

Министерство образования и науки Российской Федерации
**Филиал государственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования «Байкальский государственный
университет экономики и права» в г. Усть-Илимске**
Кафедра Учета и налогообложения

**СОЗДАНИЕ ОБРАЗЦОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ
ДОКУМЕНТОВ НА ОСНОВЕ БЛАНКА ПРЕДПРИЯТИЯ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к контрольной работе
по дисциплине «Деловая корреспонденция и делопроизводство»,
для студентов специальности 080107
«Налоги и налогообложение»

Усть-Илимск 2011

Составитель: Куклина О.Г.

Рассмотрены виды деловых писем, необходимые реквизиты и типы бланков для их оформления. Определены требования к языку, стилю, тексту деловых писем.

Для создания образцов деловых писем используется пакет *Microsoft Word*.
Предназначены для студентов 080107 «Налоги и налогообложение».

СОДЕРЖАНИЕ

1. СОЗДАНИЕ ОБРАЗЦОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ НА ОСНОВЕ БЛАНКА ПРЕДПРИЯТИЯ	4
1.1. Цель работы	4
1.2. Задание	4
2. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	5
2.1. Место делового письма в системе управленческой документации. Культура официальной переписки	5
2.2. Основные реквизиты делового письма	5
2.3. Бланки и формуляр делового письма	12
2.4. Классификация писем	16
2.5. Типовые и трафаретные тексты писем	22
2.6. Язык и стиль служебных документов	23
2.7. Отдельные виды писем	25
2.8. Международные письма	32
2.9. Телефонограммы и факсы	42
3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ	45
4. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ	49
5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ	50
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	51
ПРИЛОЖЕНИЕ	52

1. СОЗДАНИЕ ОБРАЗЦОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ НА ОСНОВЕ БЛАНКА ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1. Цель работы

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

1.2. Задание

1.1. Ознакомиться с требованиями к содержанию и стилю современных деловых писем.

1.2. Составить типовые деловые письма, факсы, телеграммы по предложенным ситуациям.

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

1.4. Оформить составленные документы на соответствующих бланках.

2. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

2.1. Место делового письма в системе управленческой документации. Культура официальной переписки

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, телетайпограммы 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 языка сообщения.

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.

Отсутствие навыков составления официальных писем довольно характерно для секретарей, референтов, специалистов и руководителей. 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.

2.2. Основные реквизиты делового письма

Каждый управленческий документ, в том числе и деловое письмо, должен иметь определенный перечень реквизитов. Реквизиты – это обязательные признаки, установленные законом или распорядительными положениями для отдельных видов документов. 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».

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.

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).

Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД) введен в действие постановлением ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» и предназначен для регистрации форм документов; упорядочения информационных потоков в народном хозяйстве; сокращения количества применяемых форм т.п. 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.

Слова «наш», «ваш» употреблять не рекомендуется. Наиболее рациональна следующая форма этого реквизита:

На _____ от _____.

Не следует помещать эти данные в самом тексте письма. 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. На-

именование 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.

Подготовить ответ в Министерство
образования РФ

Личная подпись
09.09.2010

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, заголовок 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»

Подпись

И.Г. Григорьев

или на бланке

Исполнительный директор

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:

Генеральный директор

Подпись

А.В. Петров

Главный бухгалтер

Подпись

Н.И. Иванова

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

Начальник управления

Начальник управления

образования

культуры

Подпись

Г.А. Петров

Подпись

И.В. Соловьев

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

Исполнительный директор
ЗАО «Кристалл»

Подпись

Ю.М. Аксенов

В письмах не допускается ставить в реквизите «подпись» предлог «за», надпись от руки «зам.» или косую черту перед наименованием должности. 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:

Директор школы № 25
Подпись Г.В. Петров

Директор ПУ № 13
Подпись Н.И. Сидоров

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

2.3. Бланки 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 документов следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Совокупность реквизитов официального письма образует *формуляр*. В зависимости от расположения реквизитов устанавливают два варианта бланков писем – угловой (рис. 1) и продольный (рис. 2). Ориентировочные границы зон расположения реквизитов на бланке обозначены пунктиром. Каждая зона определяется совокупностью входящих в нее реквизитов.

Реквизиты 01 (02 или 03) располагают над серединой реквизита 08. Реквизит 03 допускается располагать на уровне реквизита 08. Реквизиты 08, 09, ограничительные отметки для реквизитов 11, 12, 13 в пределах границ зон расположения реквизитов размещают:

- центрированным способом (начало и конец каждой строки реквизитов равно удалены от границ зоны расположения реквизитов);
- флаговым способом (каждая строка реквизитов начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).

Бланк официального письма представляет лист бумаги с воспроизведенными типографским способом 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; заголовок к тексту письма; отметка о контроле; текст документа. Официальное письмо является единственным документом, на котором не указывается название его вида.

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.

При печатании реквизитов документов используют восемь положений таблятора - восемь контрольных точек, после которых начинают оформлять реквизиты документа. Счет при этом ведется от границы левого поля листа:

0	1	2	3	4	5	6	7
	5 уд.	16 уд.	24 уд.	32 уд.	40 уд.	48 уд.	56 уд.

