

ЖАНР ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Деловое письмо – документ, касающийся одного или нескольких служебных вопросов и предназначенный для осуществления информационного обмена между организациями, их структурными подразделениями или должностными лицами.

Характеристики: беспристрастность, сдержанность, точность, стандартизированный язык официально-делового стиля, изобилующий профессиональными терминами, словами с официально-деловой окраской, оперирующий общепринятыми сокращениями, отглагольными существительными, отыменными предложениями, предпочитающий страдательные обороты речи, сложные предложения с четко выраженной логической связью etc.

Классификации: по степени доступности, срокам исполнения, по объему, виду содержащейся информации, по стилю изложения, комплектности, композиции, способу адресования, информационному поводу для подготовки.

Традиционно деловые письма делят на *официальные деловые* и *частные деловые*.

Среди **официальных** можно назвать *просьбы, сообщения, запросы, заявления, подтверждения, заказы, предложения (оферты), дополнения, рекламации (претензии), информационные, гарантийные, презентационные письма, письма прямой почтовой рассылки, краткие письменные сообщения, уведомления, напоминания и сопроводительные письма*.

Частные подразделяются на *поздравления, приглашения, извинения, сожаления или соболезнования, письма по случаю отъезда, для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма), благодарственные, рекомендательные письма, письма-открытки, мини-письма, письма негативного содержания (отказы, уведомления об увольнении и др.), письма-резюме, обращения в инстанции в частном порядке*.

Композиция делового письма отличается большей степенью жесткости по сравнению со структурой частного послания. Текст письма чаще всего сопровождают **реквизиты** адресанта и адресата; начальный абзац (т.н. **лид-абзац**) из 1–2 предложений, кроме пояснения мотивов и темы письма, должен обеспечивать смысловую «подводку» к основному содержанию; подписи обязательно должна предшествовать заключительная **формула вежливости**.

План анализа письма

1. Тема и жанровая разновидность.
2. Оформление письма и его композиционные части.
3. Языковые особенности.

Пример для анализа

Спортивный клуб «Олимпийский резерв»
Морской пр-т, д.30
г. Москва, 524632
Тел.: 405 20 08, факс: 405 20 06
e-mail: mars@vt.ru

15.03.2013 № 328-07/02

Президенту
коммерческого банка
«БЕТА-БАНК»
М. И. Комарову

Об оказании спонсорской помощи

Уважаемый Михаил Иванович!

Руководство спортивного клуба «Олимпийский резерв» благодарит за помощь, оказанную Вами в командировании юношеской сборной по футболу на Кубок Мира, победившей в соревнованиях и завоевавшей этот почетный трофей.

К сожалению, на протяжении последних 5–6 лет школа не имела возможности приобретать спортивный инвентарь. Все, чем пользуются дети сегодня, – это бывший в употреблении инвентарь, оставшийся от команды мастеров.

Убедительно прошу Вас, уважаемый Михаил Иванович, оказать помощь в приобретении необходимого инвентаря.

Заранее выражаю Вам благодарность и признательность за проявленную заботу о детях.

Приложение: список инвентаря на 1 л. в 1 экз.

Президент клуба,
Заслуженный мастер спорта
Российской Федерации

Ю. М. Митрофанов

Задание 1. Установите соответствия между приведенными клише и композиционными частями делового письма.

1) Просим принять участие...	А) обращение
2) С благодарностью и уважением...	Б) основная часть письма-запроса
3) Уважаемый Сергей Петрович!	В) основная часть письма-рекламации
4) К нашему сожалению, сообщаем Вам...	Г) основная часть письма-просьбы
5) Мы бы хотели получить...	Д) заключительная формула

Задание 2. Из приведенных ниже существительных и глаголов составьте словосочетания, часто используемые в языке бизнеса.

дивиденды	погасить
издержки	повысить
убытки	внедрить
долги	выплатить
доходы	понести
инновационные технологии	снизить

Задание 3. В каждой паре глаголов выберите правильный вариант с точки зрения официально-делового стиля.

- (Вести – осуществлять) контроль;
- (вносить – давать) предложения;
- (передать в – передать для) управлени(-е/-я);
- (направить – выслать) на рассмотрение;
- (выдать – предоставить) кредит;
- (пострадать в – пострадать в результате) событи(-ях/-й).

Задание 4. Найдите речевые и грамматические ошибки в приведенных предложениях, взятых из деловых писем. По возможности предложите исправленный вариант.

1. Предлагаем Вам решение реконструкции систем отопления Ваших офисных помещений.
2. Считаю, что изменение графика отпусков работников нежелательное.
3. Ознакомившись с Вашим предложением, будет принято решение о его целесообразности.
4. Мы пригласили принять участие в фестивале более трёхста пятидесяти человек.
5. Было принято решение производить премирование лучших работников ежемесячно.
6. Настораживает несогласование действий руководителей отдела маркетинга и продаж.
7. Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы.
8. Благодарим за совместное сотрудничество с нашей компанией.
9. Трудно переоценить пользу от использования разработанного Вами прибора.
10. Срок сдачи проекта пролонгирован до мая текущего года.

Задание 5. Обратившись к словам для справок, назовите термины, определения которых приведены в упражнении. Приведите примеры их употребления.

