

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
ФГБОУ ВО БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА

О.Н. Полякова

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебно-практическое пособие
для студентов направления подготовки
38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент

Брянская область
2016

УДК 651(075.32)
ББК 65.050.9(2)2
П 49

Полякова О.Н. Документирование управленческой деятельности.
Учебно-практическое пособие для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент. - Брянск. Издательство Брянского ГАУ, 2016. – 36 с.

Учебно-практическое пособие предназначено для практических занятий и самостоятельной работы по теме «Оформление информационно-справочных документов» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент, изучающих дисциплину «Документирование управленческой деятельности».

В пособии рассмотрены виды деловых писем, необходимые реквизиты и типы бланков для их оформления. Определены требования к языку, стилю, тексту деловых писем. Разработаны практические задания.

Рецензент: старший преподаватель Н.Ю. Шеламкова

Рекомендовано к изданию решением Учебно-методического совета экономического факультета Брянского государственного аграрного университета протокол № 8 от 25 мая 2016 г.

© ФГБОУ ВО Брянский ГАУ, 2016
© Полякова О.Н., 2016

Содержание

Введение	4
1. Деловое (служебное) письмо, его место в системе управленческой документации	5
2. Реквизиты делового письма	6
3. Бланк и формуляр делового письма	14
4. Классификация писем	17
5. Типовые и трафаретные тексты писем	18
6. Отдельные виды писем	19
7. Международные письма	27
8. Задания	34
Рекомендуемая литература	36

ВВЕДЕНИЕ

Необходимость и важность самостоятельной работы студентов доказана опытом и временем и в современных образовательных условиях является неотъемлемым элементом процесса обучения.

Данные учебно-методическое пособие подготовлено с той целью, чтобы студент сам мог инициировать и организовать процесс своего обучения.

Развитие профессиональной самостоятельности возможно только тогда, когда в ее основе лежит высокий уровень мотивации на развитие собственной личности, осознание себя субъектом собственной деятельности и несущей ответственность за собственный выбор.

Целью самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование управленческой деятельности» является повышение качества подготовки специалистов. Задачами самостоятельной работы является систематизация и упорядочение знаний полученных на лекционных занятиях, совершенствование научных проблем, вышедших за пределы объема лекционного материала.

Целью самостоятельной работы студентов является изучение требований, предъявляемых к современному деловому письму, признаков официального делового стиля, используемого при их составлении, получение практических навыков составления типовых деловых писем на основе формуляра и бланка предприятия, разработанного с использованием пакета *Microsoft Word*.

Задание

Ознакомиться с требованиями к содержанию и стилю современных деловых писем.

Ответить на контрольные вопросы.

Создать с использованием пакета *Microsoft Word* бланки писем предприятия с необходимыми реквизитами.

Составить деловые письма по предложенным ситуациям.

Оформить составленные документы на соответствующих бланках.

1. ДЕЛОВОЕ (СЛУЖЕБНОЕ) ПИСЬМО, ЕГО МЕСТО В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Среди документов, создаваемых в сфере управления, переписка занимает ведущее место. Переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выступающих в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями. В состав переписки входят деловые письма, телеграммы, факсы, телефонограммы и другие документы. Виды деловой переписки определяются способами передачи деловой информации.

Деловое (служебное) письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых особым способом передачи текста – пересылкой по почте.

Культура официальной переписки определяется тремя принципами: лаконизм делового письма; достаточность информационного сообщения, отвечающая целям письма и характеру отношений; ясность и недвусмысленность текста.

В деловом письме требования, предъявляемые к официальной переписке, приобретают большую значимость в силу того, что основной спектр деловых отношений регулируется правом, системой юридических норм, за которыми следуют экономические, финансовые и иные санкции.

Деловое письмо должно соответствовать и этическим требованиям, сложившимся в практике деловых отношений. Официальное письмо является одним из главных каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведется преддоговорное общение, выясняются отношения между предприятиями.

Для того чтобы правильно и быстро составить письмо, необходимо знать особенности языка и стиля современной корреспонденции и требования, предъявляемые к ней. Их невыполнение затрудняет работу с официальными документами и лишает письма юридической и практической значимости.

2. РЕКВИЗИТЫ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Состав и расположение реквизитов на бланках деловых писем должны соответствовать ГОСТ Р 6.30 - 2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» рис. 1.

Для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов:

01 – Государственный герб Российской Федерации;

02 – герб субъекта Российской Федерации;

03 – эмблема организации, товарный знак (знак обслуживания);

04 – код организации;

05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;

06 – идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);

07 – код формы документа;

08 – наименование организации;

09 – справочные данные об организации;

11 – дата документа;

12 – регистрационный номер документа;

13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;

15 – адресат;

18 – заголовок к тексту;

20 – текст документа;

21 – отметка о наличии приложения;

22 – подпись;

27 – отметка об исполнителе.

При поступлении письма добавляются реквизиты:

17 – резолюция;

19 – отметка о контроле.

