

Деловое письмо

План:

1. Понятие и функции делового письма
2. Разновидности деловых писем
3. Структура делового письма
4. Требования к оформлению

1. Понятие и функции делового письма

Деловое (служебное) письмо – вид официального документа, служащего средством общения различных организаций по поводу осуществляемой ими своей деятельности, а также переписка между частными лицами и организациями, если содержание ее касается взаимных интересов.

Основной отличительный признак:

Пересылка их по почте (по телеграфу, факсимильной связи, электронной почте).

Функции

Информационная функция

- Фиксация фактов, сведений, мнений и других явлений практической и мыслительной деятельности людей

Организационная функция

- Воздействие на людей в целях организации и координации их деятельности

Коммуникативная функция

- Обеспечение внешних связей организаций

Юридическая функция

- Использование в качестве свидетельства, доказательства при рассмотрении спорных вопросов сторонами отношений

Воспитательная функция

- Требование повышенного уровня образовательной подготовки, воспитание эстетического вкуса управленческого персонала

Требования к оформлению писем

-
- Требование нормативных документов (стандартов)
 - Нормы и правила русского языка
 - Особенности делового стиля
 - Нормы и правила делового этикета, проявляющиеся в форме изложения текста

2. Разновидности деловых писем

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ПРИЗНАК

- Циркулярные письма
- Письма-запросы
- Гарантийные письма
- Оферта
- Рекламация
- Сопроводительные письма
- Письма-подтверждения
- Письма-извещения
- Письма-напоминания
- Письма-просьбы
- Информационные письма
- Письма-приглашения
- Рекламное письмо

По степени сложности


- Простые
- Сложные

● По другим признакам:

- Соответствуют классификации для всех документов

Циркулярные письма

- Высылаются вышестоящей организацией, которая сообщает подчиненным предприятиям определенные сведения или установки, касающиеся деловых вопросов или задач и которые носят распорядительный характер


**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(МИНЗДРАВ РОССИИ)
Рахмановский пер., д. 3
Москва, К-51, ГСП-4, 101431
Телеграфный адрес: Москва, АТ 485357
Телефакс № 485357 UDMR.RU
Факс (095) 928-58-15
E-mail: minzdrav@mail.cnt.ru, minzdrav@minzdrav.m400.ctel.msk.ru
Справ. тел. 927-28-48

Руководителям федеральных учреждений
госсанэпидслужбы
Минздрав России


27.06.2003 № 2510/7089-32
На № _____ от _____

О порядке взимания налога
на добавленную стоимость

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 06.12.91 № 1992-1 «О налоге на добавленную стоимость» (с учетом дополнений и изменений) инструкция по его применению разрабатывается и издается Министерством Российской Федерации по налогам и сборам по согласованию с Министерством финансов Российской Федерации и регистрируется в установленном порядке в органах юстиции.

Учитывая, что вопросы, касающиеся применения налога на добавленную стоимость, относятся к компетенции Министерства Российской Федерации по налогам и сборам и Министерства финансов Российской Федерации, Министерство здравоохранения Российской Федерации отменяет последний абзац письма от 24.04.2000 № 2510/4554-32 «О порядке налогообложения платных медицинских работ (услуг), которые могут выполняться организациями Госсанэпидслужбы России».

Первый заместитель
Главный государственный санитарный
врач Российской Федерации
П. И. Головченко
292-07-83

 Г. Г. Онищенко

Письмо-запрос

Для приобретения учебных пособий по специальности «Управление персоналом» просим предоставить информацию о содержании учебных пособий.

- Коммерческое предложение - обращение покупателя к продавцу (импортеру, эксперту) с просьбой дать подробную информацию о товаре или услуге.
- Запросы входят в групп контрактных документов и используются для подготовки и заключения сделок

Гарантийные письма

- Подтверждение данных ранее обещаний или оговоренных условий.
- Гарантироваться могут качество работ, сроки выполнения заказа, оплата товаров, услуг и т.д.

Гарантийное письмо

Настоящим гарантируем отгрузку аккумуляторных батарей на сумму 324 000-00 (Триста двадцать четыре тысячи) рублей 00 копеек в течение 2 недель с момента поступления денежных средств на наш расчетный счет.

