

Как правильно составить документ
и написать письмо?

Язык
деловых бумаг
и деловой
переписки

На этой лекции мы:

- узнаем об этических и речевых нормах письменного делового общения
 - получим представление о наиболее распространенных жанрах деловой документации и переписки
 - научимся составлять резюме, заявления, деловые письма и другие тексты официально-делового стиля
-

Официально-деловой стиль

Предназначен для обслуживания официальных отношений в обществе между людьми, органами власти и другими структурами.

Функция официально-делового стиля:

служить инструментом делового общения, средством фиксации управленческой, деловой и служебной информации.

Структура корпоративных коммуникаций

Виды корпоративных коммуникаций:

управленческие; финансово-коммерческие; кадровые; производственные; маркетинговые; реклама и связи с общественностью

Коммуникативные партнеры компании:

органы власти и государственные учреждения; общественные организации; клиенты; партнеры; поставщики; конкуренты; кадровые агентства; рекламные агентства; СМИ.

Что должен уметь любой сотрудник компании?

-  понимать цели осуществляемой коммуникации
 -  формировать свою стратегию общения, организовывать общение, управлять им
 -  владеть речевым этикетом
 -  представлять в устной и письменной форме свои идеи и предложения (публичное выступление, презентация)
 -  вести деловую переписку, составлять внутренние документы
 -  эффективно участвовать в переговорах и совещаниях
 -  переводить информацию с одного типа речи на другой (из устной в письменную и наоборот)
 -  свертывать и развертывать информацию (перефразирование, резюмирование, вербализация и т.д.)
 -  обосновывать, доказывать, аргументировать, давать оценки
 -  убеждать собеседника, влиять на собеседника, создавать доверительные отношения с собеседником
-

Особенности письменного делового общения

- официальность
- регламентированность
- основной жанр – документ

Этические нормы:

- Ответ на письмо необходимо дать в любом случае и с соблюдением установленных сроков
 - Нельзя писать ответ на бланке присланного письма
 - Нельзя побуждать адресата к спешке
 - Нельзя навязывать адресату ожидаемый исход вопроса, затронутого в документе
 - Нельзя указывать адресату на его ошибки (невнимательность и т.д.)
 - Нельзя начинать послание с констатации отказа в тех случаях, когда выполнение просьбы или поручения не представляется возможным. Начинать необходимо с мотивации принятого решения и в конце письма указать на возможность и условия повторного обращения к вопросу
-

Основные характеристики деловой письменной речи

- точность, достоверность, детальность
- логичность и структурированность
- ясность и недвусмысленность
- стандартизация
(использование устойчивых языковых формул)
- официальность
(неличный характер)
- краткость
(не более 2 страниц)



Жанры документов и деловой переписки

Цель	Тип документа	Языковые модели
Информирование	Служебная записка, сопроводительное письмо, письмо-сообщение	Настоящим письмом довожу до Вашего сведения; Извещаем Вас о том..., Информлируем Вас о том..., Уведомляем, что ...
Побуждение	Приказ, распоряжение, указание	Приказываю, назначить, объявить, ввести в эксплуатацию, обязываю начальников отделов ...

Жанры документов и деловой переписки

Цель	Тип документа	Языковые модели
Придание юридического статуса	Договор, доверенность, справка, акт	Стороны заключили договор о нижеследующем..; я, нижеподписавшийся, доверяю...; настоящей доверенностью уполномочиваю; дана Иванову в том, что он действительно работает ... Настоящий акт составлен в том, что ...

Жанры документов и деловой переписки

Цель	Тип документа	Языковые модели
Установление или поддержание отношений	Гарантийное письмо, письмо-приглашение	Настоящим письмом гарантируем, что ... Фирма ...гарантирует; Позвольте пригласить Вас...; Будем весьма признательны за участие в ...
Выражение просьбы, предупреждения, требования, отказа	Письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо – требование (рекламация), письмо-отказ	Обращаемся к вам с просьбой... Напоминаем, что..; Повторно ставим Вас в известность; Заявляем рекламацию на ... Мы предъявляем претензию к... Ваше предложение отклонено по следующим причинам; К сожалению.. не можем дать положительный ответ на Ваше предложение о ...

Написание резюме

Резюме, Curriculum vitae - краткая анкета физического лица, представляемая работодателю или в посредническую фирму по набору кадров для заочного профессионального конкурсного отбора на замещение вакантной должности.