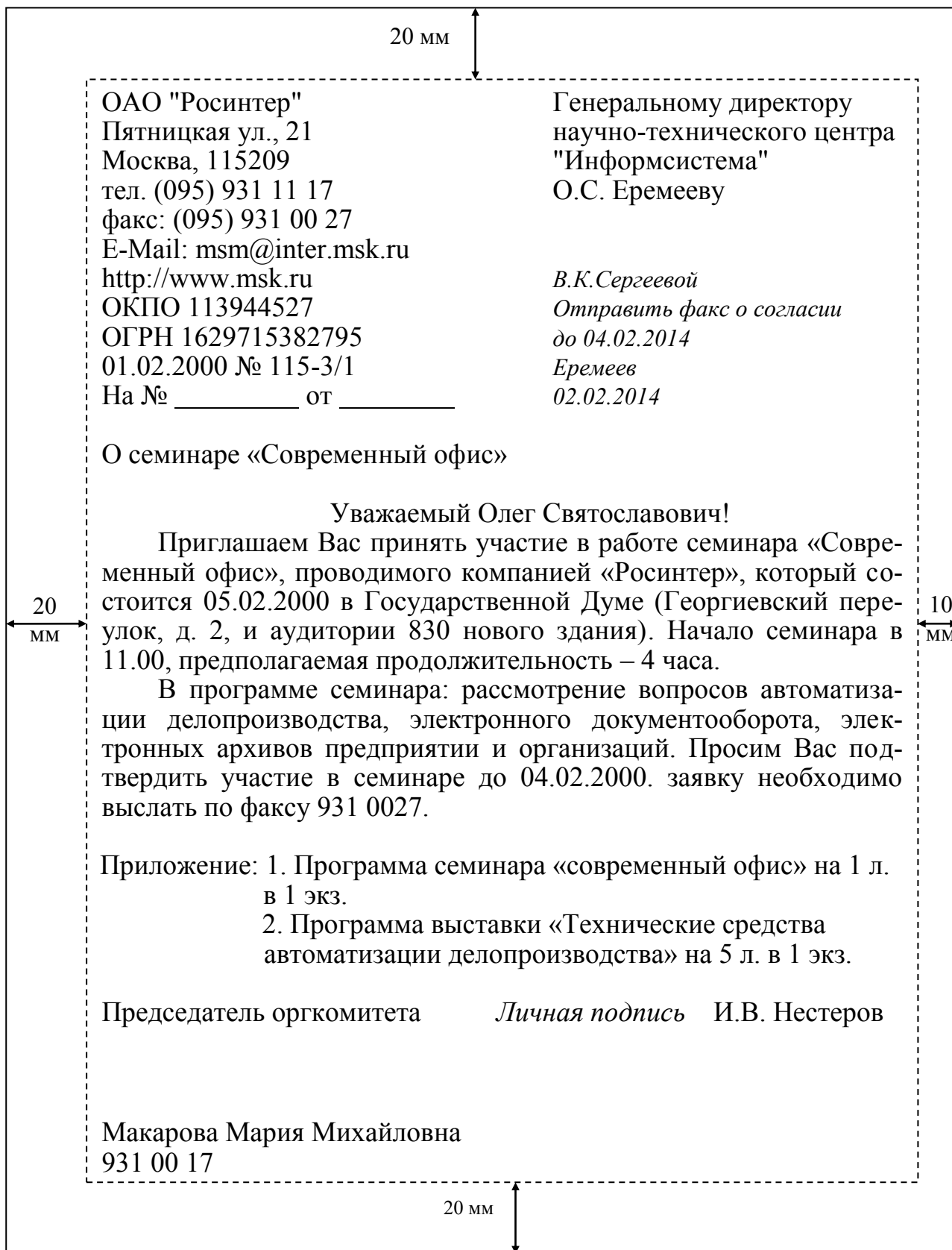


Рис. 1. Расположение основных реквизитов служебного письма

01. Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом «О государственном гербе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 52, часть 1, ст. 5021). Государственный герб РФ помещается: на бланках федеральных законов, указов, распоряжений Президента РФ, постановлений и распоряжений Правительства РФ, решений Конституционного суда РФ, Верховного суда РФ и Высшего арбитражного суда РФ.

Изображение герба на бланках с угловым расположением реквизитов помещают на верхнем поле бланка над серединой строки с наименованием организации, а на бланках с продольным расположением реквизитов – в центре верхнего поля. Изображение герба рекомендуется делать диаметром не более 20 мм.

Положение о Государственном гербе Российской Федерации устанавливает перечень органов власти, имеющих право изображать Государственный герб на своих бланках, однако на практике круг организаций, использующих изображение Государственного герба на своих бланках, намного шире. Бланки с изображением Государственного герба нередко используются органами представительной и исполнительной власти субъектов Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, а также органами местного самоуправления.

02. Герб субъекта Российской Федерации. Порядок использования изображения герба субъекта Российской Федерации на бланках письма определяется правовыми актами субъектов Российской Федерации.

03. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания). Если предприятие имеет эмблему, то она помещается на бланке писем в соответствии с уставом (положением об организации). В качестве эмблемы используют, как правило, товарный знак (знак обслуживания), зарегистрированный в установленном законом порядке. Эмблему не воспроизводят на бланке, если на нем помещен Государственный герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации.

04. Код организации проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО). Такой код включает восемь знаков. Коды ОКПО присваивают в соответствии с Положением о введении Общероссийского классификатора предприятий и организаций.

05. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

06. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

07. Код формы документа проставляют по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД). Объектами классификации в

ОКУД являются общероссийские (межотраслевые, межведомственные) и унифицированные формы документов, утверждаемые министерствами (ведомствами) Российской Федерации – разработчиками унифицированных систем документации (УСД). В ОКУД приведены наименования и кодовые обозначения унифицированных форм документов, входящих в УСД. Код писем по ОКУД – 0200200.

08. Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах.

Над наименованием организации указывают сокращенное, а при его отсутствии – полное наименование вышестоящей организации (при ее наличии). Сокращенное наименование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного или за ним.

Наименования организаций субъектов Российской Федерации, имеющих наряду с государственным языком Российской Федерации (русским) государственный язык субъектов Российской Федерации, печатают на двух языках.

Наименование организации на государственном языке субъекта Российской Федерации или ином языке располагают ниже или справа от наименования на государственном языке Российской Федерации.

Наименование на иностранном языке воспроизводят в тех случаях, когда оно закреплено в уставе (положении об организации). Наименование на иностранном языке располагают ниже наименования на русском языке.

Наименование филиала, территориального отделения, представительства указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации. Автором документа может быть организация (юридическое лицо), структурное подразделение, должностное лицо, создающее документ. Этот реквизит предполагает также указание наименования вышестоящей организации.

09. Справочные данные об организации включают в себя: почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

11. Дата документа – дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания (принятия решения), дата акта – дата события. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дату документа оформляют арабскими цифрами в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляются двумя парами арабских цифр, разделенными точкой, год – четырьмя арабскими цифрами. Например, дату 5 июля 2004 г. следует оформлять так: 05.07.2004.

Допускаются словесно-цифровой способ, оформления даты, например 05 июля 2004 г., а также оформление даты в следующей последовательности: год, месяц, день месяца, например 2004.07.05.

12. Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др.

Регистрационный номер документа, составляемого совместно двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров документа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в документе.

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа включает в себя индекс и дату письма, на которое дается ответ, и располагается ниже индекса и даты исходящего документа. Этот реквизит бывает только на бланке для писем. Сопоставление дат отправки и получения писем дает представление о степени оперативности работы учреждения с корреспонденцией.

Наиболее рациональна следующая форма этого реквизита:

На _____ от _____.

Вид этого реквизита в письме должен быть следующий: *На 4520/144 от 17.05.2004.*

15. Адресат. В качестве адресата могут выступать организации, их структурные подразделения, должностные и физические лица. При адресации документа должностному или физическому лицу инициалы ставятся перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже:

*Минюст России
Департамент информатизации
и научно-технического обеспечения*

Должностное лицо, которому адресуется документ, указывают в дательном падеже:

*Генеральному директору
ЗАО «Сиблитмаш»
А.И. Сидорову*

или

*ЗАО «Электроцентромонтаж»
Главному бухгалтеру
В.В. Гуляеву*

Если документ отправляют в несколько однородных организаций или в несколько структурных подразделений одной организации, то их следует указывать обобщенно:

*Администрации районов
Московской области*

Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают. При большем числе адресатов составляют список рассылки.

В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи. При адресации письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес:

*Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский
институт документоведения и архивного дела
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393*

При адресации документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес:

*И.П. Иванову
ул. Кирова, д. 6, кв. 12,
г. Новосибирск, 630102*

В реквизите «адресат» допускается центровать каждую строку по отношению к самой длинной строке:

*Председателю
садового товарищества
«Синие зори»
А.Г. Сизову*

17. Резолюция, написанная на документе соответствующим должностным лицом, включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату:

*Сидоровой Г.И.
Петрову М.В.*

Прошу подготовить ответ в Министество образования РФ

*Личная подпись
09.09.2004*

Допускается оформление резолюции на отдельном листе.

18. Заголовок к тексту письма включает в себя краткое содержание документа. Заголовок должен быть согласован с наименованием вида документа, отражать основной вопрос, затронутый в письме, и отвечать на вопрос: о чем (о ком)?, например: "О представлении к награждению", "Об оказании финансовой помощи", "О выделении средств" и т.д.

Заголовок должен быть кратким и емким помещается перед текстом письма, слева и содержит одну фразу. Заголовок в кавычки не выделяется, пишется с прописной буквы и начинается сразу от левого поля листа.

В сопроводительных письмах и письмах, оформленных на бланках формата А5, заголовков не указывается.

19. Отметку о контроле за исполнением письма обозначают буквой «К», словом или штампом «Контроль».

20. Текст документа составляют на государственном языке Российской Федерации или на государственных языках субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Текст пишется только на русском языке при направлении писем: 1) в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов РФ; 2) на предприятия, в организации, объединения, не находящиеся в ведении данного субъекта РФ или расположенные на территории других субъектов РФ.

В письмах используют следующие формы изложения:

- от первого лица единственного числа («считаю необходимым», «прошу решить»);
- от первого лица множественного числа («просим направить», «просим предусмотреть»);
- от третьего лица единственного числа («министерство не возражает», «комитет считает необходимым»).

21. Отметка о наличии приложения. Если в тексте письма упоминается о наличии приложения, то отметку о нем оформляют следующим образом:

Приложение: на 5 л. в 2 экз.

Если письмо имеет приложения, которые не упомянуты в тексте, то указывают наименование каждого прилагаемого документа, количество листов и экземпляров. При наличии нескольких приложений их номеруют, например:

Приложения: 1. Справка об итогах работы на 6 л. в 1 экз.

2. Инструкция по делопроизводству на 10 л. в 2 экз.

Если приложения сброшюрованы - число листов не указывают.

Если к документу прилагается другой документ, имеющий приложение, отметку о наличии приложения формируют следующим образом:

Приложение: письмо Росархива от 05.06.2003 № 02-6/172 и приложение к нему, всего на 3 л.

22. Подпись. В состав реквизита входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если письмо оформлено не на бланке, и сокращенное – при оформлении на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия):

Исполнительный директор

ЗАО «Пилот»

или на бланке

Исполнительный директор

Подпись

И.Г. Григорьев

Подпись

И.Г. Григорьев

При оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица не указывают. Документы, отправляемые от имени организации, подписываются руководителем или его заместителем, письма на бланках структурных подразделений – руководителями структурных подразделений или их заместителями.

При подписании письма несколькими должностными лицами их подписи располагают одну над другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности, например:

<i>Генеральный директор</i>	<i>Подпись</i>	<i>А.В. Петров</i>
<i>Главный бухгалтер</i>	<i>Подпись</i>	<i>Н.И. Иванова</i>

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагаются на одном уровне, например:

<i>Начальник управления образования</i>	<i>Начальник управления культуры</i>
<i>Подпись Г.А. Петров</i>	<i>Подпись И.В. Соловьев</i>

В реквизите «подпись» допускается центрировать наименование должности лица, подписавшего документ, относительно самой длинной строки, например:

<i>Исполнительный директор ЗАО «Кристалл»</i>	<i>Подпись</i>	<i>Ю.М. Аксенов</i>
---	----------------	---------------------

Каждая организация самостоятельно определяет порядок использования факсимиле при подписании письма.

Условия применения электронной подписи при создании машиночитаемых документов указаны в федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации». Юридическая сила документа, передаваемого с помощью автоматизированных, информационных и телекоммуникационных систем, может подтверждаться электронной цифровой подписью. Юридическая сила электронной цифровой подписи признается при наличии в автоматизированной информационной системе программно-технических устройств, обеспечивающих идентификацию подписи и соблюдение установленного режима использования таких подписей.