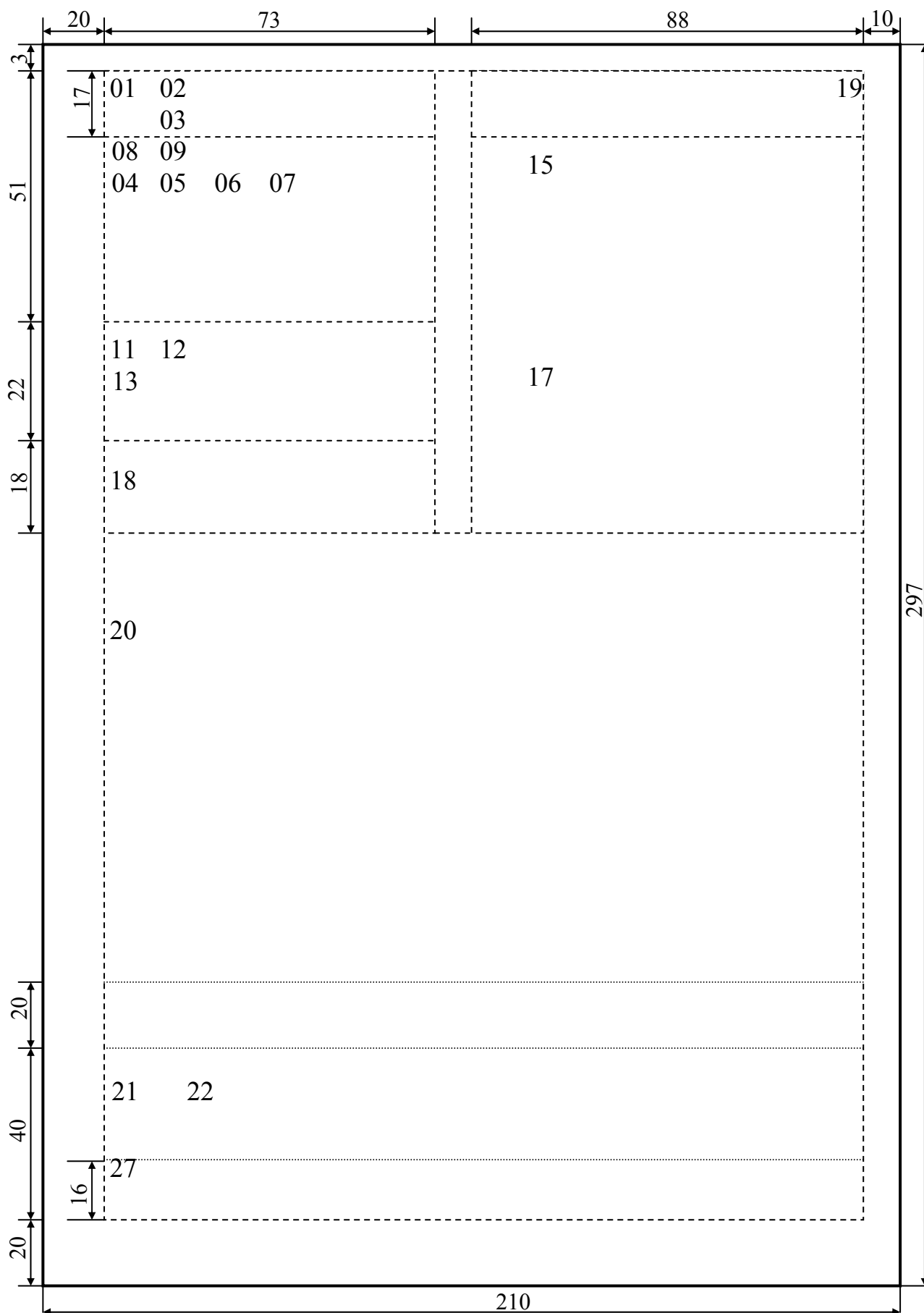


Рисунок 1. Расположение реквизитов письма и границы зон на формате А4 углового бланка

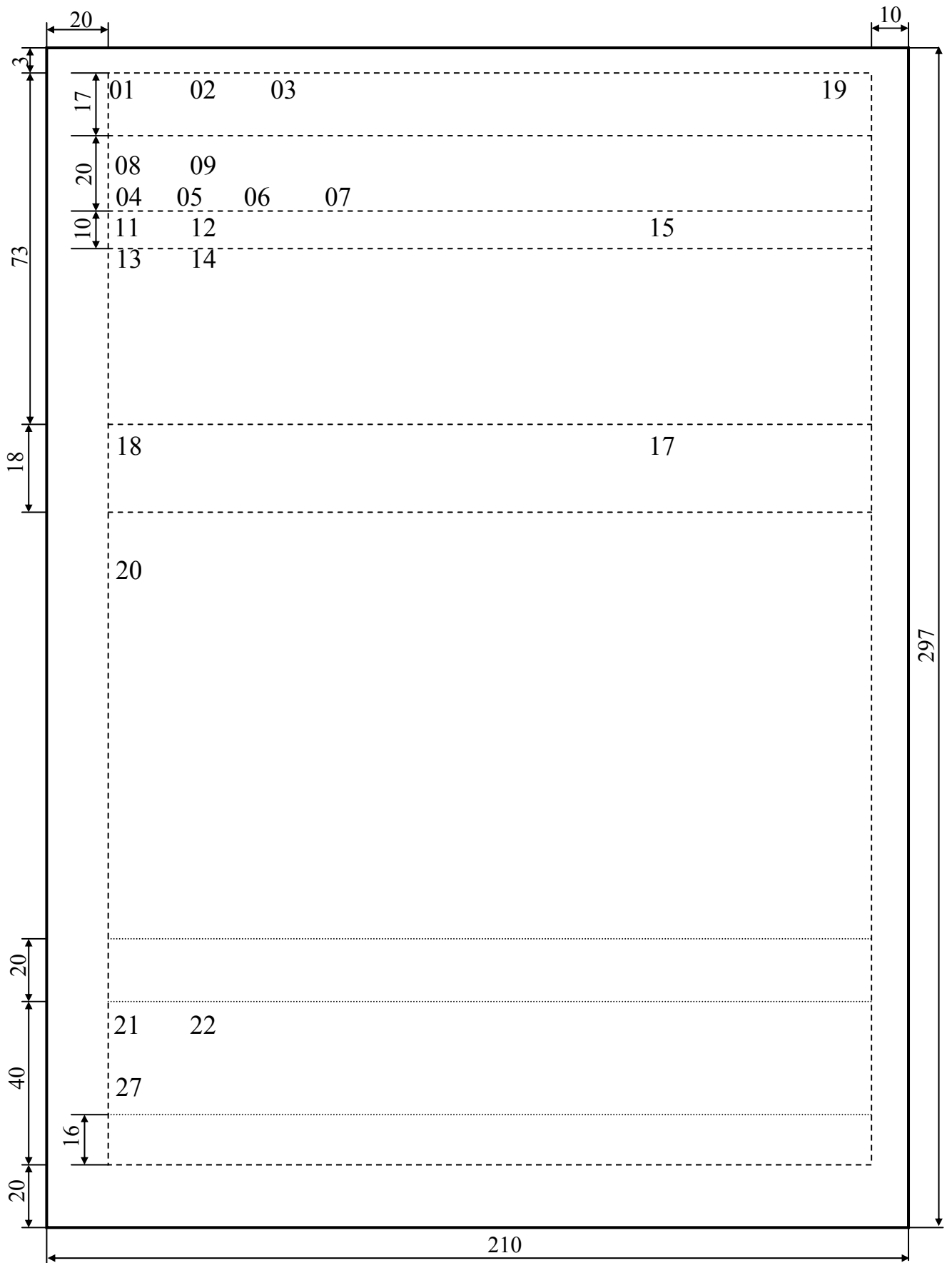


Рисунок 2. Расположение реквизитов письма и границы зон на формате А4 продольного бланка