Структура резюме:

1. Фамилия, имя и отчество соискателя, возраст, семейное положение, контактная информация (телефон, e-mail).
 2. Цель: трудоустройство на должность ... получение должности...
 3. Образование (в том числе, дополнительное). Сведения о полученном образовании излагаются в **обратном хронологическом порядке**. Называется вуз, год окончания и полученная специальность.
 4. Опыт работы. Сведения о трудовой деятельности (место работы и занимаемая должность) излагаются в **обратном хронологическом порядке**. Указывается полностью наименование предприятия, его местонахождение, занимаемая должность и конкретные функции, которые исполнял соискатель.
 5. Дополнительные сведения: знание иностранных языков, профессиональные навыки по другой специальности, личностные качества, готовность к работе с ненормированным рабочим днем, наличие деловых связей и др.
 6. Дата, подпись.
-

Образец резюме

Петров Иван Иванович

Возраст: 30 лет; Семейное положение: женат, имею сына.

Телефон: 80684444444.

Цель: соискание должности системного администратора

Образование:

Харьковский национальный университет радиоэлектроники, специальность «Компьютерные интеллектуальные системы и сети», закончил в 2002.

Опыт работы:

С 31.03.2003 г. по настоящее время: ЗАО «Рога и Копыта» г. Киев, должность: специалист информационного отдела, выполняемые обязанности: прокладка и обслуживание сети, учёт компьютерной и офисной техники.

Достижения и результаты: обеспечил полную информатизацию компании, повысил на 50 % эффективность использования офисной техники.

С 1.12. 2000 г. по март 2003: ООО «СтримС» г. Киев, должность: системный администратор, выполняемые обязанности: разработка программного обеспечения, обслуживание почтового сервера.

Достижения и результаты: разработанная программа «МХ» позволила повысить производительность труда в компании на 25 %.

Дополнительные сведения:

Владение иностранным языком: английский технический.

Имею диплом международного конкурса программистов.

Структура рекомендательного письма

1. Подтверждение факта работы в компании (в каком качестве и в течение какого периода времени Вы знаете человека, которому даете рекомендацию, продолжительность его работы в компании, выполняемые им обязанности и все значительные проекты, разработанные и осуществленные им. В заключительном предложении этого абзаца можно подвести итог вышесказанного или высказать Ваше мнение о рекомендуемом лице.
3. Дать более подробную характеристику человека с точки зрения его профессиональных качеств. Опишите его умение справляться с выполнением определенных задач и перечислите все его значительные достижения. Какие достоинства и недостатки рекомендуемого лица проявляются на работе? Какое впечатление производит этот человек при общении и взаимодействии с другими людьми?
4. Дать характеристику человека с точки зрения его личностных качеств и поведения.
5. Рекомендации (укажите степень, до которой Вы рекомендуете человека на искомую должность: безоговорочно, настоятельно, с некоторыми оговорками и т.д.).
6. Должность, Ф.И.О. того, кто подписывает рекомендательное письмо, ~~контактные координаты.~~

Образец рекомендательного письма

Рекомендательное письмо

Госпожа Иванова А.А. с ноября 2006г. по декабрь 2008г. работала в Московском отделении Банка «Золото-Банк» в должности главного менеджера кассового центра операционного управления банка. Г-жа Иванова А.А. создавала кассовый центр Московского отделения Банка. При ее непосредственном участии была налажена работа в соответствии с требованиями Центрального Банка РФ, открыт отдел ВИП - обслуживания на базе Банка. Все проверки Центрального Банка РФ давали отличную оценку работе кассового центра.

Г-жа Иванова зарекомендовала себя как отличный специалист, способный принимать решения и нести ответственность за поставленные цели. Г-же Ивановой присущи высокая работоспособность, общительность, благожелательность. Особенно хочется подчеркнуть ее умение контактировать с людьми и бесконфликтно решать возникающие вопросы.

В настоящее время в Банке происходит реформа деятельности управленческого персонала и значительное сокращение штата, при котором должность г-жи Ивановой А.А. ликвидируется.

Профессиональные навыки и личностные качества г-жи Ивановой позволяют рекомендовать ее для дальнейшей работы в банковском секторе. Руководство Банка рассчитывает, что приобретенный опыт работы позволит Ивановой А.А. быть востребованным специалистом и желает ей дальнейших успехов в профессиональной сфере.

С уважением,

Исп. директор Московского отделения ОАО «Золото-Банк»

Михайлов Н.С.

Тел./факс: 8-111-1112693

Структура заявления (ходатайства)

Кому
(должность, организация, Ф.И.О.)
кого
(Ф.И.О. заявителя,
при необходимости – адрес и др. информация)

заявление.

Прошу + инфинитив (принять, разрешить, допустить,
предоставить и т. п.).