1. Документально оформленные и охраняемые законодательством технические знания, опыт, навыки, секреты производства.
2. Посредник при заключении торговых биржевых сделок, получающий вознаграждение – оговоренный процент с суммы сделки.
3. Вид банковской операции, состоящей в получении банком причитающихся клиенту денег.
4. Краткий путеводитель, рекламный проспект и т.п. в форме книжки, раскрывающейся как ширма.
5. В бухгалтерском учете разность между итогами записей по дебету и кредиту счетов.
6. Использование для каких-либо практических целей.
7. Денежный документ, вид банковского счета, содержащий приказ одного кредитного учреждения другому об уплате кому-либо определенной суммы единовременно или по частям.
8. Четвертая часть (3 месяца) отчетного года.
9. Письменное долговое обязательство в уплате денег определенной суммы определенному лицу в установленный срок.
10. Правая сторона счетов, где в активных счетах запись показывает уменьшение, а в пассивных – увеличение средств.

Слова для справок: эксплуатация, сальдо, инкассо, вексель, ноу-хау, квартал, буклет, маклер, кредит, аккредитив.

Задание 6. Прочитайте письмо, опубликованное на сайте, посвященном таможенному праву. Ответьте на вопросы и выполните задания.

Добрый день! При пересечении мною границы из Украины в Беларусь 18.08.2017 белорусскими таможенниками на ПП «Новая Рудня» была изъята старинная книга. Были оформлены следующие документы: Уведомление о назначении таможенной экспертизы, Акты отбора и таможенного досмотра. Работники таможни более чем полтора месяца тянули с проведением экспертизы, три раза переносили срок её проведения и наконец сказали, что она проведена, книга признана культурно-исторической ценностью и дело направляется в суд. Речь идёт о кулинарной книге 1905 года. По незнанию я вёз её по зелёному коридору. Как я понял, за это максимум, что мне угрожает, – это потеря книги и административный штраф, рассчитанный от её стоимости... Чёрт бы с ней, с книгой (хоть она и является для меня семейной ценностью), но боюсь, что в своём заключении эксперт таможни может написать любую стоимость и соответственно выкатить штраф с астрономической суммой. Я гражданин России, проживаю в Московской области и могу только в телефонном режиме отслеживать ход дела. От работников Гомельской таможни практически невозможно добиться какой-либо информации. Две недели они переадресовывают меня между отделами и дают противоречивую информацию. Мой вопрос: насколько безнадёжна данная ситуация? Есть ли возможность вернуть книгу и добиться от таможни разъяснений по их действиям? Спасибо!

Вопросы

Вопрос 1. Какой характер имеет письмо: частный или деловой? Обоснуйте свой ответ, определив ситуацию общения, предполагаемого адресата письма и языковые средства, используемые адресантом.

Вопрос 2. Какие языковые средства ошибочно использует адресант письма? Найдите в тексте не менее 3-х примеров оборотов речи, неуместных в данной ситуации общения. Исправьте ошибки.

Вопрос 3. Какой смысл имеет выражение «вез по зеленому коридору»?

Вопрос 4. Какая грамматическая ошибка допущена в предложении «Есть ли возможность вернуть книгу и добиться от таможни разъяснений по их действиям»? Предложите исправленный вариант.

Вопрос 5. Как бы вы ответили на запрос? Составьте ответное письмо, правильно оформив его и употребив соответствующие стилю и ситуации общения языковые средства.

ПАМЯТКА

Деловое письмо

Несколько стилистических рекомендаций

1. Старайтесь придерживаться спокойного, ровного тона изложения, избегать чрезмерной любезности, как и небрежения.

2. Не навязывайте адресату желаемого решения и не намекайте ему на мнимую невнимательность, используя выражения вроде «прошу утвердить эту кандидатуру», «внимательно изучите договор».

3. Не побуждайте адресата к спешке при вынесении решения, заменяйте конструкции со словами «срочно», «незамедлительно» на обороты типа «прошу ответить до... числа», «убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении».

4. Если Ваше письмо носит негативный характер, сначала изложите причины отказа, а затем озвучьте решение.

5. Подкрепляйте положения своего письма уместными ссылками на требования документов (это работает на Ваш деловой имидж, придает значимость корреспонденции), однако избегайте ссылок на указание начальства, т.к. они могут быть восприняты как попытка снять с себя ответственность за принятие решения.

6. В официально-деловой речи вспомогательная информация, как правило, вводится в начале предложения, до сказуемого, а основная – в конце, после сказуемого.

7. Согласованные определения чаще всего ставятся перед определяемым словом, а несогласованные – после него.

8. Если необходимо употребить и прямое, и косвенное дополнение, сначала после глагола ставится прямое дополнение, а затем – косвенное.

9. В деловой переписке предпочтительной является сложная форма сравнительной степени и простая форма превосходной степени с приставкой *наи-* или сложная форма превосходной степени со словом «наиболее».

10. Пишите реже и по возможности короче, формулируйте мысли ясно и понятно. Помните: словам должно быть тесно, а мыслям – просторно!

Задание 1. Представьте, что Вы увидели объявление в газете об открытой вакансии по Вашей специальности. Напишите письмо-резюме, предложив работодателю свою кандидатуру.

Задание 2. Представьте, что Вы являетесь директором фирмы, которая заключила договор с предприятием, не выполняющим свои обязательства. Напишите письмо-просьбу на имя директора предприятия-партнера о принятии мер по устранению недостатков или письмо-сообщение о разрыве договора о сотрудничестве.