

15- неделя

Вопросы для обсуждения и закрепления

1. Что такое деловое письмо?
2. С какими деловыми письмами вы ознакомились? В чём их особенности?
3. Что входит в понятие реквизиты?

Практические задания

Задание 1. К деловым письмам, обращениям граждан, относятся: предложение, заявление, жалоба, запрос. Найдите определения этих понятий и запишите их.

Задание 2. Укажите тип письма, необходимый в следующей ситуации.

1. Вашему предприятию необходимо получить каталог офисной оргтехники.
2. В университете планируют провести научную конференцию на тему «Инновационные методы преподавания учебных дисциплин».
3. Предприятие отправляет партию интерактивных досок.
4. Вы получили письмо от вашего делового партнёра.
5. Ваш университет хочет сотрудничать с университетом ближнего зарубежья.

Задание 3. Прочитайте деловое письмо-рекламацию (претензию) Выделите в нём структурные части, назовите их.

Деловые письма

Деловые письма – обобщенное название различных по содержанию документов для внешнего пользования, являющихся средством письменного общения юридических и физических лиц в процессе социальной, управленческой и производственной деятельности.

Любые отношения, которые касаются партнерства начинаются с переписки. Деловые письма являются лицом компании. Поэтому будущие специалисты должны знать о разновидностях деловых писем, уметь правильно их оформлять и грамотно писать. От этого зависит положительный имидж той или иной организации.

В зависимости от содержания и назначения деловые письма могут быть следующих типов: **сопроводительное письмо, гарантийное письмо, информационное письмо, письмо-просьба, письмо-запрос, письмо-подтверждение, письмо-извещение, письмо-приглашение, письмо-благодарность, письмо-ответ, оферта (письмо-предложение), рекламация (письмо-претензия).**

В официальном письме частное лицо или представитель фирмы выступают как субъекты правоотношений. К языковым нормам служебных писем относятся точность, лаконичность, однозначность, краткость и стандартизация текста, использование готовых форм и клише. Применение трафаретных текстов значительно ускоряет составление писем и повышает их грамотность. Деловое письмо должно располагать адресата к себе проявлением искренности. Общий тон письма должен быть доброжелательным, уважительным и корректным по отношению к адресату, что способствует установлению более прочного взаимопонимания между участниками переписки. В тексте не должно быть субъективной оценочности и разговорности, не допускается иронизирование, вульгарность, грубость. В письме должны соблюдаться требования официально-делового стиля и норм современного языка; должны использоваться слова, закрепленные практикой документирования управленческой деятельности (на ваш номер, должным образом, указанные факты и др.). Каждое письмо, как правило, посвящается одному вопросу и располагается на одной странице.

Все письма должны удостоверяться. Основными способами удостоверения деловых писем являются подписание и проставление печати. Подпись - обязательный реквизит документа. Деловое письмо подписывается руководящим работником отдела или другим должностным лицом в соответствии с их компетенцией.

Главное требование к деловому письму – убедительность. При адресации письма официальному лицу вначале отмечается должность, затем Ф.И.О. в дательном падеже и только потом адрес. Если оно адресовано не должностному лицу, то указывается название организации в именительном падеже.

Документ состоит из отдельных элементов, которые называются **реквизитами** (от лат. *requisitum* – «требуемое, необходимое»). Именно реквизиты обеспечивают юридическую силу документа. Совокупность реквизитов и их расположение называют формуляром документа.

Реквизитами отправителя могут являться: Государственный герб страны; наименование организации; почтовый адрес; номера телефонов, факсов; адрес электронной почты.

Реквизитами заголовочной части являются: дата составления письма; регистрационный номер; ссылка на дату документа, на который даётся ответ; заголовок к тексту.

Реквизитами адресата (получателя) могут быть: наименование организации в именительном падеже; должность; фамилия и инициалы в дательном падеже; почтовый адрес получателя.

Сопроводительное письмо подтверждает факт отправки приложенных к нему документов. Текст сопроводительного письма краток, может состоять даже из одного предложения и начинается с ключевого слова **направляем(высылаем)**. Обязательным реквизитом данного письма является отметка о приложении.

Гарантийное письмо составляется с целью обеспечения гарантии выполнения тех или иных обязательств. Его текст состоит, как правило, из двух частей: выражения просьбы и подтверждения гарантии. Письма, в которых говорится о выполнении финансовых операций (оплата выполненных работ, предоставленных услуг и т.д.), подписываются не только руководителем, но и главным бухгалтером. На гарантийных письмах должна быть основная печать организации.

Письмо – запрос или просьба излагается от 1-го лица единственного числа или 3-го лица ед. и мн. числа. В нем используются речевые клише: обращаемся к вам с просьбой, просим вас направить, мы будем вам благодарны.

Письмо-ответ содержит решение, принятие или отказ. Мотивировка отказа обычно стоит в начале письма: «В связи с отсутствием комплектующих ваш заказ...».

Письмо-приглашение может адресоваться конкретному лицу или организации. В нем раскрывается характер проводимого мероприятия, сроки, участники, условия участия.

«Приглашаем вас; имеем честь пригласить; мы будем вам благодарны и признательны» **Письмо-благодарность**, как правило, составляется в более свободной форме, чем другие разновидности писем. Ключевыми фразами письма могут быть: «Благодарим за оказанную помощь в ...», «Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за...». Письмо-благодарность оформляется на бланке письма, его предпочтительнее писать от руки. Бланк – это фирменный лист бумаги, на котором, как правило, уже указаны реквизиты предприятия.

Заключительными словами деловых писем могут быть речевые конструкции: «с уважением; с благодарностью; с искренними пожеланиями; убедительно просим вас не задерживать ответ».