Текст заявления может начинаться и **типовыми конструкциями** для ввода аргументации: ввиду того что...; в связи с тем, что...; на основании того, что...; потому что...; так как...; учитывая (что ?)...

Дата

Подпись

Образец заявления

1 вариант

Генеральному директору
компании «Восток»
Петрову А.А.
Калинина Б.В.

заявление.

2 вариант

Генеральному директору
компании «Восток»
Петрову А.А.
от Калинина Б.В.

Заявление

Прошу принять меня на работу в должности менеджера по продажам с 1.06.2006 г.

30 мая 2006 г.

Калинин

Структура служебной (докладной) записки

Кому (должность, Ф.И.О.)
кого (должность, Ф.И.О. автора записки)

служебная записка

Описание ситуации, проблемы, изложение причины или мотива составления записки (в связи с увеличением штатного расписания...; в соответствии с Вашими указаниями ...)

изложение просьбы, предложения, информации (прошу предоставить рабочее место... мною были проведены мероприятия...)

изложение деталей или выводов просьбы, предложения, информации (рабочее место также необходимо оборудовать ... в результате проведенных мероприятий...).

дата

подпись

Структура доверенности

Доверенность

Я, Калинин Андрей Петрович (паспорт № ... выдан),
доверяю Калининой Анне Ивановне (паспорт № ... выдан
....) получить причитающуюся мне заработную плату за
июнь 2006 г.

Дата

Подпись

Отметка нотариуса
(при необходимости)
Подпись Калинина А.П.
удостоверяю

Дата

Подпись нотариуса

Разновидности деловых писем

- ☐ просьба, запрос
 - ☐ сообщение, извещение, напоминание
 - ☐ приглашение
 - ☐ сопроводительное письмо
 - ☐ коммерческое предложение
 - ☐ отказ
 - ☐ претензия (рекламация)
-

Стандарты оформления деловых писем

Логотип,
реквизиты
компании-
отправителя

Кому: Должность, название
компании, Ф.И.О.

Адрес:

Реквизиты письма (исходящий номер, дата написания)

Обращение!

Текст письма

С уважением,
должность,
название компании-отправителя,
Ф.И.О. руководителя

Подпись

Стандарты оформления деловых писем

Обращение:

Уважаемый господин Васильев!

Уважаемый г-н Иванов!

Уважаемый Алексей Степанович,..

Дорогая Ирина Петровна!

Уважаемый господин директор!

Уважаемый господин посол!

Уважаемые господа!

Уважаемые дамы и господа!

Уважаемые коллеги! (при обращении к лицам одной профессии)

Многоуважаемые ветераны!

Завершающие фразы:

С наилучшими пожеланиями...

С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество...

Всегда рады оказать Вам услугу...

Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения.

Заранее благодарим.

С интересом ждем от Вас новых предложений.

Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время и т. п.

Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в...

Структура делового письма

Выражения, подтверждающие получение письма, документов, товаров и т. п.: Ваше письмо от ... получено нами .. Сообщаем вам, что мы (своевременно) получили ваше письмо от ... (Настоящим) подтверждаем (с благодарностью) получение + существительное в родительном падеже (... нового прейскуранта).

Выражение благодарности: Благодарим вас за + существительное в винительном падеже (...ваше письмо) Мы вам очень благодарны за + существительное в винительном падеже (...ваш своевременный ответ) Заранее благодарим за + существительное в винительном падеже (...ваше участие) Мы были бы вам очень признательны (благодарны), если бы вы + глагол (...прислали нам ваш прейскурант)

Выражения, объясняющие мотивы создания письма: В порядке оказания технической помощи... В связи с тяжелым положением... В связи с проведением совместных работ... В соответствии с Вашим письмом № ... В соответствии с протоколом... В целях усиления охраны государственного имущества... В ответ на вашу просьбу... В подтверждение нашего телефонного разговора... В подтверждение нашей договоренности... На основании вашей телеграммы от.. В ответ на Ваш запрос...

Структура делового письма

Ссылки на основание и причины для обращения:

Учитывая, что производственные показатели снизились на... ;

В соответствии с достигнутой ранее договоренностью... ;

На основании нашего телефонного разговора... ;

Согласно постановлению правительства... ;

Согласно протоколу о взаимных поставках... и т. п.

В связи с неполучением счета-фактуры... ;

Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям...;

Вследствие изменения цен на энергоносители... и т. п.

Формулировка цели обращения:

В целях скорейшего решения вопроса... ;

Для согласования спорных вопросов... ;

В целях безопасности прохождения груза... ;

Во избежание конфликтных ситуаций... и т. п.

Структура делового письма

Гарантия: Оплату... ; Качество изделий...; Сроки выполнения...
(...гарантируем...)

