

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 (перифразирование, 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 отделение 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, согласно, сообразно

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

---