- **0-е положение табулятора** (граница левого поля 20 мм): наименование организации; справочные данные об организации; дата письма; ссылка на регистрационный номер и дату письма; заголовок к тексту; текст (кроме начала абзацев); отметка о наличии приложения; наименование должности в реквизите «Подпись»; отметка об исполнителе;

- **1-е положение табулятора** (пять ударов от границы левого поля): начало абзацев в тексте (в том числе и нумерованных);

- **2-е положение табулятора** (16 ударов от границы левого поля): регистрационный номер письма;

- **3-е положение табулятора** (24 удара от границы левого поля): используют при составлении таблиц;

- **4-е положение табулятора** (32 удара от границы левого поля): адресат;

- **6-е положение табулятора** (48 ударов от границы левого поля): расшифровка подписи в реквизите «Подпись»;

- **7-е положение табулятора** (56 ударов от границы левого поля): код организации; код формы документа.

Образцы углового и продольного бланков письма организации приведены на рис. 3 и 4, образец продольного бланка письма должностного лица – на рис. 5, на рис. 6 – пример служебного письма.

2.4. Классификация писем

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

Деловые письма делятся на констатирующие свершившийся факт и предвещающие возможность его свершения: письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения. Они не требуют ответа, но их наличие имеет юридическое значение.

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.

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.

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 _____

Рисунок 3. 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 _____

Рисунок 4. Образец продольного бланка письма организации

РОСАРХИВ

Государственное учреждение

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

Заместитель директора

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 _____

Рисунок 5. Образец продольного бланка письма должностного лица

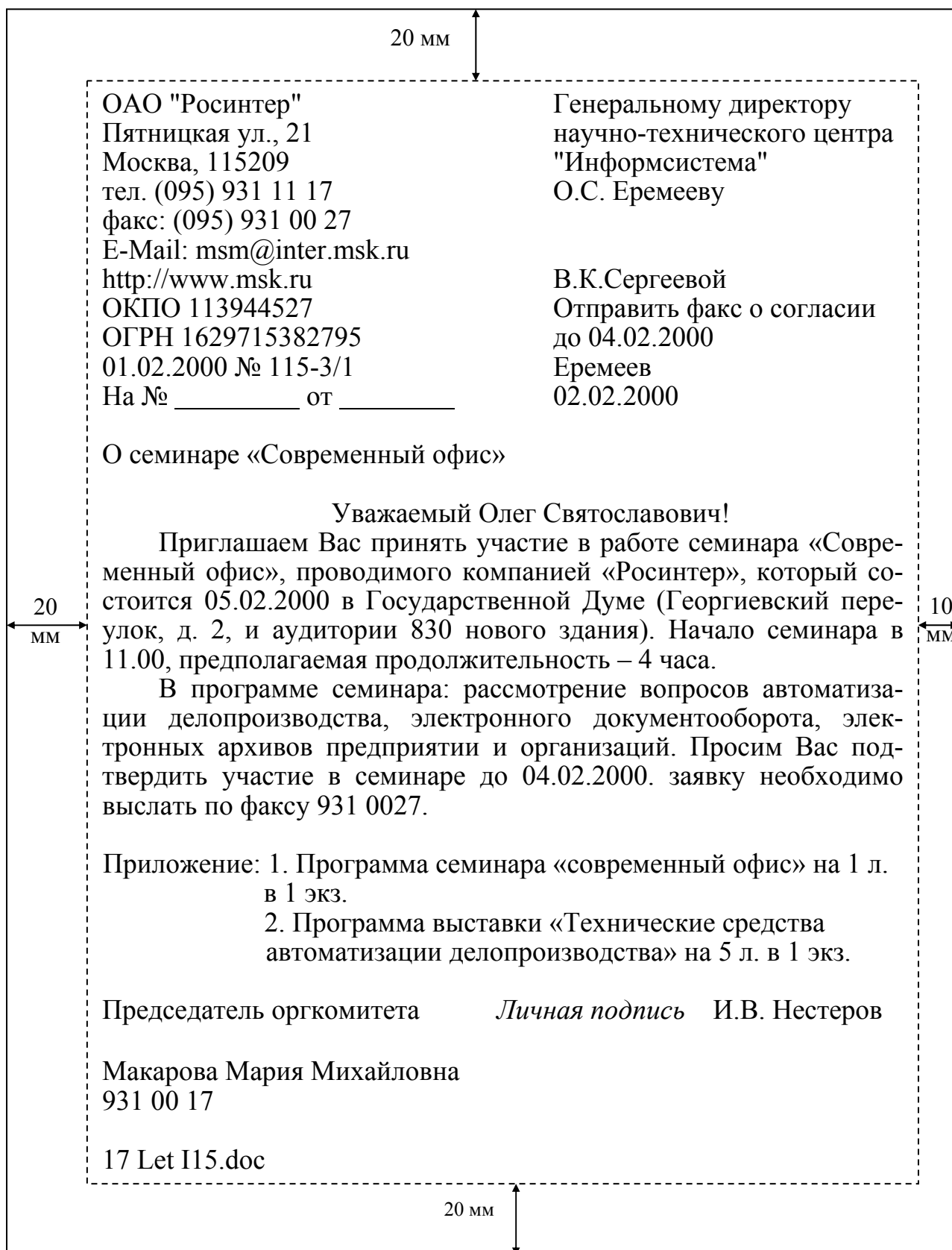


Рисунок 6. Расположение основных реквизитов служебного письма



BS

Закрытое акционерное общество
БИЗНЕС-СЕРВИС

№ _____
На № _____ от _____

Г

Г

Г

Г

Мневники ул., 45, Москва, 124323, тел. 374-67-98, факс 946-25-63

Рисунок 7. Бланк для писем, факсов с продольным расположением реквизитов

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. Образцы отдельных наиболее распространенных видов официальных писем приводятся в разделе 2.7.