Предложение: Мы можем предложить вам... (автоматизированную систему управления в счет взаимных поставок на 2001 г. ...); Предлагаем вам... (...приобрести... на комиссионных началах...); Мы можем рекомендовать вам... (...подрядчика, который гарантирует выполнение указанной работы в период с ... по...)

Приглашение: Приглашаем... (...представителя вашего предприятия посетить...; Имеем честь пригласить Вас...Просим принять участие (...в обсуждении проблемы...)

Отказ и отклонение предложения (проекта): Используется лексика, помогающая отправителю письма оставаться вежливым, заботящимся о сохранении чувства собственного достоинства получателя письма. Для этого в начале ключевой фразы используются слова, выражающие сожаление: К сожалению, Ваше предложение (проект) отклонено по следующим причинам... Присланный вами проект ... нами не может быть утвержден по следующим причинам: ... К сожалению, в настоящий момент не располагаем возможностью удовлетворить Вашу заявку ...

Структура делового письма

Выражение просьбы: Просим... (*Вас проверить ход выполнения работ; ...выслать в наш адрес более подробную информацию; принять меры...*) **Прошу...** (*сообщить данные о производительности*

Сопроводительное письмо: Направляем... (*...чертежи сборки машин...*) **Высылаем...** (*...подписанный с нашей стороны договор...*)

Посылаем... (*...интересующую Вас документацию заказной бандеролью...*)

Извещение (подтверждение): Нам приятно сообщить, что... Ставим Вас в известность, что... (*...руководство завода приняло решение...; ...ваше предложение принято...*) Подтверждаем... (*...получение спецификаций на...*) С благодарностью подтверждаем... (*...получение Вашего заказа и приступаем к его выполнению...*) Завод "Прогресс" подтверждает... (*...условия поставки оборудования...*)

Напоминание: Напоминаем, что... (*...по плану совместных работ вы должны...; ...в соответствии с... вы должны...*) **Напоминаем Вам, что...** (*...Ваша задолженность по оплате составляет...*)

Письмо-просьба

Ректору ВГУЭС
Лазареву Г.И.

Уважаемый Геннадий Иннокентьевич!

В соответствии с ранее утвержденным планом проведения научных мероприятий, с 10 по 15 апреля т.г. на базе ВГУЭС состоится студенческая научная конференция. В связи с этим прошу предоставить 2 аудитории вместимостью по 50 человек каждая, а также организовать питание участников. Оплату гарантирую.

Заранее благодарен,
директор научного центра
12.03.07 г.

Семенов Т.И.

Структура письма-просьбы

- 1. Причина обращения** (*В связи с неполучением счета-фактуры... ; Вследствие изменения цен на энергоносители...*
Или Цель обращения (*В целях скорейшего решения вопроса; для согласования спорных вопросов... ; В целях безопасности прохождения груза... ; Во избежание конфликтных ситуаций*); **Или Ссылки на основание для обращения** (*Учитывая, что производственные показатели снизились на... ; На основании нашего телефонного разговора...и т. п.)*
 - 2. Изложение просьбы** (*Прошу Вас сообщить о возможности поставки.. Убедительно прошу направить в наш адрес указанные документы; обращаюсь с просьбой выслать образцы материалов*)
 - 3. Выражение благодарности** (*заранее благодарю, глубоко признателен за содействие и т.д.*)
-

Коммерческое предложение (оферта)

Директору ООО «Ромашка»
Кузнецовой Т.И.

Уважаемая Татьяна Ивановна!

ЗАО «Система» выступает с предложением о внедрении и распространении в Вашей компании системы электронного документооборота и электронной отчетности.

Электронный документооборот осуществляется с помощью электронной цифровой подписи и системы шифрования информации. Он может использоваться при отправке различных отчетов в государственные структуры: налоговую инспекцию, органы статистики, Пенсионный фонд.

Внедрение системы электронной отчетности освободит Вашу компанию от необходимости сдачи деклараций на бумажных носителях с обязательным посещением налоговой инспекции, существенно упростит и ускорит сдачу отчетов, а также гарантирует криптозащиту информации.

За более подробной информацией можно обратиться к менеджеру нашей компании Соловьевой Т.П. по тел. 65-38-90. Наши специалисты также готовы продемонстрировать работу системы электронной отчетности в Вашем офисе в любое удобное для Вас время.

С уважением,
генеральный директор ЗАО «Система»

Морозко Д.И.

12.01.07 г.

