему качеству относится к категории ...

Цена товара составляет ... руб. за единицу ...

Цена услуги определена с учетом ...

Цена продукции равняется ... руб. за единицу и сформирована с учетом ...

Цена товара включает стоимость упаковки и маркировки ...
Цена не включает стоимость транспортировки от ... до ...
Цены в проекте договора приведены без учета НДС ...
Цена предлагаемой продукции приведена с учетом НДС ...
Оплата производится путем перечисления ...
Оплата осуществляется в соответствии с ранее установленным порядком расчетов между ...
Предлагается следующий порядок оплаты: ...
Порядок оплаты может быть следующим: ...
Нас устроил бы следующий порядок оплаты: ...
Оплата производится через ... отделение ... банка ...
Оплата производится наличными ...
Оплата производится через инкассо ...
Оплата производится посредством безотзывного аккредитива ...
Условия и порядок оплаты определены в ...
Условия и порядок оплаты соответствуют ...
Вы получите заказанную продукцию в течение ... дней с момента ...
Ожидайте получение партии товара не позднее ...
Товар будет поставляться в соответствии с графиком ...
Продукция будет поставляться немедленно после оплаты ...
Поставка продукции будет производиться в течение ...
Продукция будет поступать к Вам ежемесячно равными партиями ...
Срок поставки — в соответствии с ранее достигнутой договоренностью ...
Сроки предоставления услуги подлежат дополнительному согласованию ...
Настоящее предложение действительно до ...
Указанное предложение сохраняет свою силу до ...
Это предложение действует в течение ... с момента ...
Предложение действительно вплоть до полной продажи всего наличествующего товара ...
Предложение действительно в том случае, если до получения Вашего ответа товар все еще не будет продан ...

Предложение действительно при условии получения от Вас акцепта (подтверждения) в течение ... дней со дня получения Вами этого послания ...

Предложение будет действовать до момента получения нами Вашего ответа ...

Срок действия данного предложения — ... дней с даты его отправки ...

8. Для писем-дополнений

А. Основные формулировки:

В дополнение к нашему исх. от ... № ...

... сообщаю ...

... высылаю ...

... представляю ...

... направляю ...

Прошу дополнить ...

... текст переданного Вам на подпись проекта договора ...

... содержание представленного ранее на согласование проекта соглашения ...

... раздел ... договора о ...

... имеющееся в Вашем распоряжении соглашение ...

Б. Вспомогательные формулировки:

Считаю необходимым дополнить ...

Предлагаю дополнить проект ...

Предлагаются следующие дополнения к тексту действующего ...

Полагаем целесообразным внести в содержание ... следующие дополнения ...

9. Для писем-рекламаций

А. Основные формулировки:

Для информирования о рекламации:

Ставим Вас в известность о рекламации на ...

Настоящим извещаем Вас о рекламации на ...

Представляю на Ваше рассмотрение рекламацию в связи ...

Заявляю о рекламации на ...

Направляем в Ваш адрес рекламацию ...

Вынуждены предъявить Вам рекламацию в связи с ...

Для изложения обстоятельств дела:

Нами зарекламована партия товара, высланная в наш адрес по накладной от ... № ...

Рекламация касается продукции, высланной в адрес нашего предприятия ... (дата) по железной дороге (вагон № ... , место № ...)

Рекламация распространяется на предоставленные нашей организации услуги по договору от ... № ...

Рекламации подлежит порядок и качество предоставления нашему учреждению услуг в соответствии с соглашением о послегарантийном обслуживании ...

Для изложения сути рекламации:

Предоставленная Вами продукция ...

Присланная Вашей стороной партия товара ...

Услуги, оказанные нам Вашей организацией ...

Обслуживание, осуществленное Вами ...

... не соответствует по своему качеству ...

... не отвечает условиям договора ...

... не соответствуют по своей комплектности ...

... не отвечает уровню, предусмотренному ...

При приемке товара ...

При разгрузке продукции ...

В процессе оказания услуг ...

При проведении испытаний ...

С началом монтажа ...

Наладка оборудования выявила ...

Сборка изделия показала, что ...

По окончании опытной эксплуатации было установлено, что ...

В результате было установлено ...

... повреждение продукции ...