На практике часто применяют совместные письма. Они составляются на чистом листе бумаги и подписи руководителей располагают на одном уровне, например:

<i>Директор школы № 25</i>	<i>Директор ПУ № 13</i>
<i>Подпись Г.В. Петров</i>	<i>Подпись Н.И. Сидоров</i>

27. Отметка об исполнителе включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа в левом нижнем углу, например:

И.П. Семенов
36-45-12

3. БЛАНК И ФОРМУЛЯР ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Письма составляют на бланках писем. Установлено два стандартных формата бланков писем: А4 (210 × 297 мм) и А5 (148 × 210 мм). Бланки документа по ГОСТ Р 6.30-2003 имеют поля: левое – 20 мм; правое – 10; верхнее – 20; нижнее – 20 мм. Бланки следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

В зависимости от расположения реквизитов устанавливают два варианта бланков писем – угловой и продольный. Образцы углового и продольного бланков письма организации приведены на рис. 2 и 3.

Бланк официального письма представляет лист бумаги с воспроизведенными постоянными реквизитами, переменные добавляются при печатании письма.

Бланк письма, в зависимости от учредительных документов организации, включает *постоянные реквизиты*: Государственный герб Российской Федерации; герб субъекта Российской Федерации; эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания); код организации; основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица; наименование организации; справочные данные об организации. При необходимости вводятся ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов: дата документа; регистрационный номер документа; ссылка на регистрационный номер и дату документа; место составления или издания документа; резолюция; заголовки к тексту письма; отметка о контроле; текст документа. Официальное письмо является единственным документом, на котором не указывается название его вида.

Совокупность реквизитов официального письма образует *формуляр*. Основой для конструирования формуляров и бланков писем является формуляр-образец. Площадь, отводимая формуляром-образцом для расположения каждого реквизита, соответствует оптимальному объему этого реквизита в печатных знаках. Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца, реквизиты и правила их расположения.

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-
исследовательский институт
документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва,
117393
Тел./факс (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН
1027700380795,
ИНН/КПП 7708033140/771001001

№ _____
На № _____ от _____

Рис. 2. Образец углового бланка письма организации

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс (095) 718-78-74. E-mail: mail@vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП
7708033140/771001001

_____ № _____ ┌ ┌
На № _____ от _____ └ └

Рис. 3. Образец продольного бланка письма организации

4. КЛАССИФИКАЦИЯ ПИСЕМ

Классификация деловых писем основана на классификации производственных ситуаций, вызывающих необходимость в переписке.

По функциональному признаку деловые письма можно разделить на две группы:

- письма, требующие ответа - это письмо-просьба; письмо-обращение; письмо-предложение; письмо-представление; ответы на эти письма имеют определенную форму в зависимости от характера исходного письма; письма-ответы всегда содержат индекс того письма, которое явилось причиной для переписки.

- письма, не требующие ответа – это письмо-предупреждение; письмо-напоминание; письмо-приглашение, письмо-извещение.

Отдельные виды писем подразделяются *по признаку специализации*. Письма, которые сопровождают материальные ценности или другие документы, называются сопроводительными. Среди сопроводительных писем выделяется договорное письмо, в соответствии с названием документа, который оно сопровождает.

По числу аспектов в содержании делового письма выделяются одно- и многоаспектные письма. Простое деловое письмо – письмо одноаспектное. В содержании деловых писем выделяют следующие аспекты:

- а) факт напоминания – письмо-напоминание;
- б) выражение гарантии – письмо гарантийное;
- в) указание на достигнутую степень согласия, свершившийся факт – письмо-подтверждение;
- г) информирование о намечаемых или проведенных мероприятиях – информационное письмо;
- д) указание на факт отправки прилагаемых к письму документов – сопроводительное письмо;
- ж) предупреждение о возможных ответных шагах и т.д. – письмо-предупреждение.

Каждый вид официального письма имеет свою языковую формулу, т.е. устойчивый оборот, словосочетание, отражающее вид, характер той или иной управленческой, производственной или просто профессиональной функции.

5. ТИПОВЫЕ И ТРАФАРЕТНЫЕ ТЕКСТЫ ПИСЕМ

Типовые тексты и тексты-трафареты используются при составлении официальных писем с однотипной информацией.

Типизация документов – процесс создания текста образца, текста-стереотипа, на основе которого могут быть построены тексты аналогичного содержания, соответствующие аналогичным ситуациям.

Типовой текст – это стереотипный текст, на основе которого может быть построен текст нового письма. Структура фразы в типизированном письме представляет собой устойчивый ответ.

Трафаретизация – способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, зависящей от конкретной ситуации. Процесс создания трафаретных писем — это выделение для группы однородных писем постоянных частей текста, или реквизитов, и определение объемов пробелов для вписывания меняющихся сведений. При однотипности и частоте ситуаций, а также при большом документообороте рекомендуется создавать письма-трафареты.

Пример письма-извещения:

Уважаемый _____
В соответствии с решением _____
от _____, протокол № _____ приглашаем Вас принять участие в _____ на тему _____, который состоится в _____ по адресу _____ с _____ по _____.

О Вашем намерении принять участие в _____ просим сообщить по адресу: ...

В тексте трафарета постоянная информация всегда предшествует переменной, текст-трафарет не может начинаться с пробела, постоянная информация всегда располагается до сказуемого, которое является организующим членом предложения. Та часть информации, которая подразумевается в вопросе и повторяется в ответе, будет служить постоянной информацией, остальная — переменной. Например:

Просим разрешить издать в типографии _____ что?

в _____ экз.

в каком количестве?

Приложение: на _____ л., в _____

Трафаретные тексты обычно прилагают к инструкциям, положениям в качестве образца для последующего применения.

6. ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ПИСЕМ

Письмо-просьба. При изложении просьбы необходимо выделить обоснование или заинтересованность в ее исполнении. Наиболее распространенный вариант письма - просьбы совпадает с формой личного или коллективного заявления. Письмо - просьба может излагаться:

а) от первого лица единственного числа («Прошу...»);

б) от первого лица множественного числа («Просим...») (образец письма приведен в приложении);

в) от третьего лица единственного числа. В этом случае употребляются существительные с собирательным значением (дирекция, администрация, совет трудового коллектива, кооператив... просит...) (образец письма приведен в приложении);

г) от третьего лица множественного числа, если употребляется несколько существительных с собирательным значением (дирекция и профсоюзная организация просят...).