Структура коммерческого предложения

1. В 1 абзаце коротко излагается **суть предложения**: ЗАО «Система» выступает с предложением о внедрении и распространении в Вашей компании электронного документооборота.
2. **Описание услуги (товара) и ее преимуществ**: Электронный документооборот осуществляется с помощью электронной цифровой подписи и системы шифрования информации. Он может использоваться при обмене информацией с органами власти и т.д.
3. **Ожидаемые выгоды от получения услуги (покупки товара)**: Внедрение системы электронной отчетности освободит Вашу компанию от сдачи деклараций на бумажных носителях с обязательным посещением налоговой инспекции, существенно упростит и ускорит сдачу отчетов, гарантирует криптозащиту информации.
4. **Дополнительная информация**: куда и к кому обращаться за услугой, где можно получить информацию, какие скидки действуют и т.д.

Письмо-отказ

Директору ООО «Восток»
Шаповалову И.Н.

Уважаемый Игорь Николаевич!

На Ваше письмо от 20.02.2007 г. о подключении Вашей компании к системе Интернет-телевидения сообщая следующее.

Подключение к сети Интернет с возможностью передачи телевизионных каналов в здании, где размещена Ваша компания, запланировано на 2 квартал текущего года. В настоящий момент в здании осуществляется техническая подготовка.

К сожалению, подключение к Интернет-телевидению из-за отсутствия необходимых сетей в здании в указанные в Вашем письме сроки не представляется возможным. Однако Ваша заявка будет удовлетворена в течение 3 квартала текущего года.

С уважением,
генеральный директор
Компании электросвязи

Иванов О.Н.

12.03.07 г.

Структура письма-ответа

Письмо-ответ выступает как зависимый по композиции и тематике текст по отношению к письму-запросу. В ответе обязательно должна быть ссылка на первичное письмо и его тему. В обоих письмах должны совпадать аспекты содержания в последовательности их изложения, терминология, формулировки и система ссылок.

Положительное решение: 1. повторение содержания запроса с использованием устойчивых языковых формул, например: *На Ваш запрос о поставке запасных частей к ... сообщаем..., В ответ на Ваш запрос о ... направляем...*;
2. изложение информации по запросу.

Отрицательное решение: 1. повторение содержания запроса (по форме, аналогичной письму с положительным решением);

2. аргументированное указание причины (или причин), по которым просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято;

3. констатация отказа или отклонения предложения.

Письмо-претензия

Директору компании «Грант»
Петрову И.С.

Уважаемый Иван Семенович!

В соответствии с заключенным между нами договором № 15 от 13.04.2006 г. Ваша компания обязалась в течение января-февраля 2007 года осуществить обновление правовых программ в компании «Вектор». Однако в указанные сроки обновление проведено не было, на наши письменные обращения (от 15.01. и от 10.02 т.г.) о необходимости проведения работ ответы не поступили. По этой причине компания не имела возможности доступа к актуальной информации, что привело к задержкам в обслуживании наших клиентов.

В связи с вышеуказанным предлагаю Вам в 3-хдневный срок вернуть на наш расчетный счет уплаченную нами за установку программ сумму (10 500 руб.), а также выплатить неустойку за причиненный материальный ущерб в размере 50 000 руб. (расчет суммы ущерба прилагается).

Директор компании «Вектор»
03.04.2007 г.

Павлов А.К.

Структура рекламации (претензии)

1. **Основание для предъявления претензии** (В соответствии с договором Ваша компания обязалась...; Согласно договору Ваша компания должна поставить товар в количестве...)

2. **Изложение сути претензии, описание нарушения** (низкое качество, недостаточное количество, нарушение срока и т.д.) (В нарушение договора поставки произведены с нарушением срока...; Проданный Вашей компанией товар оказался с дефектом..).

3. **Приведение доказательств и подтверждений допущенных нарушений** (... о чем свидетельствует прилагаемый акт недостачи товара...)

4. **Изложение конкретных требований** (В связи с вышеизложенным предлагаем выплатить неустойку в размере, указанном в договоре. На основании вышеизложенного предлагаю в трехдневный срок принять решение о замене бракованного товара...).

Правила употребления устойчивых оборотов

Употребляются с зависимыми словами в родительном падеже (кого? чего?): в отношении, во избежание, в целях, в течение, в продолжение, вследствие, ввиду, в силу, впредь до, касательно, по мере, по причине, во исполнение, на основании

Употребляются с зависимыми словами с дательном падеже (кому? чему?): благодаря, применительно к, сообразно, согласно

Приказ издается, контроль возлагается, цена устанавливается, задолженность погашается, счет оплачивается, договоренность достигается, отпуск предоставляется, доводы - убедительные, рентабельность - высокая, расчеты - точные, необходимость - производственная.