... несоответствие фактического количества поставленного товара указанному в сопроводительных документах ...

... несоответствие качества следующих видов услуг ...

... нарушение порядка обслуживания ...

Переданный нам товар оказался ...

... более низкого качества, чем ... (присланные нам ранее образцы, это предусмотрено условиями договора о поставках)

... дефектным ... (вследствие некачественной упаковки, недостаточно прочного крепежа)

... непригодным к употреблению ... (вследствие боя, лома)

... поврежденным (из-за нарушения, намокания) ...

Осмотр продукции выявил ее повреждение ...

... в 3 ящиках ...

... в 2 контейнерах ...

... в 1 вагоне ...

... в 1 грузовом отсеке ...

... в 5 коробках ...

... в 4 мешках ...

В ходе осмотра установлено, что до ... % продукции не может быть признано пригодным к дальнейшему использованию из-за ...

При вскрытии товарной тары был(а) обнаружен(а) ...

... недостача ...

... недогруз ...

Недостача была установлена в исправном вагоне за исправными пломбами ...

Недогруз произошел по вине Вашего экспедитора ...

Продукция была поставлена Вашей стороной ...

... несвоевременно ...

... с опозданием на 2 недели ...

... на 3 дня позже установленного срока ...

... с 5-дневной задержкой.

Мы не имеем от Вашей стороны сведений относительно ...

... сроков поступления очередной партии товара ...

... комплектации остальных изделий, поставляемых в составе этой же партии ...

... условий хранения и перевозки продукции, подлежащей поставке в наш адрес в течение ...

... наличия запасных частей к агрегатам, которые должны поступить в нашу организацию в составе следующей партии ...

Для документального подтверждения (обоснования) рекламации:

Рекламационный акт прилагается ...

Акт осмотра продукции прилагается ниже ...

Акт приемки высылается ...

Протокол испытаний будет выслан в Ваш адрес ...

Экспертное заключение направлено вашему представителю ...

Копия уведомления выслана исходящим от ... № ...

Для изложения порядка последующих действий сторон:

Мы намерены потребовать от Вашей стороны ...

Мы имеем намерение просить Вас ...

... отправить нам взамен некондиционного товара полностью отвечающий условиям поставок по соглашению ...

... заменить дефектный агрегат новым ...

... выслать не поставленное ранее комплектное оборудование ...

... возместить стоимость поврежденного товара в размере ...

... возместить стоимость недостающей продукции ...

... ускорить отправку следующей партии груза ...

... увеличить объем поставок для покрытия недостающего количества изделий ...

... предоставить нам дополнительную скидку с фактурной стоимости изделий ...

... улучшить качество обслуживания ...

... обеспечить надлежащее исполнение условий соглашения ...

Для изложения содержания санкций:

В случае отказа выполнить изложенные в рекламации требования ...

При несогласии с нашими предложениями относительно содержания претензий к ...

Если мы не сможем достичь взаимопонимания по порядку урегулирования данного вопроса ...

Неоправданная задержка в устранении заявленных претензий ...

Отказ от выполнения обязательств по договору в связи с заявленной рекламацией ...

В случае уклонения от принятия мер по урегулированию вопросов, отраженных в рекламации ...

... мы обратимся в Госарбитраж ...

... мы передадим дело в суд ...

... мы отзовем направленное вам предложение о дополнительных поставках ...

... мы дадим соответствующие указания нашему полномочному представителю ...

... мы воспользуемся услугами ваших конкурентов ...

... мы будем считать себя свободными от исполнения обязательств по ...

... мы будем вынуждены возратить товар с отнесением всех расходов на ваш счет ...

... мы вынуждены будем пересмотреть условия сотрудничества ...

... мы должны будем поставить вопрос о целесообразности продолжения деловых контактов ...

... мы должны будем предупредить вас о наступлении нежелательных последствий для перспектив нашего сотрудничества ...

Б. Дополнительные формулировки:

К нашему сожалению ...

К нашему неудовлетворению ...

К нашему неудовольствию ...

К нашему огорчению ...

К нашему разочарованию ...

К нашему недоумению ...

... крайнему ...

... чрезвычайному ...

... искреннему ...

... глубокому ...

... большому ...

... полному ...

Мы также будем вынуждены ...

... обратиться в арбитражный суд ...