С уважением,
Генеральный директор
ООО «Фирма МКО»

Варлашкин

В. Варлашкин

Оферта

- Письменное предложение одного лица (оферента) другому лицу (акцептанту), выражающего желание заключить с ними договор.
- В оферте имеется определенный, указанный в ней, срок действия.

Уважаемый Виктор Петрович!
Компания «Уралсвязьинформ» много лет является лидером на рынке информационных услуг. В числе наших клиентов много знаменитых людей. Хотелось бы видеть и Вас в числе наших клиентов. Предлагаем заключить договор об оказании услуг на выгодных для Вас условиях. Надеемся на сотрудничество.

Рекламация

Письмо-претензия

Уважаемые господа!

Ссылаемся на наш заказ № 20-30ХН, который был получен нами 12.09.2004 г.

При вскрытии упаковки мы обнаружили, что одна из счетных машин была уложена в ящик без мягкой прокладки, и в результате коробка оказалось разбитой, а механизм, оказавшийся незащищенным, был совершенно испорчен.

Мы будем Вам признательны, если Вы направите нам замену поврежденного товара в кратчайший срок.

Акт экспертизы прилагается.

С уважением

- Коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензий к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требования возмещения убытков.

Ответ на письмо-претензию

Уважаемые господа!

Мы получили Ваше письмо от ... (дата) касательно поставки Вам счетных машин по заказу № 20-30ХН, и мы с сожалением узнали о небрежной упаковке, из-за которой один механизм оказался непригодным к эксплуатации.

Примите, пожалуйста, наши извинения за причиненное неудобство. Новая машина взамен поврежденной была сегодня отправлена контейнерной службой и должна прибыть к Вам в ближайшее время.

С уважением

- Предполагается письмо-ответ на рекламацию

Сопроводительные письма

- Составляется при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей.
- Могут содержать дополнительную информацию по прилагаемым документам.
- Средство контроля за движением документов и материальных ценностей

Сопроводительное письмо

При этом направляем (высылаем; препровождаем) Вам (в Ваш адрес; в ответ на Ваш запрос; по указанному Вами адресу) каталог методической литературы и услуг ВНИИДАД на 4-й квартал 2004 года. Просим заявки на литературу направлять по факсу или в адрес института: ОЦНТИ ВНИИДАД, 103012, Москва, Б. Черкасский пер., д. 5/2/6.

Приложение: упомянутое на 2 л., в 1 экз.

Письмо-подтверждение

- Подтверждение получения документов или материальных ценностей.
- Может заканчиваться дополнительной просьбой или справочной информацией

Письмо-подтверждение

Уважаемые господа!

Мы подтверждаем получение Вашего письма от 12.09.2004 г. и просим Вас принять к выполнению заказ на 3 насосные установки. Мы согласны с назначенными Вами ценами.

Доставка должна быть осуществлена по вышеуказанному адресу к 30.12.2004 г. Поскольку Вы ничего не упомянули о гарантийном сроке, который обычно предоставляется при поставке насосов, мы хотим указать, что нас устроит двухгодичный срок гарантии, в течение которого Вы обязаны выполнять любые ремонтные работы бесплатно.

Мы будем рады, если Вы известите нас о получении нашего заказа и Вашем мнении о наших условиях.

С уважением
Генеральный директор

Мартынов Н. Ф. Мартынов

Письмо-извещение

Письмо-извещение (уведомление)

Уважаемый Александр Игнатьевич!

Решением Арбитражного суда Краснодарского края от 10.07.2004 г. по делу № А-32-4953/2002-1/228-Б на предприятии СХПК колхоз «Кубань» (ст. Варениковская Крымского района) введена процедура внешнего управления.

Согласно ст. 70 Федерального закона РФ «О несостоятельности (банкротстве)» с момента введения процедуры внешнего управления распространяется мораторий на удовлетворение требований

кредиторов на денежные обязательства и обязательные платежи, сроки исполнения которых наступили до введения внешнего управления.