ООО «Отис»

Ферина ул., д.12,

г.Уфа, 450000,

Тел.: (3472) 391024

Директору ЗАО «Ролик»

И.И. Хорову

Чернышевского ул., 123,

г. Уфа, 450000

15.01.2014 № 05

На № _____ от _____

Об информационном обеспечении

Просим сообщить условия предоставления информации о рынке сбыта вашей продукции.

Сопроводительное письмо. Сопроводительные письма составляются при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. Сопроводительное письмо подтверждает факт отправки и является средством контроля за соблюдением дисциплины и сохранностью отправляемых документов, например:

Направляем перечень необходимых хозяйственных материалов для подготовки школы к новому учебному году.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Договорное письмо. Разновидностью сопроводительного письма является договорное письмо, которое подтверждает факт отправки договора. Например:

Направляем подписанный с нашей стороны договор № _____ от _____. Справка о финансировании будет выслана _____.

Данное письмо следует считать неотъемлемой частью настоящего договора.

Письмо-подтверждение направляются для подтверждения получения документов и материалов: писем, телексов, спецификаций, прейскурантов, каталогов, образцов изделий и т.п., и также телеграмм и телефонных сообщений. Ключевые слова письма – подтверждения образуются от глагола подтверждать, заканчивается просьбой, предложением, замечаниями и указаниями. Например:

О получении документации

Подтверждаем получение запрошенной нами документации. Благодарим за быстрое выполнение заказа.

Подтверждаем получение Вашего письма. Наше решение будет сообщено до _____.

Письмо-напоминание направляется тогда, когда не удается с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый ответ; состоит из двух логических элементов: напоминания о выполнении действий и мерах, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Ключевыми словами письма-напоминания являются слова, образованные от глагола напоминать. Пометка «вторично», помещаемая на поле письма уже подчеркивает факт напоминания, и ставится в тех случаях, когда отправитель допускает возможность, что адресат еще не получил письма, адресованного ранее, по не зависящим от него причинам. В этих случаях дословно повторяется текст предыдущего письма. Пример письма - напоминания:

Письмом № 197 от 03.06.2013 мы сообщали Вам, что в связи с увеличением производственной мощности наш завод имеет возможность дополнительно изготовить и поставить Вашему кооперативу в 2013 г. различные химические реактивы на сумму до 1 млн. руб. Однако до настоящего времени ответа мы не получили.

Напоминаем о нашем предложении и просим в 10-дневный срок подтвердить свое согласие или отказ от получения указанных химических реактивов.

Письмо-извещение содержит сообщение или утверждение, является ответом на запрос и начинается со слов «сообщаем», «извещаем», «доводим до Вашего сведения», «ставим Вас в известность». Например:

В ответ на Ваше письмо от 23.09.2013, сообщаем, что, к сожалению, мы не можем пока выслать Вам наш последний каталог токарно-карусельных станков, так как он еще находится в печати.

Информационное письмо – разновидность письма-извещения, цель которого – своевременное информирование другого предприятия или заинтересованного лица в сложившейся ситуации. В зависимости от значимости письмо подписывается соответствующим должностным лицом, руководителем предприятия, организации, учреждения. Объем информационного письма может варьироваться от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц (нередко к информационным

письмам прибегают с целью пропаганды деятельности отдельных организаций). Например:

Институтом в декабре 2013 г. планируется проведение научно практического семинара на тему «Унификация систем документации: история, современное состояние, перспективы развития».

Приглашаем Вас принять участие в семинаре, выступить с докладом. Доклады, представляющие наибольший научный интерес, войдут в сборник научных трудов, издание которого планируется на 2014 г.

Сведения об участии в научно-практическом семинаре, а также тему предполагаемого выступления просим сообщить до 01.11.2013 по адресу: ...

Письмо-приглашение адресуется конкретным лицам, коллективам и организациям или массовому адресату. При официальном приглашении большого количества людей используются как полностью готовые, напечатанные типографским способом тексты- приглашения, так и трафареты. Пример письма-приглашения:

Уважаемый...

16 апреля 2014 года в 12 часов в конференц-зале нашего института состоится обсуждение проекта новой линии теплопередачи.

Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляю проект и прошу принять участие в его обсуждении.

Если Вы не сможете принять участие в обсуждении, прошу направить Ваши замечания и предложения по адресу: _____

Приложение: Проект линии теплопередачи на 32 л. в 1 экз.

Председатель ученого совета института

Секретарь ученого совета

Информационное (циркулярное) письмо является особым видом письма, широко принятым в отечественной и международной практике делового общения. Их назначение – доставить информацию одного и того же содержания в несколько адресов. Источником рассылки писем выступает руководящая организация, которая информирует подчиненные ей предприятия по тому или иному вопросу или дает соответствующие распоряжения. Циркулярное письмо подписывается руководителем организации, а по вопросам финансово-бухгалтерской деятельности, учета и отчетности – также и главным бухгалтером или руководителем финансово-бухгалтерской службы.

Гарантийное письмо. Составляется с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуется организации или отдельному лицу. В отличие от большинства официальных писем, гарантийное письмо может начинаться с обращения по имени- отчеству к лицу, которому оно адресовано. При этом слово гарантия вообще может не упоминаться в тексте. Например, работники почты выработали свою словесную формулу: наложенным платежом, являющуюся средством выражения гарантии (образец письма приведен в приложении).

Гарантироваться может оплата за выполненную работу, срок и качество ее выполнения, жилплощадь, трудоустройство, поставка товара и выполнение услуг. Эти аспекты могут составить содержание целого письма или войти в него как составная часть.

В таких письмах используются следующие стандартные выражения: гарантируем, фирма гарантируем, просим выслать в наш адрес наложенным платежом (вид гарантии), например:

Просим в срок до 1 октября т.г. изготовить типографским способом 1200 пригласительных билетов на областной праздник, посвященный 60-летию системы начального профессионального образования.

Оплату гарантируем.

Приложение: образец пригласительного билета.

Помимо своей юридической функции, гарантийное письмо выражает и этические отношения. Моральная сторона таких писем выражается в стиле письма, свидетельствующем о доброжелательном отношении к организациям, предприятиям и лицам, которым оно адресовано. Например:

Уважаемый Александр Иванович!