... обратиться в вышестоящую организацию ...

... отказаться от планов дальнейшего сотрудничества ...
... отказаться от намерений заключить с Вашей стороной ...
... потребовать от Вашей стороны предоставления дополнительных гарантий ...
... потребовать от Вас принятия мер по устранению причиненного нам убытка ...
... отозвать проект договора на новые поставки до урегулирования спора ...
... отозвать своего полномочного представителя для вручения ему инструкций относительно порядка урегулирования ...
... заявить вам о нашем намерении добиться надлежащего исполнения условий соглашения ...
... заявить вам о своем несогласии с фактами, изложенными ...
... применить против Вашей стороны штрафные санкции, предусматривающие ...
... прибегнуть к услугам других сервисных (торговых) организаций ...
Мы надеемся на полное и своевременное удовлетворение наших претензий ...
Мы рассчитываем на ваше понимание и готовность устранить недостатки, отраженные в рекламации ...
Мы полагаем, что наши доводы, изложенные в рекламации, оказались убедительными ...
Мы исходим из того, что наши требования являются оправданными и справедливыми ...
Мы ожидаем, что наши претензии будут восприняты Вами с пониманием ...
Мы считаем, что достаточно ясно изложили свои претензии относительно ...

10. Для информационных писем

А. Основные формулировки:

Информируем Вас ...

Позвольте проинформировать Вас ...

Мы намерены проинформировать Вас ...

Нам представляется целесообразным проинформировать Вашу организацию ...

Благодарим за интерес к нашему предложению ...

Мы были рады получить от Вас ответ на наше предыдущее послание от ...

Мы признательны за внимание, проявленное Вами к нашему письму от ...

Спасибо за то, что Вы сочли возможным откликнуться на наше сообщение от ...

Настоящее информационное письмо имеет целью ...

Данное информационное письмо содержит в себе официальное предложение о деловом партнерстве в области ...

Это информационное письмо предназначено для доведения до Вашего сведения ...

Наше информационное письмо включает в себя материалы, предназначенные для сведения ...

Мы будем рады предоставить в Ваше распоряжение дополнительную информацию относительно ...

Мы готовы ответить на интересующие Вас вопросы по поводу условий ...

Мы незамедлительно предоставим иную интересующую Вас информацию, касающуюся ...

Я с удовольствием вышлю Вам необходимые информационно-справочные материалы, имеющие отношение к ...

Б. Дополнительные формулировки:

... информация, позволяющая Вам оценить преимущество нашего предложения ...

... мы делаем Вам исключительно выгодное предложение ...

... информируя Вас об этом, мы стремимся предоставить Вам все необходимые сведения о ...

Вы можете сами оценить полезность этой информации ...

Мы были бы исключительно признательны Вам за возможное более скорый ответ на это информационное письмо ...

Мы будем рады получить от Вас ответ по существу нашего информационного письма ...

Очень рассчитываю, что Вы сочтете возможным не задержаться с ответом и сообщите ...

Я был бы благодарен Вам за оперативный ответ на это информационное письмо ...

11. Для гарантийных писем

А. Основные формулировки:

- ... своевременную и полную оплату гарантирую ...
- ... своевременный возврат исправного подвижного состава гарантирую ...
- ... трудоустройство гарантирую ...
- ... обучение и переподготовку гарантирую ...
- ... обеспечение общежитием гарантирую ...
- ... предоставление предусмотренных законодательством РФ льгот гарантирую ...

Б. Дополнительные формулировки:

В связи с увеличением потребности ...

В связи с пересмотром сроков ...

В связи с расширением номенклатуры продукции ...

12. Для презентационных писем

А. Основные формулировки:

- К Вам (вам) обращается (обращаются) ...
- Мы хотели бы привлечь Ваше (ваше) внимание к ...
- Поводом для этого презентационного письма является ...
- Прошу рассматривать данное открытое письмо как ...
- Это событие представляет большое значение для ...
- Предстоящее мероприятие, несомненно, должно привлечь Ваше внимание к ...
- Указанное событие задумано как праздник общественности ...
- Это — мероприятие нерядового порядка ...
- Главными достоинствами ...
- Неоспоримыми преимуществами ...
- Важным дополнительным плюсом ...
- Эксклюзивность акции придает и то, что ...