В соответствии с вышесказанным, на кредиторское требование ГУП «Кубанский продовольственный фонд» наложен мораторий. Кроме того, в течение срока действия моратория не начисляются неустойки (штрафы, пени) и иные финансовые (экономические) санкции, а также подлежащие уплате проценты на неисполнение или ненадлежащее исполнение денежных обязательств.

Внешний управляющий

СХПК «Кубань»

Кочетков

Е. И. Кочетков

- Письмо, в которых что-либо сообщается или утверждается.
- Обычно является ответом на запрос

Письмо-напоминание

На основании договора об оказании услуг, Вам были предоставлены услуги., оплата за которые по настоящее время не произведена.

Просим произвести оплату за оказанные услуги до 20.09.2010 г. В противном случае к Вам будут приняты судебные санкции.

- Направляется в тех случаях, когда не удается с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый результат.
- Может содержать не только напоминание о выполнении взятых обязательств, но и предупреждение о возможных мерах, которые будут приняты при их невыполнении

Письмо-просьба

- Излагают какую-либо просьбу, предельно кратко и уважительно подчеркивают заинтересованность в ее скорейшем выполнении, заранее выражая благодарность за усилия по ее исполнению

Письмо-просьба

В изданных Вами «Рекомендациях по выбору запорной трубопроводной арматуры БЗ-57 и «по применению стальных труб» АЗ-781 указаны задвижки 30 × 476р Д 50, 80, 150; затворы МТДЗР (ф) Д 100, 150 и трубы стальные электросварные оцинкованные по ТУ 14-3-482-76.

Просим сообщить их заводы-изготовители.

Зам. главного инженера *Рублев* А. П. Рублев

Предпринимателю
Дорошенко И. И.

Уважаемый Илья Иванович!

В сентябре 2004 года народный ансамбль бального танца «Надежда», который является визитной карточкой нашего города, приглашен для участия в культурной программе в рамках фестиваля, проводимого в Республике Кипр.

Зная Вас как человека, бережно относящегося к судьбе города Азова, желающего и делающего все для его процветания и благополучия, обращаемся к Вам с просьбой оказать финансовую помощь для оплаты транспортных расходов по поездке народного ансамбля бального танца «Надежда» на Юбилейный фестиваль на о. Кипр.

Просьба деньги перечислить на р/с № 40205810607350000088 - кор. счет 30101810600000000735

ИНН 6140005810

БИК 046029735

ФОООКБ «Донинвест»

Получатель: Управление культуры и искусства

Надеюсь на положительное решение вопроса и заранее Вам благодарен.

С уважением,
Начальник УКиИ

Голованев Ю. П. Голованев

Информационные письма

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)

Б. Черкасский пер., д. 5/2/6
103012, Москва, Центр,
Тел. 923-00-54 Факс 923-23-60
E-mail ocnidad@mtu-net.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027703830795
ИНН/КПП 77080331401/771001001

Кочеткову Е. И.
Варшавская ул., д. 3, кв. 97
г. Краснодар, 350020

№ _____
На № _____ от 24.02.2003

Заказ 804 СИФ ОЦНТИ

Научно-методические разработки или их копии (по Вашей заявке) высылаются простой бандеролью после перечисления денег по прилагаемому счету. Для своевременного и правильного выполнения запроса необходимо:

1. После перечисления денег на счет института выслать копии **ПЛАТЕЖНОГО ПОРУЧЕНИЯ ИЛИ КВИТАНЦИИ ПОЧТОВОГО ПЕРЕВОДА** с указанием **НОМЕРА** заказа и **ВИДА** услуги непосредственно в СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД.
2. В случае изменения оплаты заказа (частичная оплата, увеличение или сокращение количества экземпляров и т. д.) необходимо сообщить об этом дополнительно.

