**курс лекций**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ**

**«ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»**

**Лекция №8. ВНУТРИВЕДОМСТВЕННАЯ ПЕРЕПИСКА (12+12 с.)**

**План**

**1. Назначение и классификация служебных писем.**

**2. Общие требования к структуре и оформлению служебных писем.**

**3. Группы переписки.**

**1. Назначение и классификация служебных писем**

**Служебные письма** — обобщенное название большой группы управленческих документов, которые служат средством общения с учреждениями и частными лицами, сообщения чего-нибудь, уведомления о чем-нибудь. Служебные письма применяются для решения многочислен­ных оперативных вопросов, возникающих в управленческой дея­тельности, отсюда вытекает разнообразие содержания писем: запросы, уведомления, приглашения, претензии, изменения, уточнения, задания, сообщения, разъяснения, напоминания, подтверждения, рекомендации, предложения, замечания, просьбы, требования и т.п.

Так как служебные письма выступают связующим звеном меж­ду предприятиями, учреждениями и организациями, они зани­мают до 80% входящей и исходящей документации учреждения. Поэтому, стремясь к сокращению документооборота, прежде все­го следует обратить внимание на обоснованность составления этой группы документов. Письмо должно составляться только в тех случаях, когда невозможно решение вопроса при устном об­щении (снятие вопроса по телефону или в личном разговоре).

Классификация переписки может проводиться по различ­ным признакам, связанным с назначением и содержанием доку­ментов, их важностью и срочностью, значимостью в решении определенных задач, статусом автора и адресата, характеристи­ками материального носителя и способа записи, технологией передачи с помощью средств связи и особенностями обработки в системах делопроизводства.

Для классификации переписки существенное значение име­ет отнесение документов к определенным системам управленческой документации и категориям сообщений, передаваемых по сетям связи. Перечень оснований, по которым может прово­диться систематизация деловой переписки, является весьма об­ширным. На различных стадиях создания, передачи и исполь­зования деловой переписки решаются определенные приклад­ные задачи и применяются соответствующие признаки класси­фикации документов.

Переписку, как любую другую документацию, принято под­разделять на *служебную (деловую) и личную*. Пометка *«Лично»* на письмах, направляемых по адресу организации, мо­жет иметь двоякий характер: она может проставляться на пись­мах конкретному лицу, имеющих сугубо личный характер, и под­черкивать закрытость, конфиденциальность информации слу­жебного характера.

Официальная переписка классифицируется по различным признакам (основаниям деления) (см. таблицу).

Таблица 1 – Классификация официальной переписки

|  |  |
| --- | --- |
| Признак | Группа переписки |
| Вид связи | Деловое письмо (отправляемое по почте, факсу), телеграмма, телекс, телефонограмма, электронное письмо |
| Территория | Внутренние (внутри страны), между­народные письма |
| Место в информацион­ном обмене | Инициативные письма, письма- ответы |
| Завершенность инфор­мационного обмена | Письма, требующие ответа; письма, не требующие ответа |
| Положение в системе документооборота | Поступающие, отправляемые письма |
| Уровень типизации | Типовые письма, письма в произволь­ной форме |
| Композиция | Простые, сложные письма |
| Отношение к действиям партнеров | Благодарность, поздравление, одобре­ние, требование, пожелание и др. |
| Отношение к полноте и точности информации | Запросы, подтверждения, опроверже­ния и др. |
| Тематика | По вопросам материально-техниче­ского обеспечения, финансов, строи­тельства, транспорта, культурного об­мена и т.д. |
| Отношения в иерархии управления | Письма вышестоящих, подведомст­венных, сторонних организаций |
| Правовой статус коррес­пондента | Письма юридическим и физическим лицам, ряду организаций (информа­ционные), одной организации, струк­турному подразделению, должностно­му лицу, письма граждан (индивиду­альные, коллективные), парламент­ские, депутатские запросы |
| Число адресатов | Письмо в один адрес, письмо в не­сколько адресов |
| Количество писем от одного автора | Первичное, повторное письма |
| Наличие информации об адресате | Письма, содержащие сведения об ав­торе, анонимные обращения |

Перечень признаков классификации деловой переписки не исчерпывается указанными основаниями деления. В ряде слу­чаев существенное значение имеют такие факторы в работе с до­кументами, как статус отправителя и получателя, срочность под­готовки и исполнения, категория доступа к информации, отне­сение к определенным почтовым категориям и разрядам. Важ­ным моментом при организации работы по подготовке и оформлению писем является наличие официально утвержден­ной формы письма или требований к его составу и содержанию.