Ваше участие является необходимым ...
Ваша поддержка будет крайне желательной ...
Ваш выбор может иметь решающее значение для исхода ...
Ваша активность послужит не только свидетельством проявления гражданской ответственности, но и ...

Б. Дополнительные формулировки:

... общегородской праздник ...
... благотворительная акция ...
... общественное признание ...
... сделать жизнь простых людей лучше ...
... это событие не имеет аналогов в истории нашего района ...
... Вам выпал редкий шанс принять непосредственное участие в ...

... Вы обязательно придете ...

... Вы, конечно же, откликнитесь на наш призыв ...

Мы будем только рады, если ...

Я буду исполнен глубокого удовлетворения в случае ...

Ваш приход на праздник будет воспринят нами с энтузиазмом ...

Нам будет приятно доставить вам немного радости ...

13. Для писем прямой почтовой рассылки

А. Основные формулировки:

Приглашаем воспользоваться нашим предложением ...

Это предложение может представлять для Вас значительный интерес ...

Это крайне выгодное предложение ...

Предлагаем Вам воспользоваться следующим выгодным предложением ...

Мы предлагаем Вам самое лучшее ...

Это — Ваш уникальный шанс посетить (приобрести) ...

Вам предоставляется редкая возможность ...

Это предложение касается лично Вас и никого другого ...

Это — самый эффективный способ вложения средств ...

Вот отличный способ увидеть ... и при этом сэкономить кучу денег ...

Такая покупка случается 1 раз в жизни ... и было бы странно, если бы Вы не воспользовались этим случаем ...

Вы выиграете вдвойне, если ...

Б. Дополнительные формулировки:

Мы очень надеемся на то, что Вы не замедлите воспользоваться нашим предложением ...

Нам было бы приятно получить от Вас сообщение, подтверждающее Ваше намерение ...

Наша компания рассчитывает, что Вы останетесь в рядах ее клиентов и приобретете ...

Мы приложим усилия, чтобы сделать Вашу предполагаемую поездку приятной во всех отношениях ...

Вам достаточно позвонить нам по указанному телефону ...

Просто отошлите прилагаемый купон в наш офис ...

Для ответа используйте оплаченную почтовую карточку ...

Пришлите нам адрес своей электронной почты, и мы тут же свяжемся с Вами ...

Как Вы понимаете, срок действия предложения ограничен ...

Напоминаем, что специальная скидка предоставляется только на период с ... до ...

Вы поступите правильно, если свяжетесь с нами сегодня же ...

Эти условия распространяются только на клиентов, обратившихся за покупкой в течение ближайших ... (недель, дней) ...

14. Для кратких письменных сообщений

А. Основные формулировки:

Уведомляю (уведомляем) ...

Напоминаю (напоминаем) ...

Предупреждаю (предупреждаем) ...

Направляется уведомление о ...

Высылается напоминание о ...

Представляется предупреждение о ...

Настоящим письмом уведомляем ...

Настоящим письмом напоминаем ...

Настоящим письмом предупреждаем ...

Считаем необходимым уведомить ...

Полагаем настоятельно необходимым напомнить ...

Вынуждены официально предупредить ...

Б. Дополнительные формулировки:

Настоящее уведомление имеет целью ...

Данное напоминание служит для ...

Это предупреждение носит официальный характер и направлено на ...

Просим предпринять меры по ...

Убедительно просим Вас до ... (дата) принять энергичные меры, направленные на ...

Требуем от Вашей организации немедленного принятия действенных мер для ...

Просим Вас письменно подтвердить получение данного уведомления ...

Настоятельно просим Вас письменно ответить на настоящее напоминание ...

Мы настаиваем на получении от Вас немедленного подтверждения этого предупреждения ...

15. Для сопроводительных писем

А. Основные формулировки:

Направляю ...

Высылаю ...

Представляю ...

... документацию ...

... выписку из ...

... копию ...

... извлечение из ...

... материалы на ...

... указания ...

... приказ ...

... план ...

... программу ...

... прайс-лист ...

... каталог ...

... буклет ...