Завод «Прогресс» просит Вас оказать техническую помощь в разработке рабочих чертежей Оплату завод гарантирует со своего расчетного счета № _____ в _____

Если в течении 12 месяцев со дня пуска в эксплуатацию (и не более 24 месяцев от даты отгрузки) в оборудовании обнаружатся дефекты в отделке или конструкции, мы обязуемся в кратчайший срок устранить их за свой счет или бесплатно заменить дефектное оборудование. Обязуемся уплатить также стоимость перевозки ...

Письма-запросы и письма-ответы. Характер информации в письме - запросе предлагает вариантность ожидаемой информации в письме - ответе. Так, письмо, содержащее предложение, требует ответа: принимает ли его другая сторона или нет. Аналогичной реакции требует письмо, содержащее просьбу. В сфере деловой переписки действует принцип соблюдения параллелизма в аспектах содержания, что получает свое отражение в языке вторичной ответной корреспонденции. Этот принцип требует:

- а) ссылки на первичное письмо и его тему;
- б) соблюдения идентичности языковых средств выражения в обоих письмах, прежде всего в терминологии;
- в) совпадения объема информации и аспектации содержания в обоих видах писем;
- г) соблюдения последовательности в изложении аспектов содержания.

Письмо-ответ может начинаться с выделения любого аспекта, это зависит от мнения другой стороны, от степени значимости затронутого вопроса, но ни один из пунктов письма не должен оставаться без ответа. В противном случае письмо должно включать указание на следующее письмо, посвященное данно-

му аспекту, которое будет отправлено впоследствии.

Такие письма можно разделить на следующие виды:

а) письмо-запрос (ему соответствует письмо-справка, письмо-извещение);

б) письмо-просьба (ответ может быть либо положительным, либо отрицательным);

в) письмо, включающее конкретное предложение. К нему примыкает письмо-приглашение (ответ также может быть либо положительным, либо отрицательным).

Письма-запросы обычно применяются в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами, имеющими свой самостоятельный расчетный счет в банке. Письмо-запрос состоит: из введения, в котором излагается существо вопроса, и заключения, в котором ставятся те вопросы, на которые ожидается ответ адресата. Запрос должен быть кратким, со ссылкой (в случае необходимости) на соответствующие нормативные материалы, решения правительства, прежние письма, указания вышестоящих органов. Например:

В связи с ... просим срочно сообщить, имеется ли у Вас возможность принять дополнительный заказ на изготовление и поставку нашему предприятию в III и IV кварталах 2014 г. 100 т лаков и красок согласно прилагаемому проекту спецификации.

Ожидаем вашего ответа в течение 10 дней.

Письмо-запрос может быть коммерческим документом, представляющим собой обращение покупателя к продавцу, импортера к экспортеру с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах и т.п. и (или) направить предложение на поставку товара. В запросе, как правило, указывается наименование товара (услуг) и условия, на которых партнеру желательно получить товар; например, количество и качество товара, его модель, марка, цена, сроки поставки и условия платежа. Запрос такого типа входит в группу контрактных документов и используется в операциях по подготовке и заключению сделки. Примеры:

Благодарим за каталог, который Вы прислали, и сообщаем, что мы заинтересованы в импорте инструментов. Просим сделать нам предложение на 100 резцов с приложением всех необходимых чертежей и указанием рода упаковки.

Ввиду того, что резцы нам нужны срочно, просим указать в предложении срок, в который Вы сможете отгрузить половину указанного количества.

Если продавец не может сразу выслать покупателю предложенный товар, он направляет ему письмо, в котором сообщает необходимую информацию, в частности:

а) принятие вопроса к рассмотрению;

б) выяснения возможностей поставки интересующего покупателя товара;

в) отказ поставить интересующий покупателя товар;

г) изменение условий поставки (например, количества товара, модели, марки, сроков поставки и т.п.);

д) обещание направить предложение на поставку интересующего покупателя товара.

Пример ответа на запрос:

Благодарим за запрос от _____ на поставку _____

(наименование товара)

В настоящее время мы рассматриваем вопрос о возможности предоставления Вам предложения на интересующий Вас товар.

Наше решение сообщим в ближайшее время.

Если продавец может сразу удовлетворить просьбу покупателя и поставить интересующий его товар, он направляет ему предложение (оферту), т.е. заявление о возможности заключить сделку с указанием ее конкретных условий. Предложение может быть направлено покупателю как в ответ на его запрос, так и по инициативе продавца. При этом обычно указываются наименования предлагаемого товара, количество и качество товара, цена, срок поставки, условия платежа, род упаковки и другие условия поставки в зависимости от характера товара, например:

Мы можем предложить Вам _____

(наименование товара)

Цена-

Количество-

Срок поставки-

Качество-

Условия платежа-

Упаковка-

При ответе на предложение, в случае если покупатель согласен со всеми условиями предложения, он подтверждает его принятие продавцу, и тогда сделка считается заключенной. Принятием предложения является выдача заказа или заключение контракта.

Если покупатель не согласен с условиями предложения или не заинтересован в закупке предлагаемого товара, он отклоняет его принятие; если покупатель не согласен с каким-либо условием (с количеством товара, ценой, сроками поставки и т.п.), то он сообщает об этом продавцу; и между ними устанавливается переписка (проходят переговоры) до тех пор, пока не будет достигнута полная договоренность обо всех основных элементах сделки (предмет сделки, качество товара, цена, сроки поставки и т.д.).

Рекламационное письмо – документ, представляющий собой предъявление претензии стороне, нарушившей принятые на себя по контакту (договору) обязательства, и требование возмещения убытков. Рекламации могут быть предъявлены в отношении качества и количества товара, сроков поставки, упаковки, маркировки, платежа и других условий контракта (договора).

Рекламация должна содержать следующие данные:

а) основание для предъявления претензий;

б) доказательства – ссылки на нормативные акты и документы, например,

на технические условия, акт экспертизы, акт приемки, акт испытаний, коммерческий акт и т.п.;

в) конкретные требования стороны, предъявляющей претензию; например - требование замены некачественного товара качественным или уценки товара; в случае рекламации по качеству – требование скидки с общей стоимости партии товара; требование расторжения контракта и возмещения убытков в связи с невыполнением контракта.