Приступая к изучению особенностей подготовки служеб­ных 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 базовых классификационных категории:

А) официальные деловые письма;

Б) частные деловые письма;

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

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

Так, в группе официальных 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 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 ит. 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.

**2. Общие требования к структуре и оформлению служебных 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 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) постскриптум (пост-постскриптум).

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 создания необходимых предпосылок 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:

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 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 и, 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 достаточно постоянный элемент структуры делового письма, который состоит из сокращения-заголовка — *«Р.S.»,*«*Postscriptum*» 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.

В информационной части делового письма свои особенности имеет стилистическое оформление вводного, основного и заключительного разделов тек­ста. 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 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 считает долгом вновь обратиться к Вам с предложением о....

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 ..., 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 свои 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....

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: *«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 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.
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 пониманию язы­ком, чему в немалой степени способствует и неукоснительное следование официально-деловому стилю изложения.

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, которые чаше применяются для частных деловых писем.

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 для деловых писем ис­пользуются:

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, содержащих, 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.

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 пр.) — 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, всем хоро­шо знакомы такие понятия, как цейтнот (нехватка времени) и бумажный вал.

В этой связи рекомендуется придерживаться следующего пра­вила: текст (собственно содержание) делового письма должен умещаться на одном листе формата А4 и при этом содержать достаточное количество информации по излагаемому вопросу. Объем текста делового письма не должен превышать 2 тыс. ма­шинописных знаков. Для сравнения — 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.

**3. Группы переписки**

3.1. Подготовка 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 неизвестны), 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 она 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 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);

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, договора и т.п.;

д) на всякий случай запаситесь и литературой — в частности, словарями (орфографическим, синонимов, иностранных слов и т. п.) или энциклопедическим словарем, 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 (первый абзац — обрисовать ситуацию вокруг проекта договора, второй абзац — изложить суть запроса, третий — обосновать необходи­мость получения запрашиваемой информации, четвертый — 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 приступать 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 связок 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 орфографии, пунктуации и т. п.;

в) переоформить 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:

1. приветствие (иногда — в сочетании с обращением);
2. заключительная формула вежливости;
3. 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) конвертование письма и его регистрацию (последнее не обязательно для частных деловых писем);

е) отправку по указанному на конверте адресу.

*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

3.2. Подготовка ответных деловых писем

Основным отличием подготовки ответного делового письма является использование в процессе написания текста поступив­шего 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.?

*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

3.3. Подготовка циркулярных писем

В зависимости от того, какому количеству адресатов направ­лено письмо, различают письма обычные (коллективные) и цир­кулярные. Циркулярное письмо направляется целому ряду под­чиненных инстанций из одного источника. Коллективное пись­мо, наоборот, составляется от имени ряда лиц и направляется в один адрес. Теоретически возможны и циркулярно-коллективные пись­ма, но до сих пор делопроизводство обходилось без такого рода деловых бумаг.

*Циркуляр* (нем. *Zirkular,* от лат. *circularis* — круговой) — пись­мо, направляемое одним автором группе адресатов. В офици­альной переписке циркуляром называлось письмо, написанное одним лицом группе нескольких должностных лиц, либо пись­мо для всех лиц, занимающих определённую должность. В отли­чие от распоряжений, разрешающих какое-либо конкретное дело, циркуляры обыкновенно носили общий инструкционный характер.