2.5. 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. Применение трафаретных бланков существенно сокращает время, затрачиваемое на составление документов.

При однотипности и частоте ситуаций, а также при большом документообороте рекомендуется создавать письма-трафареты.

Пример письма-извещения:

Уважаемый _____
В соответствии с решением президиума Правления Всероссийского общества “Знание” 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 _____

Требования краткости трафаретов иллюстрируется на следующих примерах писем-запросов:

Неправильно

*Мы обращаемся к Вам
с просьбой прислать...
Мы просили бы Вас
сообщить нам...*

Правильно

*Просим выслать...
Просим сообщить...*

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

2.6. Язык и стиль служебных документов

Язык и стиль официальной переписки называется формально-логическим и официально-деловым. К языку и стилю служебных документов предъявляются особые требования: нейтральность, надличностный характер изложения; унификация (трафаретизация), типизация речевых средств; повторяемость отдельных языковых форм на определенных участках текстов документов.

Предметом официальной переписки обычно является сообщение о некоторой ситуации и логическая оценочная модель этой ситуации, письмо может содержать и несколько ситуативно-оценочных моделей, что порождает необходимость их полезного размещения (последовательности). Ситуативно-оценочная модель именуется аспектом письма, а их размещение – его композицией.

Изложение каждого аспекта содержания следует начинать с нового абзаца, выделять красной строкой. Разбивка текста официального письма на абзацы облегчает его восприятие, позволяет адресату мысленно фиксировать аспект.

Типичный абзац состоит из трех частей: абзацного зачина, абзацной фразы и комментирующей части. В абзацном зачине формулируется тема абзаца. В абзацной фразе содержится основная информация абзаца. В комментирующей части подводится итог сказанному в абзаце, с использованием ключевых слов: поэтому,

таким образом, в этой связи и т. д. Средняя длина абзаца 4-6 предложений, но в текстах официальных писем можно встретить абзацы, состоящие из одного предложения.

Каждое последующее предложение абзаца связано с предыдущим. В текстах официальных документов в середине абзаца не может быть предложения, логически не вытекающего из предыдущего контекста. Различают два вида контекста: последовательный и параллельный.

В последовательном строе контекста одно предложение вытекает из другого. Например:

Изделия, состоящие из нескольких деталей, изготавливают по сборочным чертежам. Чтобы собрать изделие по сборочному чертежу, необходимо предварительно изготовить отдельные детали. Для изготовления отдельных деталей надо обеспечить производство их рабочими чертежами. Составление рабочих чертежей по сборочным чертежам называется деталированием.

В параллельном строе контекста несколько последующих предложений поясняют с разных сторон предыдущее предложение.

Наиболее простая композиция (структура) текста официального письма состоит из двух частей. В первой части излагаются факты и события (мотивы и аргументы), послужившие основанием для составления документов, во второй – выводы, просьбы, предложения, решения, распоряжения.

Текст служебного письма, содержащего запрос, включает: обоснование актуальности запроса; содержание запроса; ожидаемый результат, если запрос будет удовлетворен; формулирование гарантии (образец письма приведен в приложении).

Сопроводительное письмо состоит из двух частей: в первой части – сообщение о высылаемом материале, во второй – уточняющие сведения. Например:

Направляем подробное описание автоматизированных систем управления. Получение просим подтвердить.

Композиция *письма-просьбы*, включает: изложение причины, побудившей обратиться с просьбой; изложение просьбы; ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена; готовность к дальнейшему сотрудничеству. Например:

Прошу выслать в наш адрес по одному экземпляру иллюстрированных каталогов токарно-карусельных станков. Оплата гарантируется.

Наибольшую трудность представляет составление *письма-ответа*, содержащего отказ в просьбе или отклонение предложения. Такое письмо составляется по следующей схеме: повторение просьбы; причины, почему просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято; констатация отказа или отклонения предложения. Например:

Вашу просьбу о досрочной поставке станков с программным управлением выполнить не можем по следующим причинам (формулирование причин)... Поэтому станки типа ... будут поставлены в сроки, указанные в договоре.

В обычном тексте существительное следует за числительным; при табличной или анкетной записи наоборот, числительное следует за существительным; например: десять дней, пять человек, две бригады; но в таблице: количество штатных единиц – 15 .

Дополнение ставится после сказуемого; например: *Разослать проект*. Если управляющее слово требует нескольких дополнений, то первым следует ставить прямое дополнение; например: *Разослать проект завода металлоизделий*.

2.7. 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... просят...) (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

29.10.2002 № 000056
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 24.02.2004 мы сообщали Вам, что в связи с увеличением производственной мощности наш завод имеет возможность дополнительно изготовить и поставить Вашему кооперативу в 2004 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.

Предлагаем Вам закончить предусмотренные указанным договором работы к 25.02.2004. В противном случае мы будем вынуждены подать на Вас иск.

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 01.03.2004, 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 2004 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 2004 г.

Сведения об участии в научно-практическом семинаре, а также тему предполагаемого выступления просим сообщить до 01.09.2004 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 с.г. а 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 01 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 данному 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 2004 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 покупке 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) обяза-

тельства, 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.

2.8. Международные письма

2.8.1. *Стандарты международной организации по стандартизации на оформление переписки.* 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Государственный герб Российской Федерации. 2. Герб субъекта Российской Федерации. 3. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания). 4. Код организации. 5. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица. 6. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП). 7. Код формы документа. 8. Наименование организации. 9. Справочные данные об организации. 11. Дата документа. 12. Регистрационный номер документа. 13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сведения об отправителе: наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и т.д. 2. Ссылка на индексы отправителя. 3. Дата. 4. Внутренний адрес (включающий наименование получателя письма и его почтовый адрес). 5. Указание на конкретное лицо "К сведению". 6. Вступительное обращение. 7. Заголовок. 8. Основной текст. 9. Заключительная формула вежливости. 10. Подпись. 11. Указание на приложение. 12. Указание на рассылку копий данного письма.

Продолжение таблицы 1

Реквизиты писем в России	Реквизиты международных писем
<ol style="list-style-type: none"> 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. 	

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. По российскому стандарту левое поле должно быть размером 20 мм, нижнее – 20, правое – 10, верхнее – 20 мм.