Рекламация предъявляется в письменном виде, заказным письмом, с приложением всех документов, подтверждающих рекламацию и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон. И в определенный срок, если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то спор переходит в арбитраж, решение которого является окончательным и обязательным для обеих сторон.

Пример письма - рекламации:

*О выплате штрафа за просрочку
поставки товаров*

По контракту № _____ от _____ Вы обязаны были поставить фирме _____ товар по цене _____ в количестве _____.

Однако в нарушении условий указанного контракта товар был поставлен с опозданием на ... дней (не поставлен до настоящего времени).

На основании _____ контракта начисляется штраф в размере _____ % от стоимости не поставленного в срок товара на сумму _____ согласно следующему расчету:

Просим указанную сумму штрафа перевести в 30-дневный срок на наш расчетный счет № ... в ... банке. В случае неоплаты указанной суммы в установленный срок дело будет передано в Арбитраж.

При ответе на рекламацию возможны следующие варианты:

а) если решение не принято, сообщается информация о принятии претензии к рассмотрению;

б) если претензия удовлетворяется полностью или частично, указывается срок и способ ее удовлетворения, если она не подлежит денежной оплате. При денежной оплате указывается признанная сумма, номер и дата платежного поручения;

в) если претензия отклоняется полностью или частично, указываются мотивы отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие документы, которые его обосновывают.

Ответ на рекламацию направляется в письменном виде: заказным письмом или по телексу – при удовлетворении претензии; заказным письмом с приложением всех документов – при отказе в удовлетворении претензии.

Пример ответа на рекламацию:

Подтверждаем получение Вашей претензии № _____ от _____

О результате рассмотрения нами указанной претензии сообщим Вам дополнительно.

В удовлетворении Вашей претензии № _____ от _____ переводим на Ваш расчетный счет сумму _____.

Письма-предложения о совместном сотрудничестве. В последнее время широкое распространение получили письма-предложения о совместном сотрудничестве. Они состоят из двух частей: изложения сути вопроса и предложения о сотрудничестве. Обращение перед текстом употребляется не всегда. Пример:

В Межрегиональную ассоциацию «Сибирское соглашение» поступило предложение Межрегионального сибирского медицинского фонда им. Д.Д. Яблокова о сотрудничестве в организации и осуществлении программы «Научное наследие» для формирования научного мировоззрения, финансовой поддержки инновационных проектов молодых ученых и врачей Сибирского региона в области фундаментальных и прикладных исследований на конкурсной основе.

Прошу высказать Ваше мнение о возможности участия Межрегиональной ассоциации «Сибирское соглашение» в реализации этого проекта на договорной основе.

Приложение: Проект договора и Решения МАСС, подготовленные Фондом им. Д.Д. Яблокова, на 2 л, в 2 экз.

7. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПИСЬМА

При подготовке международных служебных писем необходимо придерживаться единых правил оформления и обработки деловой документации, которые 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 стандартами 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).

Оформление писем, посылаемых внутри России, отличается от оформления писем международных. Так, в ГОСТ Р 6.30-2003 приводятся требования к размещению и оформлению 20 реквизитов, а в стандартах ИСО их определено 12 (табл. 1).

Таблица 1. – Реквизиты писем в России и международных писем

Реквизиты писем в России	Реквизиты международных писем
1. Государственный герб Российской Федерации.	1. Сведения об отправителе: наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и т.д.
2. Герб субъекта Российской Федерации.	2. Ссылка на индексы отправителя.
3. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания).	3. Дата.
4. Код организации.	4. Внутренний адрес (включающий наименование получателя письма и его почтовый адрес).
5. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица.	5. Указание на конкретное лицо "К сведению".
6. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП).	6. Вступительное обращение.
7. Код формы документа.	7. Заголовок.
8. Наименование организации.	8. Основной текст.
9. Справочные данные об организации.	9. Заключительная формула вежливости.
	10. Подпись.

11. Дата документа. 12. Регистрационный номер документа. 13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа. 15. Адресат. 17. Резолюция. 18. Заголовок к тексту. 19. Отметка о контроле. 20. Текст документа. 21. Отметка о наличии приложения. 22. Подпись. 27. Отметка об исполнителе.	11. Указание на приложение. 12. Указание на рассылку копий данного письма.
--	---

В международных стандартах и в отечественном 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 формата А4 – 183x280, для формата А5L – 183x131 мм.

Реквизиты международного письма:

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 *BRM*, 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:

- *In your please refer to EL/КД/15621)* (В Вашем ответе просим ссылаться на *EL/КД/15621)*;
- *Kindly mention Ex 16/1716 in your reply* (Просим упомянуть *Ex 16/1716* в Вашем ответе) и т.п.

Дата письма проставляется обычно в правой верхней части бланка. Стандарт ИСО 8601: 1998 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 (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 (Ткхилл, Доклендз, Ерлхэм, Кэдмен, Сохо);

- 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; K1A – 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 т/или название страны:

- название региона, графства, района, кантона и т.д. (например, Техас, Йоркшир, Уэльс);

- название страны назначения (например, Швейцария, Франция, Великобритания, США).

Для написания полного почтового адреса юридических лиц используются следующие элементы:

1) название организации (например, *Nestle Ltd; Kodak Ltd; UNESCO*);

2) указание на род деятельности или изделия (например, фирма по гражданскому строительству, общая трастовая компания, продажа семян);

3) название отдела или подразделения организации (например, отдел внешней торговли, отдел цветных металлов, общий отдел);

4) пункт доставки;

5) почтовый код или номер почтового маршрута, название местности, наименование учреждения, осуществляющего доставку;

6) 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
312 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. Rosalinda 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.

Когда фамилия лица, занимающего определенную должность в данной организации, неизвестна, то адресат обозначается следующим образом:

<i>The Chairman, A. Smith & Co., Ltd A.</i>	<i>Председателю компании "Смит энд Ко. Лимитед"</i>
---	---

Указание должности без фамилии лица, ее занимающего, возможно лишь в том случае, если эта должность является единственной в организации (*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, The Secretary* и т.д.).