*Циркулярное письмо* — это письменное распоряжение выше­стоящей организации, составленное в одном тексте и разослан­ное нескольким нижестоящим предприятиям одновременно. Циркулярные письма очень широко приняты в практике дело­вого общения. Циркулярное письмо является одним из средств руководства предприятиями. Циркуляр ориентирует на проведение меро­приятий или требует выполнения определенных действий на месте в установленные сроки.

*Циркулярные письма* предназначены для доведения до сведе­ния разных адресатов одной и той же информации (например, если необходимо получить отчет о продажах от всех филиалов организации, находящихся в разных городах). По содержанию циркулярными могут быть и письма-извещения, и письма-при­глашения, и информационные письма.

Циркулярное письмо может носить чисто информационный характер, касающийся хозяйственных вопросов или задач, сто­ящих перед предприятиями, которым адресовано письмо. По перечню адресатов во внутреннем адресе письма можно пред­ставить объем тех или иных мероприятий, освещаемых в пись­ме. Однако чрезмерное расширение списка адресатов и механи­ческая рассылка циркулярных писем различным организациям могут привести к неоправданному увеличению объема перепис­ки. Очень часто можно встретить циркулярные письма, в кото­рых адреса занимают больше места, чем сам текст.

Написание в письме заголовка *«Циркулярное письмо»* устра­няет необходимость ввода во внутренний адрес перечня органи­заций.

Циркулярное письмо подписывается руководителем органи­зации, а по вопросам финансово-бухгалтерской деятельности, учета и отчетности — также и главным бухгалтером или руководи­телем финансово-бухгалтерской службы.

Если циркулярное письмо размножают, то первый экземпляр подписывает руководитель предприятия, а на остальных экземплярах вместо подписи ставится факсими­ле руководителя, подписавшего подлинник, или подпись лица, заверяющего их подлинность.

В зависимости от количества адресатов циркулярные письма набираются с помощью компьютера или типографским спосо­бом. Подлинник и один экземпляр циркуляра с приложением списка адресатов подшивают в дело.

*Реквизиты циркулярных писем:*

1. наименование и адрес организации-отправителя письма;
2. номер (индекс) и дата письма;
3. наименование или адрес организаций и должностных лиц — получателей письма;
4. краткое содержание письма (по какому вопросу составлено письмо);
5. текст письма;
6. перечень приложений с указанием количества листов;
7. подпись руководителя организации или его заместителя, а по вопросам финансово-бухгалтерской деятельности, учета и отчетности — также и главного бухгалтера или ру­ководителя финансово-бухгалтерской службы.

**Приложение 1**

**Краткая характеристика видов 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 однотемностью 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 — 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 однотемным.

*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 конкретность, 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. 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 предупреждение 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 назначение письменного приглашения — известить адресата о том или ином торжественном или деловом мероприятии и пригласить к учас­тию в нем.

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 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 такого письма является наличие у него в качестве приложения визит­ной карточки отправителя. 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 — в основном благодаря ис­пользованию шаблонного текста — и присутствие в письме спе­циального формуляра, облегчающего подготовку ответа для ад­ресата.

Другой особенностью мини-писем является «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 — 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 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, во-первых, в том, чтобы про­информировать о чем-либо адресата и, 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, уровне образования и про­фессиональном опыте отправителя. В обязательном порядке содержит указание о вакансии, на которую претендует отправи­тель, и адресах (телефоне, *E-mail* и т.п.), по которым можно на­править ответ.

**Приложение 2**

**Международная переписка**

Форматы бумаги и проектирование бланков

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 АО, деленному на четыре 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 — 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: АЗ, А4, А5, Аб. Формат АЗ 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 ХЗ/151—1987 установ­лены форматы бумаги, отличающиеся от форматов по ИСО 216:1975 и имеющие следующие неофициальные названия: *«Letter»* (216x279 мм), *«Legal»* (216x356 мм), *«Executive»* (190х 254 мм), *«Ledger/Tabloid»* (279x432 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 А 4 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 (АЗ 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 A5L. 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 х 280 мм; для формата A5L — 183 х 131 мм. Указанные размеры могут при­меняться также для других форматов ряда А или для других фор­матов, не определенных стандартами ИСО. Информация долж­на располагаться в текстовой области независимо оттого, 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 х 2,54 мм = 183 мм), разбитых на восемь колонок по 9 шагов. Линии слева, ограничи­вающие колонки, обозначены СО — С8.