При построении бланков международных писем исходный интервал между строками рекомендуется делать равным 4,233 мм, исходный горизонтальный шаг письма – 2,54 мм. По вертикали текстовая область разделяется на графы, по горизонтали — на колонки. Текстовая область документа форма А4 имеет 72 исходных горизонтальных шага ($72 \times 2,54 \text{ мм} = 183 \text{ мм}$), разбитых на восемь колонок по девять шагов.

Текстовая область включает следующие поля (зоны): поле сведений об отправителе документа (*issuer field*), поле ссылок (*reference field*) и поле адреса (*address field*) (рис. 8).

<i>Поле сведений об отправителе</i>	<i>Поле ссылок</i>
<i>Поле адреса</i>	

Рисунок 8. Размещение полей (зон) на бланке международного письма

Поле адреса стандартами ИСО предназначено для указания одного или двух адресатов, в ГОСТ Р 6.30-2003 предусмотрено от одного до четырех адресатов.

В международных письмах адрес на бланке размещают в соответствии с ИСО 11180: 1993.

Поле ссылок предназначено для наименования документа, кода документа, даты и др.

На *поле сведений об отправителе документа* указывается его наименование, при необходимости — подразделение или лицо, имеющее отношение к документу.

Дополнительные сведения об отправителе (почтовый адрес, номер телефона, факса, телеграфный адрес и т.д.), которые нельзя поместить в соответствующем поле, могут быть размещены в нижней части бланка.

2.8.2. *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 (*Inside Address*), включающий наименование получателя письма (лицо, организация) и его почтовый адрес;
- 5) указание на конкретное лицо "К сведению" (*Attention Line*);

- 6) вступительное обращение (*Salution*);
- 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 *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: 2004.04.01. Из-за различия между английской и американской традициями цифрового написания даты могут возникать ошибки при ее толковании. Так, дата 06.07.2003 в Великобритании будет восприниматься как 6 июля 2003 г., а в США – как 7 июня 2003 г.

Однозначное понимание даты обеспечивает ее словесно-цифровое оформление. Например: 10 *June* 2003 (10 июня 2003).

К традиционным британским способам относятся следующие варианты оформления даты: 20 *Feb.* 2003; 20 *February* 2003. В американской традиции принята иная последовательность элементов даты: *February* 20, 2003. 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 эле-

ментов, 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));

б) 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).

Примеры написания адресов частных лиц:

*Mr. Walter EGGERS
3040 Idaho Ave NW
Apt #621
WASHINGTON D.C. 20016
USA*

*Mr. Costas
81 Pine Brook Dr
MAVRIKIS LARCH MONT N.Y. 10538
USA*

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

*Mr. Erin SIMPERINGHAM
127 Salisbury Road
CAMPERDOWS NSW 2050
AUSTRALIA*

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:

The Chairman,

A. Smith & Co., Ltd A.

Председателю компании

"Смит энд Ко. Лимитед"

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:

R.S. Jones,

Chairman. A. Smith & Co., Ltd

Р.С. Джонсу,

председателю компании

"А.Смит энд Ко. Лимитед"

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.

Если письмо направляется в США, то после названия города дается название штата, часто сокращенное. При адресовании писем и Великобритании может быть указано графство.

Пример написания адресов юридическим лицам:

*American National Standards Institute
11 West 42nd Street
13th floor
NEW YORK, N.Y/ 10036
USA*

*City Bankers Association
Mr, Ian SCORER 12 Bolingbroke Grove
LONDON
GREAT BRITAN
SW 11 6ER*

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;*
- «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 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 ...);

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 me ...);

Пожалуйста, сообщите ... (Please let me 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 me sincere (deerp) appreciation for your help ...) и т.п.

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

<i>Yours faithfully</i>	<i>Faithfully yours</i>
<i>Yours truly</i>	<i>Truly yours</i>
<i>Yours very truly</i>	<i>Best wishes</i>

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

В Англии наиболее распространенными сочетаниями вступительного обращения и заключительной формулы вежливости являются следующие:

<i>Dear Sirs/Sir/Madam</i>	<i>Yours faithfully</i>
<i>Dear Mr./Mrs./Miss/Ms Smith</i>	<i>Yours sincerely</i>
<i>Dear John</i>	<i>Best wishes</i>

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

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

For a/Smith and Co., Ltd
D. Whith
Export Department

Перед подписью может состоять отметка «р.р.» – «за», «от имени», или «*Per pro*» – «по доверенности» (от латинского выражения «*per procura*»). 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: *Encl.* или *Enc.*

В отметке о приложении 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:

c.c. Messrs Paul and Jackson Ltd., Lawyers

Если автор желает подчеркнуть, что копий нет, он делает пометку «без копий» («*without copies*»).

2.9. Телефонogramмы и факсы

Телефонограмма – документ по оперативным вопросам, передаваемый по телефону и записываемый получателем. Телефонogramмы применяются для срочного оповещения о заседаниях, совещаниях, деловых встречах, о каких-либо изменениях в запланированных действиях, мероприятиях и т.п. Обязательными реквизитами телефонogramмы являются:

- а) наименование организации;
- б) название вида документа;
- в) дата и время передачи (приема);
- г) адресат;
- д) текст;
- ж) подпись;
- з) указания должностей и ф.и.о. лиц, принявших и передавших телефонogramму;
- и) номера телефонов фирм, передавших и получивших телефонogramму.

Телефонограмма составляется секретарем-референтом или исполнителем по поручению руководителя на специально разработанных бланках (при частом использовании этого вида документов) или на листе бумаги формата А5 в одном экземпляре.

Текст телефонogramмы должен быть лаконичным, без труднопроизносимых слов, четким, с акцентом на факты, даты, время, место проведения мероприятия, на вопросы, подлежащие обсуждению и т.д.

Телефонограмма после составления должна быть проверена и подписана руководителем предприятия.

Если телефонogramма передается нескольким фирмам, то к ней прилагается список этих фирм и номеров их телефонов. Пример телефонogramмы:

Оргкомитет «Возрождение»

Директору ОАО «ЛОГОС»

И.В. Смирнову

т. 144-28-17

ТЕЛЕФОНОГРАММА

05.09.2004

Совещание «Круглый стол «Возрождение» переносится в гостиницу «Славянская» (конференц-зал). Время проведения – 12.05.2004. Регистрация участников в 16.00.