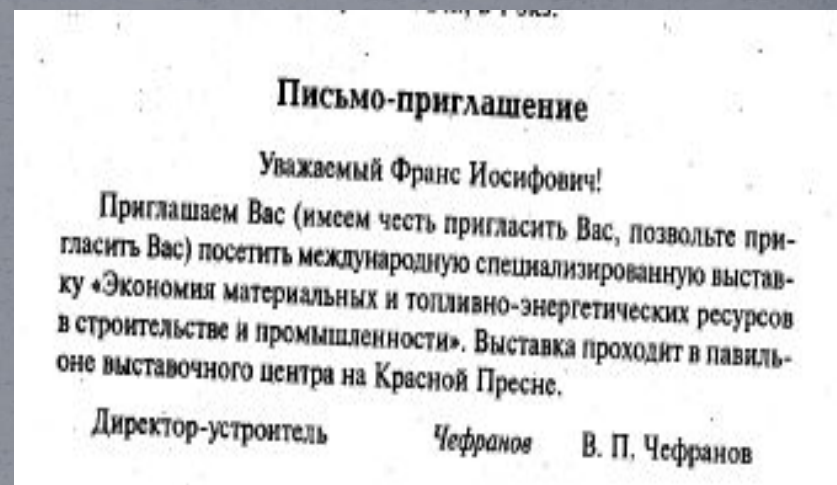
Зам. директора института *Бамасюкевич В. Д. Банасюкевич*

Телефон для справок
923-26-18, 923-26-35
(СИФ ОЦНТИ)


- Разновидность письма-извещения, своевременно информирующего заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившем факте.

Письма-приглашения

- Адресуются индивидуальному или коллективному адресату.
- При большом количестве адресатов могут использоваться трафаретизированные бланки, изготовленные типографским способом



Рекламное письмо

	К	
Министерство образования Российской Федерации УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ	Члену Совета УПО по специальности 06.02.00 Н. М. Шумину	
по экономике и социологии труда Стремяной пер., 36, г. Москва, 113054 тел./факс. (095) 719-87-72 E-MAIL: mail@metoda.ru ОКПО 02531011, ОГРН 1016700830784 ИНН/КПП 7107022130/717002002	ул. Б. Садовая, 69 г. Ростов-на-Дону, 344007	
16.12.2002 № 99/97-15 на № _____ от _____	<i>Батрак М. К. Запросить 2 экз. Н. Шумин 20.12.2002</i>	
О выпуске учебных пособий		
Кафедра управления персоналом РЭА им. Г. В. Плеханова в соответствии с учебным планом специальности 06.02.00 «Экономика и социология труда» выпускает в свет в 2003 г. следующие работы:		
1. Одегов Ю. Г., Журавлев П. В. Управление персоналом. — 30 п. л.;		
2. Руденко Г. Г., Кулапов М. Н., Карташов С. А. Рынок труда. — 30 п. л.		
Эти работы рекомендованы Министерством общего и профессионального образования РФ в качестве учебников для студентов экономических специальностей, а также работником кадровых служб предприятий и организаций.		
По вопросам их приобретения обращаться по адресу: 113054, Москва-54, Стремяный пер., д. 36, РЭА им. Г. В. Плеханова, кафедра «Управление персоналом».		
Председатель совета УПО по специальности 06.02.00 зав. кафедрой управления персоналом, д. э. н., профессор Ю. Одегов Ю. Г. Одегов И. П. Иванова 232 64 15		
В дело 01-02 Запрос сделан 11.01.2003 5.01.2003 Батрак doc/11-01.doc		
<table border="1"><tr><td>РЭАУ Вх. № 72 +30 12.2002</td></tr></table>		РЭАУ Вх. № 72 +30 12.2002
РЭАУ Вх. № 72 +30 12.2002		

- Описание рекламируемых товаров и услуг.
- Должна быть приведена полная и четкая информация о предмете рекламы, казан адрес организации и телефон для справок

Разновидности других писем

Рекомендательное письмо

Рекомендательное письмо

Уважаемый Владимир Федорович!

Пишу Вам (обращаюсь к Вам, беспокою Вас), чтобы представить ... (имя, отчество, фамилия) — нашего представителя, в надежде, что Вы сможете оказать ему определенную помощь. (Имя, отчество) занимается исследованиями в области (науки и т. п.) в некоторых регионах Юга России, и я буду Вам в высшей степени благодарен, если Вы предоставите ему полезную информацию для проведения его исследовательской работы.