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

<i>R.S. Jones, Chairman. A.Smith & Co., Ltd</i>	<i>Р.С. Джонсу, председателю компании "А.Смит энд Ко. Лимитед"</i>
---	--

Артикль перед названием должности 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 Крейг роуд
Болтон БЛ4 8ТФ
ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Слова *Street, Avenue, Place, Strasse* пишутся с заглавной буквы.

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. P.Cooper или *Attention of: P.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: *Dear Sir;*
- «Уважаемая госпожа» – к женщине: *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;*

«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 справку) 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 my pleasure ...);

Просьба сообщить необходимую информацию начинается словами:

Сообщите, пожалуйста, ... (Could you please tell me ...);

Пожалуйста, сообщите ... (Please let me know if...);

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:

Пишу, чтобы поблагодарить Вас за ... (I am writing to thank you very much indeed 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 me sincere (deep) appreciation for your help ...) и т.п.

Заключительная формула вежливости. В качестве заключительной фразы в письмах к организациям используются такие выражения:

Yours faithfully

Faithfully yours

Yours truly

Truly yours

Yours very truly

Best wishes

Указание фразы можно перевести как «С уважением», «Искренне Ваш», «Наилучшие пожелания».

В данных формулах заключительная фраза соответствует началу письма. Эти 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

8. ЗАДАНИЯ

Ситуация 1

Фирма «Кристалл» направляет ряду типографий письмо-просьбу о выполнении заказа по изготовлению бланков учета и отчетности. В ответ от типографий получены два письма с обоснованным отказом и письмо-ответ типографии «Наука» о возможности выполнения заказа. Составить все варианты писем.

Ситуация 2

Немецкая фирма «Оркстрол» заинтересована в установлении сотрудничества с объединением «РОСсбыт» с целью поставки точной измерительной аппаратуры, о чем сообщает в информационном письме. Объединение просит уточнить ряд технических характеристик приборов и одновременно предлагает к продаже современные гидравлические краны. Составить цепочку писем, необходимых для организации встречи представителей фирмы и объединения.

Ситуация 3

Составьте письмо-приглашение объединения «Экспоцентр» с предложением принять участие в российской выставке на международной общепромышленной ярмарке в г. Измире (Турция), которая будет проходить с 20 ноября по 10 декабря 20__ г. Измирская ярмарка является одним из крупнейших торговых мероприятий стран Среднего и Ближнего Востока. В тексте надо указать, что участие в этой ярмарке позволяет широко представить экспортную продукцию организации, продать экспонаты со стенда, изучить особенности рынка, обменяться с другими участниками ярмарки научно-технической информацией и заключить выгодные сделки.

Ситуация 4

Составьте письмо-просьбу Доволенской инкубаторно-птицеводческой станции в областную администрацию о выделении средств из областного бюджета в сумме 150 тыс. руб. до начала реализации молодняка птицы населению. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Ситуация 5

Фирма «Прогресс» купила 15 компьютеров, при проверке выяснилось, что два компьютера неисправны. Необходимо написать письмо рекламацию от фирмы. В письме указать характер неисправности и просьбу о замене этих компьютеров. Составить цепочку взаимозависимых писем.

Ситуация 6

Будучи директором малого предприятия «Альфа» для расширения производства вам необходимо найти новых потребителей продукции предприятия. С этой целью вы разослали рекламные письма ряду крупных фирм и получили от фирмы «Прогресс» письмо-запрос о предоставлении более полной информации

о характеристиках товаров предприятия. Составить цепочку взаимозависимых писем.

Ситуация 7

Туристический центр «Сибиряк» просит Объединение «Брянск-мебель» поставить мебель для туристического комплекса в зоне отдыха. Объединение «Брянск-мебель» согласно осуществить поставки мебели и просит уточнить сроки поставки и условия поставки. Составьте тексты писем.

Ситуация 8

Расширение производства является необходимым условием развития малого предприятия «Альфа». Вам, как директору данного предприятия, необходимо найти новых потребителей продукции предприятия. С этой целью вы разослали рекламные письма ряду крупных объединений. Торговая фирма «Бета» заинтересовалась продукцией и выразила желание прислать своего представителя на предприятие «Альфа» для ознакомления с ее продукцией предприятия. Составьте тексты рекламного письма и письма-приглашения торговой фирме «Бета», а также запрос фирмы «Бета».

Ситуация 9

Предприятию «Агрегат» необходима партия нестандартных деталей – поршней большего диаметра – для производства опытной партии двигателей повышенной мощности. Производством поршней занимается завод «Сатурн». Директор завода «Агрегат» направляет письмо о возможности производства таких поршней директору завода «Сатурн». Директор завода «Сатурн» информирует заказчика о том, что выпуск нестандартных деталей требует увеличения затрат на их производство. Составить цепочку взаимозависимых писем.

Ситуация 10

Составьте письмо-ответ областного управления сельского хозяйства председателю акционерного общества «Ирмень» по вопросу поставок легковых автомобилей за сданное зерно. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов / А.А. Раздорожный. М.: Инфра-М, 2009.
2. Ватолина М.В. Организация и технология документационного обеспечения управления: Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс]: учеб. пособие / М.В. Ватолина. М.: Дашков и К^о, 2015. 320 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61049>.

Дополнительная

1. Быкова Т.А. Делопроизводство: учеб. для вузов / Т.А. Быкова. М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов / Ю.М. Демин. СПб.: Питер, 2010.
3. Замыцкова О.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) / О.И. Замыцкова. Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. Соколов В.С. Документационное обеспечение управления / В.С. Соколов. М.: Форум, 2009.

Учебное издание

Полякова
Ольга Николаевна

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебно-практическое пособие
для студентов направления подготовки
38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент

Редактор Лебедева Е.М.

Подписано к печати 22.07.2016 г. Формат 60x84 ¹/₁₆.

Бумага печатная. Усл. п. л. 2,09. Тираж 50 экз. Изд. № 5178.

Издательство Брянского государственного аграрного университета
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