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

1. поле сведений об отправителе документа *(issuer field),*
2. поле ссылок *(reference field),*
3. 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, кар указание на конкретное лицо, «К сведению» *(Attention Line),* заголовок *(Subject Line),* подпись *(Signature),* указание на при­ложение *(Enclosure),* указание на рассылку копий *(СС 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 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 форматаА4 — 183 х 280, для формата A5L — 183 х 131 мм. По российскому стандарту левое поле должно быть размером 20 мм, нижнее — 20, правое — 10, верхнее — 15 мм.

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» *(InsideAddress),* 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, почто­вый и телеграфный адрес. Под наименованием организации может указываться род ее деятельности. Например, фирма ВRM, 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, а 12 — номер дела.

Ссылка может иметь такой вид:

1. *In your please refer to EL/КД/5621* (В Вашем ответе просим ссылаться на Е1 -/КД/15621);
2. *Kindly mention Ex 16/1716 in your reply* (Просим упомянуть Ex 1 б/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: 2013.04.01.

Из-за различия между английской и американской традици­ями цифрового написания даты могут возникать ошибки при ее толковании. Так, дата 06.07.2013 в Великобритании будет вос­приниматься как 6 июля 2013 г., а в США — как 7 июня 2013 г.

Однозначное понимание даты обеспечивает ее словесно-циф­ровое оформление. Например: *10 June* 2013 (10 июня 2013).

К традиционным британским способам относятся следую­щие варианты оформления даты: 20 *Feb.* 2013; 20 *February* 2013. В американской традиции принята иная последовательность элементов даты: *February* 20,2013. 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 с левой стороны.

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;
* 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 NWApt#621 WASHINGTOND.C. 20016 USA*

*MR. Adam SIMPERINGHAM 37 Franklin Road Freemans Bay AUCKLAND NEWZEALSND*

Для написания полного почтового адреса юридических лиц используются следующие элементы:

* название организации (например *Nestle Ltd; Kodak Ltd; UNESCO);*
* указание на род деятельности или изделия (например, фир­ма по гражданскому строительству, общая трастовая компания, продажа семян);
* название отдела или подразделения организации (напри­мер, отдел внешней торговли, отдел цветных металлов, общий отдел);
* пункт доставки;
* почтовый код или номер почтового маршрута, название местности, наименование учреждения, осуществляющего до­ставку;
* 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. White, 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 Jfnda 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)

*А. В. Smith, М.Р. (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, Tfte Secretary* и т.д.).

Если же известны и фамилия, и должность адресата, то они указываются следующим образом:

*R.S. Jones,* Р.С.Джонсу,

*Chairman, A.Smith & Со., Ltd* 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

Крейгроуд Болтон BL4 8TF

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. Р. Cooper*

или

*Attention of: Р. 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 справки) 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 ту 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 те*...);

Пожалуйста, сообщите ... *(Please let те 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 те 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 те 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 Basuki Manager*

Подпись выглядит иначе, если письмо подписывает работ­ник фирмы по поручению руководства. Например:

*Fora. Smith and Со., Ltd*

*D. Whith*

*Export Department*

Перед подписью может стоять отметка ***«р. р.»*** — «за», «от имени», или *«Per pro»* — «по доверенности» (от латинского выражения *«per рrосиrа»)*. 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 при­ложениях 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:

*с.с. 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. *post scriptum* — «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 No...*

Под названием фирмы, направляющей письмо, указываются организация, которой оно адресуется, и дата. Например:

*Mills and Green Continuation Sheet No*

*Messrs. A.Smith and Co., Ltd*

*12 May 2013*

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».