Искренне Ваш
ректор МГЭУ

Самыгин С. И. Самыгин

Письмо-пожелание успехов

Письмо — пожелание успехов

Господа,

Мы узнали из прессы, что Вы открыли новое отделение в г. Омске. Желаем Вам успеха и удачи в работе.

Мы также выражаем надежду, что наши деловые отношения будут продолжать развиваться в атмосфере взаимного доверия.

С уважением,
Генеральный директор

Савин

В. Ф. Савин

3. Структура делового письма

Простое письмо

- Малообъемный документ
- Рассматривается один вопрос
- Не должно занимать более одной страницы
- Деление текста с помощью абзацев

Сложное письмо

- Многоаспектный документ
- Рассматривается несколько вопросов
- Может состоять из двух и более страниц
- Деление текста на разделы, пункты, и подпункты

Общая структура

Простое письмо

- 3 части:
- 1. мотивы подготовки письма, ссылки на факты и события, решения вышестоящих организаций, послужившие основанием для составления документа;
- 2. изложение выводов, просьб, предложение решений;
- 3. формулирование ожидаемого результата, отказа, отклонение предложений,

Пример структуры письма-просьбы

- 1. Изложение причины, вызвавшей необходимость обращения с просьбой;
- 2. Изложение сути просьбы;
- 3. Приведение ожидаемого результата от удовлетворения просьбы

4. Требования к оформлению

Использование официально-делового стиля

- **Основные черты:**
- *Нейтральный тон изложения:* исключаются слова, обладающие эмоциональной или экспрессивной окраской: междометия, слова с суффиксами преувеличения
- *Лаконичность изложения:*
- Экономное использование языковых средств, исключение речевой избыточности
- *Точность, ясность выражения мысли:*
- Содержание документа должно быть передано точно

Особенность делового стиля

- Устойчивые языковые обороты (формулы), обеспечивают точность и однозначность понимания текста, сокращают время на подготовку текста и его восприятие
- Использование словосочетаний в деловом тексте
- Использование слов с универсальным значением (слабо, недостаточно)
- Оправданное использование слов – неологизмов
- Запрет на употребление слов-архаизмов

Наиболее употребительные словосочетания в деловом тексте¹

- Акт** — совершать, составлять, подписывать, утверждать
- Активность** — повышать (син. активизировать)², проявлять (син. активизироваться)
- Анализ** — давать, делать, подвергать (син. анализировать)
- Архив** — обрабатывать, принимать, сдавать в, создавать
- Вакансия** — замещать, иметь
- Взнос, взносы** — вносить, делать, платить, принимать, собирать
- Виза** — выдавать, давать, получать, ставить
- Включение** — направлять для
- Влияние** — иметь, оказывать, ослаблять, распространять, усиливать
- Внимание** — акцентировать, завладевать, задерживать, заострять, заслуживать, концентрировать, направлять, обращать, оказывать, ослаблять, оставлять без, останавливать, предлагать вниманию, приковывать, принимать во, проявлять, сосредотачивать, требовать, уделять, усиливать, фиксировать
- Возможность** — давать, изучать, иметь, исключать, использовать, исчерпывать, лишать, находить, обеспечивать, открывать, получать, пользоваться, предоставлять, создавать, терять, упускать, учитывать
- Возражение** — встречать, выдвигать, вызывать, выступать с (син. возражать), иметь, снимать
- Вопрос, вопросы** — выдвигать, выяснить, задавать (син. спрашивать), затрагивать, исчерпывать, обращаться с, обсуждать, отвечать на, пересматривать, решать, разъяснять, рассматривать, решать, согласовывать, ставить, ставить под, улаживать, урегулировать
- Вывод, выводы** — делать, приходиться к, приводить к
- Выполнение** — обеспечивать, организовывать, проверить, способствовать выполнению
- Гарантия** — давать (син. гарантировать), иметь, получать, служить гарантией