Председатель оргкомитета

подпись

А.Л. Глебов

Передал:

Референт И.С. Круглов

т. 239-15-19

Принял:

Секретарь А.Р. Устинова

т. 144-28-17

05.09.2004 14 ч. 15 мин.

При передаче телефонограммы необходимо придерживаться следующих правил: вначале указать имя своей фирмы и телефон, вид документа; после передачи текста записать должность, имя, отчество и фамилию лица, принявшего телефонограмму, номер телефона, дату и время передачи.

При приеме необходимо записать: название фирмы и номер ее телефона; текст телефонограммы; должности, имена, отчества и фамилии лиц, подписавших и передавших телефонограмму; дату и время приема. Во избежание неточностей или ошибок необходимо, чтобы принимающий повторил записанный текст телефонограммы передающему лицу. При этом указываются все знаки препинания.

В практике работы иностранных компаний успешно используется специальный журнал для записи телефонограмм. Листы в таком журнале расположены «попарно» (основной лист и лист с копировальным слоем). Основной лист разделен перфорацией на две или три части для удобства их отрыва. При приеме телефонограмма записывается на основном и одновременно на копировальном листе. Основной лист отрывается и передается руководителю для ознакомления, а копия остается в журнале и используется секретарем в случае потери основного листа для напоминания, справочной работы и т.п.

Срок хранения телефонограмм, как правило, не превышает 1 года.

Факс – документ, полученный с помощью специального аппарата (телефакса) по телефонным каналам связи. Факс является копией переданного документа. По телефаксу могут быть переданы любые виды документов и приложения к ним: таблицы, чертежи, схемы, рисунки, фотографии. Однако факсы в большей степени являются разновидностью переписки между деловыми партнерами, организациями. Оформление факса осуществляется аналогично оформлению делового письма.

Дополнительными данными, которые проставляет сам аппарат (телефакс), являются: указание (код) отправителя; дата и время передачи; № телефакса (аппарата), с которого передана информация; количество страниц.

Отправитель факса должен получить подтверждение (*CONFIRMATION REPORT*) о том, что информация дошла до получателя, в котором указывается: код фирмы получателя, № телефакса получателя, дата, время и продолжительность передачи, количество полученных страниц (*P*) и результат (*RESULTS*). Главной является графа «*RESULTS*», в которой ставится «*OK*» (*o'key*), если сообщение получено полностью и без ошибок, или *NG* (негатив), если имелись сбои во время получения факса.

Если полученные факсы имеют важную информацию и предназначены для длительного использования, их необходимо скопировать, т.к. факсовая бумага не предназначена для длительного хранения документов.

3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

- 3.1. Изучить методические указания к лабораторной работе.
- 3.2. Ответить на контрольные вопросы.
- 3.3. Подготовить с использованием пакета *Microsoft Word* бланки письма предприятия с требуемыми реквизитами. Расположение реквизитов на бланке - угловое флаговое, угловое центрированное, продольное.
- 3.4. Подготовить деловые письма по следующим ситуациям.

Ситуация 1

Компания «Альфа» осуществляет поставку компьютеров предприятиям города Уфы, устанавливая на реализуемые машины операционную систему *Windows XP*. Фирма «Бета» приобрела 20 компьютеров у вышеуказанной фирмы и установила, что все они являются неработоспособными, поскольку их конфигурация не соответствует системным требованиям.

Необходимо составить рекламное письмо компании «Альфа», письмо-запрос фирмы «Бета» и ответ на него.

Ситуация 2

Товарищество «Триника» 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 3

Французская фирма «Окситроль» заинтересована в установлении сотрудничества с объединением «Башснабсбыт» 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 4

В качестве руководителя фирмы «Элком» Вы поручили своему референту подготовить письмо руководителю фирмы «Отис» об аннулировании сделанного вами ранее заказа. Вы объяснили референту, что расторжение договора обуславливается тем, что фирма «Отис» не выполнила условий поставки деталей, необходимых для собираемых Вашей фирмой компьютеров. В результате Ваша фирма понесла убытки и Вы требуете возместить неоправданные расходы.

Референт подготовил письмо следующего содержания:

Г-ну А. Иванову –
генеральному директору
фирмы «Отис»

Должны проинформировать Вас о том, что отказываемся принять заказанные нами ранее детали ТМП-212 согласно договору №254/3 от 2.08.04 г.

Вы не уложились в дополнительные сроки поставки, указанные в Вашем письме от 14.10.04 г.

Из-за этого мы были вынуждены обратиться к другим поставщикам, чтобы покрыть нашу нужду в данной продукции.

В силу названной причины мы аннулируем наш заказ.

В. Петров,
генеральный директор
фирмы “Элком”.

Подпишете ли вы такое письмо?

Если нет, объясните, что Вас в нем не устраивает. Составьте свой вариант письма и ответ фирмы «Отис» о причинах нарушения условий поставки деталей.

Ситуация 5

Завод «Агидель» по истечении контракта отказался от услуг фирмы «Коммерсант», осуществлявшей маркетинговые исследования для него. Директор завода направил в фирму соответствующее письмо с обоснованием причин отказа. Составить письмо директору фирмы «Коммерсант» и возможную цепочку взаимосвязанных писем, а также составить рекламное письмо фирмы «Коммерсант» с целью привлечения других клиентов.

Ситуация 6

Для обеспечения производственных процессов предприятию «Химфармзавод» необходима поставка сжиженного газа производственным объединением «Газификация». Объем поставок определяется в разрядке управления «Горгаз». Составьте цепочку писем производственного объединения «Газификация», предприятия «Химфармзавод» и начальника управления «Горгаз», обеспечивающих ежемесячную поставку Химфармзаводу 64 т сжиженного газа в течение 2004 г.

Указанный объем учтен в разрядке. Поставка будет осуществляться через управление «Горгаз».

Ситуация 7

Фирма «Отис», занимающаяся поставкой комплектующих деталей для компьютеров решает прервать поставку деталей фирме «Элком». Вам, как руководителю фирмы «Отис», требуется написать директору фирмы «Элком» письмо о прекращении поставки деталей данной фирме с обоснованием своего решения.

Составить текст рекламного письма продукции фирмы «Отис» в какую-либо организацию.