Б. Дополнительные формулировки:

- Прошу подтвердить получение ...
- Прошу руководствоваться в повседневной деятельности ...
- Прошу использовать в соответствии с прямым назначением ...
- Прошу вернуть по миновании надобности ...
- Прошу обеспечить сохранность конфиденциальной информации ...
- Прошу уничтожить по истечении срока хранения ...
- Прошу передать для дальнейшего хранения в ...
- Прошу информировать установленным порядком ...

ИЗВЛЕЧЕНИЯ
из государственного стандарта ГОСТ Р 51506-99
“Конверты почтовые. Технические требования.
Методы контроля”

...

2. ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Госстандарта России от 23 декабря 1999 г. № 691-ст.

3. В настоящем стандарте реализованы положения и нормы Исполнительного регламента Всемирной почтовой конвенции (Сеул, 1994 г.) и международных стандартов:

- ИСО 6924-83 в части терминологии;
- ИСО 269-85 в части размеров;
- ИСО 415-75, ИСО 4882-79, ИСО 11180-93 в части размещения и размеров зон адресной и служебной информации;
- ИСО 1831-80 в части качества печати и оптических свойств бумаги.

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на почтовые конверты (далее конверты), предназначенные для пересылки почтовых отправлений (писем, бандеролей и мелких пакетов).

3. Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

- конверт — плоская прямоугольная оболочка из бумаги или другого подобного материала, закрываемая липким или самоклеющимся клапаном, расположенным вдоль одной из ее сторон;
- конверт маркированный — конверт с типографским изображением на нем почтовой марки;
- конверт иллюстрированный — конверт с рисунком или рекламой;

- лицевая сторона конверта — наружная сторона конверта, не имеющая клапанов;
- обратная сторона конверта — наружная сторона конверта, противоположная лицевой стороне;
- зона адреса — место на лицевой стороне конверта, отведенное для нанесения адресной информации;
- окно — вырез прямоугольной формы на лицевой стороне конверта для визуального прочтения через него адреса получателя;
- кодовый штамп — трафарет для написания цифр индекса объекта почтовой связи адресата с реперными метками, обеспечивающими машинное чтение указанных цифр.

4. Классификация, параметры и размеры

- 4.1. Конверты классифицируют по следующим признакам:
- размерам;
 - наличию окна;
 - месту расположения закрывающего клапана;
 - наличию указаний, разъясняющих место и порядок написания адресной информации;
 - территории хождения;
 - виду оформления лицевой стороны.

4.1.1. Конверты должны изготавливаться размерами в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1

Обозначение конверта по ИСО 269	Размеры конверта, мм	
	высота, Н	длина, L
C6	114	162
DL	110	220
C5	162	229
C4	229	324
B4	250	353

4.1.2. Конверты размерами 114 × 162 мм (C6), 110 × 220 мм (DL), 162 × 229 мм (C5) могут изготавливаться с окнами на месте зоны адреса адресата и обозначают: C6/O; DL/O; C5/O.

4.1.3. В зависимости от места расположения закрывающего клапана конверты подразделяют на 2 типа:

Б — конверты с боковым расположением клапана, у которых сгиб клапана совпадает с боковым (коротким) левым краем конверта относительно его лицевой стороны;

В — конверты с верхним расположением клапана, у которых сгиб клапана совпадает с верхним (длинным) краем конверта относительно его лицевой стороны.

4.1.4. В зависимости от указаний, разъясняющих место расположения и порядок написания адресной информации, конверты подразделяют на 2 исполнения:

– конверты, на которых присутствуют направляющие линии для написания адресной информации;

– конверты, на которых присутствуют угловые элементы, ограничивающие адресные зоны.

4.1.5. В зависимости от территории хождения конверты подразделяют на:

Вн — конверты для внутренних почтовых отправлений (для пересылки в пределах Российской Федерации);

Мн — конверты для международных почтовых отправлений (для пересылки за пределы Российской Федерации).

4.1.5.1. Лицевую сторону конвертов **Вн** оформляют с шестизначным кодовым штампом, словами подсказа: “Кому”, “Куда” — в адресной зоне адресата, “От кого”, “Откуда” — в адресной зоне отправителя и рамками для написания почтовых индексов с соответствующими словами подсказа: “Индекс места назначения”, “Индекс места отправления”.