- Действие, действия** — вводить в, вести действия (син. действовать), вступать в, входить в, направлять, находиться в, оказывать (син. воздействовать, действовать), подпадать под, предпринимать, пресекать, приводить в, производить, распространять, согласовывать
- Дело, дела** — вести, вмешиваться, возбуждать, заводить, заниматься, запустывать, запускать, иметь, налаживать, передавать, переходить к, прекращать, претворять в, принимать, приниматься за, проваливать, распутывать, расстраивать, сдавать, служить делу, тормозить, улаживать
- Деятельность** — ограничивать, прекращать, претворять, развертывать, развивать, тормозить
- Довод, доводы** — исчерпывать, обосновывать, оспаривать, приводить, разбивать
- Договор** — аннулировать, заключать, нарушать, подписывать, порывать, продлевать, разрывать, расторгнуть, ратифицировать, соблюдать
- Доклад** — выступать с, готовить, делать (син. докладывать), писать, заслушивать, представлять, составлять, читать
- Документация** — пересматривать, представлять, совершенствовать, унифицировать
- Должность** — восстанавливать, вступать в, занимать, отстранять от, получать, поступать на, снимать с, устранять от
- Доход** — давать, извлекать, получать, приносить, распределять
- Жалоба** — отвечать на, отклонять, подавать (син. жаловаться), рассматривать, удовлетворять
- Заключение** — давать, делать (син. заключать), приводить к, приходиться к, строить
- Замечание** — высказывать, делать, получать, учитывать
- Запрос** — делать (син. запрашивать), обращаться с, посылать, предъявлять, удовлетворять
- Заявка** — выполнять, давать, делать, принимать, подавать, отклонять, удовлетворять
- Заявление** — выступать с (син. заявлять), делать, отклонять, подавать, подписывать, рассматривать
- Значение** — иметь (син. значить), определять, переоценивать, преувеличивать, преуменьшать, приобретать, придавать, получать, терять, утрачивать, уяснять
- Изготовление** — обеспечивать, организовывать

Примеры языковых формул

- В подтверждении нашей договоренности.....
- Напоминаем Вам, чтоВаша задолженность по оплате составляет.....
- Просим извинить нас за задержку с ответом.....
- Гарантируем возврат кредита в сумме в срок до

Специфика делового стиля письма

- Изложение текста в повествовательной манере при прямом порядке слов в предложении, с включением сложносокращенных слов (*Госкомитет, ОАО*) и аббревиатур (*ГОСТ, ОКУД*)

- Частое употребление отглагольных существительных, отыменных предлогов:

На основании, в отношении, в соответствии с, в силу, в целях, за счет и др.

- сложных союзов:
- *Вследствие того, что; ввиду того, что; в связи с тем, что; в силу того, что*
- Словосочетаний-связок:
- *На случай, если...; на том основании, что...; по той причине, что...; с тем условием, что...; таким образом, что...; то обстоятельство, что...; тот факт, что...*

- Автор документа – юридическое лицо:

- Действие передается от третьего лица ед. числа:
 - *Предприятие гарантирует..., не возражает..., предлагает*
- От третьего лица множ. Числа:
 - *Совет директоров, администрация убедительно просят...*
- От первого лица множ. Числа:
 - *Просим, сообщаем, подтверждаем*

- Автор документа – физическое лицо

- Действие передается от первого лица един. Числа:
 - *Прошу, ставлю вас в известность, довожу до Вашего сведения*
- От первого лица множ. Числа:
 - *Поддерживаем, одобряем, напоминаем, выражаем*

Этикет в деловой переписке

- **Формулы обращения:**

*Уважаемый господин (госпожа) с
указанием фамилии*

Уважаемые коллеги

Уважаемый Владимир Степанович

- Применение местоимений «мы», «вы» вместо «я», «он».

- Применение языковых оборотов:

*Нами будет выполнено, («мы
выполним»)*

Вами предложено («Вы предлагаете»)

- Адресатом в письме –ответе является лицо, подписавшее письмо.

- Употребление заключительных формул вежливости

- Для формирования положительного имиджа организации:

- Своевременность ответа на запрос

- Деловое предложение

- Извинения за задержку ответа

- Благодарность за ПИСЬМО