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

Крупному предприятию «Металлик» необходимо срочно организовать поставку нержавеющей стали. В рекламно-информационном издании директор этого предприятия нашел информацию о предприятии «Чермет» – поставщике металла. Директор предприятия «Металлик» связывается с ним и посылает своего представителя для подписания договора о поставке. К сожалению, в данный момент предприятие «Чермет» не может поставить необходимые листы нержавеющей стали толщиной 3 мм и предлагает листы толщиной 6 мм. Предприятие «Металлик» согласно, а также готово перезаключить договор, как только «Чермет» будет в состоянии поставить трехмиллиметровые листы. Подготовить проекты писем директору предприятия «Чермет» и составить возможные обратные письма. Составить телефонограмму или телеграмму и факс.

Ситуация 10

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 и телефонограмму.

Ситуация 11

Вы – директор фирмы, занимающейся разработкой программного обеспечения. Вам стало известно, что кафедра «Вычислительная техника и защита информации» факультета ГОУ ВПО «БГУЭП» нуждается в принципиально новой опе-

рациональной системе с достаточно высоким уровнем безопасности и рассчитанной на работу в сети. Направьте письмо заведующему кафедрой с предложением о разработке ОС и составьте варианты ответа кафедры фирме.

Ситуация 12

АО «Иркутскэнерго» предъявило претензии АО УМПО в связи с задолженностью по оплате электроэнергии за 2004 год. Представитель АО УМПО направил в АО «Иркутскэнерго» письмо, где причины задолженности объяснены задержкой оплаты за поставленную продукцию потребителями. Средства на счёт АО УМПО должны поступить не позднее 25.12.2010. АО «Иркутскэнерго» приняв во внимание причины неоплаты, переносит последний срок оплаты на 30.12.2010. В противном случае будут приняты соответствующие меры. Составить цепочку писем, а также факс, соответствующие ситуации.

Ситуация 13

Спецкомбинат «Радон» направило в Производственное объединение энергетики письмо о разрешении бесплатного электроснабжения жилых домов. Получив письмо-отказ, спецкомбинат убедительно мотивирует необходимость установления льгот по оплате электроэнергии и получает разрешение Производственного объединения энергетики. Составить цепочку писем.

Ситуация 14

Туристический центр «Сибиряк» просит Объединение «Каунас-мебель» поставить мебель для туристического комплекса в зоне отдыха. Объединение «Каунасмебель» согласно осуществить поставки мебели при условии встречных поставок леса. Туристический центр «Сибиряк» обращается в комитет по внешнеэкономической деятельности администрации области с просьбой выдать лицензию на вывоз в 2005 г. в Литву леса в количестве 5000 куб. м. Лицензия может быть выдана при получении письма – подтверждения поставок мебели от Объединения «Каунасмебель».

Ситуация 15

Вы - директор малого предприятия «Альфа». Для расширения производства необходимо найти новых потребителей продукции предприятия. С этой целью вы разослали рекламные письма ряду крупных фирм и получили от фирмы «Бета» письмо-запрос о предоставлении более полной информации о характеристиках товара и заказ на 15 компьютеров. После выполнения заказа выяснилось, что три компьютера неисправны. Необходимо написать письмо рекламацию от фирмы «Бета». В письме указать характер неисправности и просьбу о замене этих компьютеров. Написать ответное письмо.

3.5. Составить телефонограмму-заказ на поставку какого-либо товара и телеграмму-сообщение или факс о срыве выполнения какого-либо заказа.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ

Контрольная работа содержит следующие структурные элементы:

- 1) титульный лист;
- 2) основная часть;
- 3) список использованных источников;
- 4) приложения (если они есть).

Контрольная работа должна оформляться на листах формата А4 и содержать тексты составленных документов.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями филиала ГОУ ВПО «БГУЭП» в г. Усть-Илимске и стандартом ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. К какому виду ОРД относятся деловые письма?
2. Какой функциональный стиль языка является стилем официальной переписки?
3. Охарактеризуйте признаки официально-делового стиля?
4. Какие требования предъявляются к современному деловому письму?
5. Раскройте понятия: стандартизация стиля и языка документа?
6. Назовите обязательные реквизиты делового письма?
7. Каких правил необходимо придерживаться при проверке фактического материала текста делового письма?
8. Сформулируйте признаки убедительности делового письма?
9. Сформулируйте основные правила этикета деловых писем?
10. Чем отличается деловой текст от трафаретного?
11. Можно ли рассматривать деловое письмо как вид рекламной деятельности? Назовите общие принципы составления делового письма и рекламного материала?
12. Система информационно-справочной документации.
13. Требования к содержанию и оформлению информационно-справочных документов
14. Виды служебных писем, порядок их оформления и адресования.
15. Особенности написания текста служебных писем.
16. Свойства и признаки документа: оригинальность, подлинность, копияность.
17. Структура документа.
18. Формуляр документа, его развитие.
19. Современные требования к формуляру управленческого документа.

20. Понятие реквизитов документа. Состав реквизитов документов в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.
21. Лингвистические особенности документа.
22. Организация документооборота и его основные этапы.
23. Объем документооборота.
24. Структура и общая характеристика документопотоков организации
25. Регистрация документов как составная часть технологии делопроизводства.
26. Принципы регистрации документов.
27. Регистрационный номер документа. Пример журналов регистрации.
28. Контроль за исполнением документов в учреждении.
29. Технология контрольных операций.
30. Сроки исполнения документов.
31. Порядок обработки входящих документов организации
32. Порядок обработки исходящих документов организации
33. Порядок работы с внутренними документами организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Госстандарт, 2003.
2. Вигера А.М., Дорофеева О.П., Губская Е.К. Секретарское дело. – Ростов н/Д: Изд-во: «Феникс», 2005.
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. Учеб. пособ. – М.: ИНФРА-М, 2008.
4. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учебное пособие. – М., Новосибирск: Сибирское согласие, 2005.
5. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления. – М.: Изд-во: «ЗАО Финстатинформ», 2006.