4.1.5.2. Лицевую сторону конвертов **Мн** оформляют с трехзначным кодовым штампом, в который вписан индекс “555”, со словами подсказа: “Адрес отправителя” — в зоне адреса отправителя.

4.1.6. В зависимости от оформления лицевой стороны конверты подразделяют на следующие виды:

НП — немаркированные простые;

НИ — немаркированные иллюстрированные;

МП — маркированные простые;

МИ — маркированные иллюстрированные.

4.3. Конверты **Мн**, предназначенные для пересылки воздушным транспортом, обозначаются буквой “А”.

В оформлении конверта почтового авиаотправления вводят надпись “PAR AVION (АВИА)” на лицевой стороне конверта и окантовку в виде разноцветных полос по его периметру.

4.4. Условное обозначение конверта должно содержать: размеры конверта, сведения о наличии окна и типе закрывающего клапана, вариант исполнения адресных зон, обозначение территории хождения почтового отправления, вид оформления лицевой стороны, обозначение настоящего стандарта.

Примеры условного обозначения:

Конверта размерами С6 (114 × 162 мм) для внутреннего почтового отправления, с верхним расположением закрывающего клапана, направляющими линиями в адресных зонах, немаркированного, иллюстрированного:

Конверт С6 (114 × 162) В X Вн НИ ГОСТ Р.

Конверта размерами DL/O (110 × 220 мм) с окном для международного почтового отправления, с верхним расположением закрывающего клапана, угловыми элементами в адресных зонах, маркированного, простого, для пересылки воздушным транспортом:

Конверт DL/O (110 × 220) В X Мн МП А ГОСТ Р.

5. Общие требования

5.1. Конверты должны изготавливаться в соответствии с требованиями настоящего стандарта. На конвертах, издаваемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим давление деятельностью в области почтовой связи, размещается типографское изображение эмблемы организаций федеральной почтовой связи.

5.2. Образцы почтовых марок или других знаков почтовой оплаты, изображения которых наносят на конверты типографским способом, устанавливает федеральный орган исполнитель-

ной власти, осуществляющий управление деятельностью в области почтовой связи, которому предоставлено исключительное право на издание маркированных конвертов.

5.3. Распространение рекламы на конвертах допускается только с разрешения федерального органа исполнительной власти, осуществляющего управление в области почтовой связи.

6. Технические требования

6.1. Характеристики

6.1.1. Конструктивные требования

6.1.1.1. Конструкция конвертов в закрытом виде должна исключать доступ хотя бы к части вложения без повреждения конверта.

Зазоры в нижних углах конвертов размерами 114×162 мм и 110×220 мм не должны превышать 1,5 мм, размерами 162×229 , 229×324 , 250×353 мм — 2 мм.

6.1.1.2. Конструкция конвертов должна быть такой, чтобы места склейки находились только на оборотной стороне конвертов.

6.1.1.3. Ширина клеевого слоя в местах соединений сопрягаемых поверхностей конверта должна быть не менее 7 мм для конвертов размерами 114×162 мм, 110×220 мм; не менее 10 мм для конвертов размером 162×229 мм; не менее 15 мм для конвертов размерами 229×324 мм, 250×353 мм.

Допускается изготовление конвертов размером 229×324 мм без нанесения клеевого слоя на закрывающий клапан.

6.1.1.4. На края клапана, закрывающего конверт, должен быть нанесен клеевой слой в виде сплошной полосы шириной по 6.1.1.3. Клеевая полоса не должна отступать от кромки клапана, вдоль которой она нанесена, более чем на 1,5 мм.

Для конвертов с самоклеящимся закрывающим клапаном полоса клеевого состава не должна отступать от кромки клапана, вдоль которого она нанесена, более чем на 3 мм.

6.1.1.5. Конструкция конверта должна исключать соприкосновение клеевого слоя на закрывающем клапане с вложением при закрытом конверте.

6.1.1.6. Конверты не должны иметь надорванные края, загнутые углы, складки, а также повреждения, нарушающие их целостность. Обрез свободных кромок конвертов должен быть ровным и без заусенцев.

6.1.1.7. Отклонение от прямолинейности краев конверта в продольном и поперечном направлениях не должно быть: для конвертов размерами 114 × 162 мм и 110 × 220 мм — более 1 мм; для конвертов размерами 162 × 229, 229 × 324 и 250 × 353 мм — более 2 мм.

6.1.1.8. Окно в конверте должно быть закрыто защитной пленкой, прозрачность которой обеспечивает визуальное прочтение через нее адресной информации.

6.1.1.9. Защитная пленка по 6.1.1.8. должна быть закреплена по всему периметру окна и не должна иметь задирающих краев, затрудняющих вложение в конверт письменного сообщения.

6.1.2. Требования к оформлению

6.1.2.1. Оформление конвертов должно отвечать требованиям настоящего стандарта. Размещение рекламы допускается только в зоне иллюстраций и на внутренней стороне закрывающего клапана.

6.1.2.2. Оформление зоны иллюстраций, отведенной на конвертах для размещения рисунка и рекламы, устанавливает издатель ...

6.1.2.5. Линии угловой метки, указывающей на местоположение почтовой марки или другого знака почтовой оплаты, должны быть сплошными, толщиной $(0,25 \pm 0,05)$ мм, черного или другого цвета насыщенных тонов.

Изображение почтовой марки или другого знака почтовой оплаты, наносимое на конверты типографским способом, должно располагаться таким образом, чтобы верхний правый угол изображения находился в угловой метке. Угловую метку в этом случае не наносят.

В границах поля размерами 25 мм по вертикали и 40 мм по горизонтали, предназначенного под изображение почтовой мар-

ки или другого знака почтовой оплаты, никаких других изображений или надписей не допускается.

6.1.2.6. Направляющие линии в адресных зонах, а также линии угловых элементов, обозначающих границы этих зон, должны быть сплошными, толщиной $(0,15 \pm 0,05)$ мм.

Линии рамок для написания индексов должны быть сплошными, толщиной $(0,25 \pm 0,05)$ мм.

Цвет печати указанных линий в зоне адреса отправителя — произвольный.

Печать указанных линий в адресной зоне адресата разрешается только красного, голубого, синего или фиолетового цветов.

Допускается изображение перечисленных линий в виде точек черного или любого другого цвета диаметром $(0,25 \pm 0,05)$ мм с интервалом от 1 до 1,5 мм с допуском $\pm 0,1$ мм.

6.1.2.7. Текст на лицевой и оборотной сторонах конверта должен печататься шрифтом Гарнитура Литературная по ГОСТ 3489.33.

Допускается применять другие типографские и компьютерные шрифты, обеспечивающие ясность и четкость текста в пределах отведенного места.

6.1.2.8. Текст на конвертах размерами 114×162 мм и 110×220 мм печатают шрифтом по 6.1.2.7:

– “Кому”, “Куда”, “От кого”, “Откуда”, “Адрес отправителя” — кеглем 8, курсивом;

– “Индекс места назначения”, “Индекс места отправления” — кеглем 6, курсивом;

– “Образец написания цифр индекса” — кеглем 8, курсивом.

Цвет печати слов “Кому”, “Куда”, “От кого”, “Откуда”, “Индекс места отправления”, “Адрес отправителя” — произвольный.

Цвет печати слов “Индекс места назначения” разрешается только красного, голубого, синего или фиолетового цветов.

Допускается использование черного цвета с растром не более 60%.

Допускается оформление лицевой стороны конвертов Вн ... с одновременной печатью цифр индекса в кодовом штампе и текста с адресной информацией. При этом должны соблюдаться все требования настоящего стандарта, регламентирующие качество оформления лицевой стороны конвертов.

6.1.2.9. Текст на лицевой стороне конвертов размерами 162 × 229 мм, 229 × 324 мм, 250 × 353 мм печатают шрифтом по 6.1.2.7:

- “Кому”, “Куда”, “От кого”, “Откуда” — кеглем 12, курсивом;
- “Индекс места назначения”, “Индекс места отправления” — кеглем 8, курсивом. Цвет печати — произвольный, насыщенных тонов ...

6.1.2.12. На оборотной стороне конвертов всех разновидностей по 4.2 должны быть нанесены следующие выходные сведения:

- наименование (товарный знак) издателя;
- наименование (товарный знак) изготовителя;
- номер и дата заказа;
- год выпуска;
- тираж (при необходимости).

Допускается наименование (товарный знак) издателя и изготовителя располагать на внутренних сторонах конверта.

Для конвертов с иллюстрациями в выходные сведения по согласованию с издателем могут быть включены:

- аннотация к рисунку;
- фамилия художника или фотографа;
- знак охраны авторских прав.

Место расположения выходных сведений — произвольное.

Шрифт и цвет печати выходных сведений должны обеспечивать ясность и четкость текста.

6.1.2.13. Надписи и изображения, наносимые на конверты, должны быть четкими без подтеков, пятен и следов от выщипывания волокон бумаги. Пробельные участки должны быть без загрязнений и следов краски.

6.2. Требования к сырью и материалам

6.2.1. Для изготовления конвертов должна применяться бумага с непрозрачностью в видимом диапазоне светового излучения не менее 85%.

Допускается применение запечатанной бумаги, обеспечивающей заданную величину непрозрачности.

6.2.2. Для изготовления конвертов размерами 114 × 162 мм, 110 × 220 мм должна применяться бумага:

- офсетная № 1 и № 2 марки А массой 1 м² 70–80 г по ГОСТ 9094;
- этикеточная марки А массой 1 м² 70—80 г по ГОСТ 7625.

Допускается применять бумагу других сортов массой 1 м² 70–120 г, имеющую показатели гладкости, белизны, сорности не ниже указанных.

Допускается применять цветную гладкую однотонную бумагу по ГОСТ 6861 массой 1 м² менее 70 г. Бумага должна быть равномерно окрашена в светлые тона.

6.2.3. Для изготовления конвертов размерами 162 × 29 мм, 229 × 24 мм, 250 × 53 мм должна применяться бумага:

- обложечная белая или цветная однотонная светлых тонов массой 1 м² 80–140 г по ГОСТ;
- оберточная массой 1 м² 80–120 г по ГОСТ 8273.

Допускается применять бумагу белую или цветную светлых тонов других сортов массой 80–140 г, имеющую показатели гладкости и сорности не ниже указанных.

6.2.4. Для закрытия окон в конвертах с окнами должна использоваться прозрачная пленка типа “Norflex” (Норфлекс) толщиной 25–35 мкм с оптической плотностью в видимом диапазоне светового излучения не более 0,2.

6.2.5. Для мест склейки конвертов, исключая закрывающий клапан, должен применяться клей ПВА по ГОСТ 18992.

Допускается использование клея других видов, обеспечивающего не меньшую прочность склейки сопрягаемых поверхностей конверта, чем указанный клей.

6.2.6. Для приклеивания закрывающего клапана должен применяться клей из декстрина ГОСТ 6034.

Допускается использование клея других видов, аналогичного по свойствам (включая гигиенические) декстриновому клею.

Допускается применение самоклеящихся составов с защитой их съёмным адгезионным покрытием.

6.2.7. Клеевые составы, используемые при изготовлении конвертов, должны быть сертифицированы и разрешены к применению в установленном порядке.

6.2.8. Для изготовления конвертов допускается применение других бумагоподобных риалов, имеющих характеристики не хуже указанных в настоящем стандарте, обладающих высокими потребительскими свойствами и технологичных в массовом производстве.

Главный редактор — *А. Е. Илларионова*
Художник — *В. А. Антипов*
Верстка — *А. А. Толли*
Корректор — *А. Д. Гришина*

Ответственный за выпуск — *А. Д. Гришина*

Деловое письмо

Учебно-справочное пособие

Авт.-сост. *И. Н. Кузнецов*

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.99.60.953.Д.007399.06.09 от 26.06.2009 г.

Подписано в печать 14.09.2011. Формат 60×84 1/16.
Печать офсетная. Бумага газетная. Печ. л. 12,25.
Тираж 1000 экз.

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»
129347, Москва, Ярославское шоссе, д. 142, к. 732.
Для писем: 129347, Москва, п/о И-347
Тел./факс: 8 (499) 182-01-58, 182-11-79, 183-93-01
E-mail: sales@dashkov.ru — отдел продаж
office@dashkov.ru — офис;
<http://www.dashkov.ru>

Отпечатано в соответствии с качеством предоставленных диапозитивов
в ФГУП «Производственно-издательский комбинат ВИНТИ»,
140006, г. Люберцы Московской обл., Октябрьский пр-т, 403. Тел.: 554-21-86