Пример оформления служебного письма

АДМИНИСТРАЦИЯ
 НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

$\frac{\downarrow}{1 \text{ инт.}}$ Г. Председателю Новосибирского Г. областного Совета депутатов $\frac{\downarrow}{2 \text{ инт.}}$

Красный проспект, д. 18,
 г. Новосибирск-11, 63001
 Тел.: 22-25-15, 23-72-14.
 Факс: 23-69-72

В.В. Леонову _____ \uparrow

29.10.2004 № 125-03/12
 На № _____ от _____

$\frac{\downarrow}{1 \text{ инт.}}$ О передаче предприятия Г. в собственность области \uparrow

_____ \downarrow
 3 инт.

_____ \downarrow
 2 инт. \uparrow

Уважаемый Виктор Васильевич! _____ \uparrow

не менее
 2 см \leftarrow

В соответствии с положением "Об управлении и распоряжении собственностью области, закрепленной за областными пред-^{не}приятиями и учреждениями" направляю Вам для согласования до-^{менее}кументы о передаче племенного рыбоводческого совхоза "Приволье", находящегося в ведении Минсельхозпрода Российской Федерации, из федеральной собственности в государственную собственность Новосибирской области. \leftarrow

$\frac{\downarrow}{2-3 \text{ инт.}}$ Приложение: 1. Письмо Минсельхозпрода РФ от 10.04.99 № 8-33/225 на 1 л. в 1 экз.
 2. Перечень предприятий на 1 л. в 1 экз.
 3. Письмо управления сельского хозяйства администрации области от 29.04.99 № 4-9/363 на 1 л. в 1 экз.

_____ \downarrow

3 инт. _____ \uparrow
 Глава администрации

В.А. Толоконский

Никитин
 237597

Пример письма с изложением от первого лица единственного числа

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЦЕНТР ПО ИНФОРМАТИКЕ
INTERNATIONAL CENTRE ON INFORMATICS

Ленинский пр-т, 42, Москва, 117049
Тел.: (095) 935-05-98,
факс: (095) 935-69-26
Телекс: 442440 INEVMSU

Leninsky Pr., 42, Moscow, 117049
Tel.: (095) 935-05-98,
fax: (095) 935-69-26
Telex: 442440 INEVMSU

16.04.2004 № 01-09/53

На № _____ от _____

Председателю совета
директоров АО "Дилайн"
Д.Ф. Петрову

Уважаемый Дмитрий Федорович!

Искренне поздравляю Вас с избранием председателем совета директоров акционерного общества.

Надеюсь, что Ваш опыт и высокая профессиональная подготовка послужат дальнейшему укреплению положения Вашей организации в системе внешнеэкономических связей.

Рассчитываю на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

Председатель

Сидоров

И.И. Сидоров

Иванов
205364

Пример письма с изложением от первого лица множественного числа

20 мм		
↓		
ООО «Триника»		
Трубная ул., д. 78, корп. 9, Москва, 103044	Директору АО «Юнар» И.П. Бобровскому	
Тел.: (095) 123-4567 Факс: (095) 123-6745	Трубниковский пер., 45 Москва, 121069	
<u>29.10.2004 № 089-123</u>		
На № <u>146/54</u> от <u>24.09.2004</u>		
О возобновлении поставок		
Уважаемый Иван Петрович!		
20 мм	10 мм	
Сообщаем Вам, что оплата партии комплектующих произведена нашей фирмой в день поступления товара на склад в Калининграде. Для подтверждения оплаты направляем Вам копию платежного поручению от 25.10.2000 № 890.		
В ближайшее время мы заинтересованы в поставках следующего оборудования:		
1) компьютеры персональные;		
2) принтеры струйные;		
3) сканеры цветные.		
Просим оценить возможность осуществления поставок в первой декаде апреля т.г. через Вашу фирму и при положительном решении направить нам соответствующую оферту.		
Рассчитываем на продолжение взаимовыгодного сотрудничества.		
Коммерческий директор	<i>Сидоров</i>	М.П. Сидоров
Михайлова Людмила Константиновна		
123-89-67		
20 мм		
↓		

Пример письма с изложением от третьего лица единственного числа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минобразование России)

ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ
МИНИСТРА

ул. Люсиновская, д. 51,
Москва, М-230, ГСП, 113833,
Телефон: 237-97-63
Факс: 924-69-89
Телетайп: 114027 КОНОИД

Руководителям органов управления
образованием (профобразованием)
субъектов Российской Федерации
подведомственных образовательных
учреждений среднего, высшего и
дополнительного профессионального
образования

29.10.2000 _____ № 960-06/12
На № _____

О постановлении Правительства РФ
от 25.02.2000 г. № 162

Минобразование России информирует, что постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении перечня тяжелых работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда женщин" от 25 февраля 2000 г. № 162 и постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении перечня тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда лиц моложе восемнадцати лет" от 25 февраля 2000 г. № 163 опубликованы в сборнике "Собрание законодательства Российской Федерации", 1999, № 29, стр. 3702.

Минобразование России просит довести до сведения соответствующих должностных лиц образовательных учреждений и органов управления образованием всех уровней вышеназванные постановления Правительства Российской Федерации для руководства в работе.

Балыхин

Г.А. Балыхин

Петров
2379091

Пример международного письма на бланке



RUSSIAN-AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE
Российско-Американская Торговая Палата



September 7, 2004

Mr. Ivan Ivanovich Indinok
Head
Novosibirsk Regional Administration
18, Krasny Prospekt
Novosibirsk, Russia
630011

Dear Mr. Indinok,

I am writing this letter on behalf of Science Applications International Corporation (SAIC) and the U.S. Department of Commerce, who are in the process of opening an American Business Center (ADC Center) in Novosibirsk. This letter is to convey the Russian-American Chamber of Commerce's full support for the opening of the ADC Center.

The mission of the Russian-American Chamber of Commerce is to facilitate trade, investment and commerce between the U.S. and Russia. We act as a clearinghouse to provide access to key Russian decisionmakers; to direct members to state-of-the-art business and market intelligence; and to promote networking, communications, and cooperation among business, academic and government leaders and peoples in America and Russia. We strongly support expansion of U.S. business ties with Novosibirsk.

The Chamber and its many members look forward with anticipation to the opening of the ADC Center in Novosibirsk. An ADC Center affiliated with SAIC and the Department of Commerce would greatly facilitate the exchange of information and business activity with prestigious city.

I have enclosed a fact sheet on the Chamber for your information/ we look forward to an increase in cooperation and trade with your region.

Thank you.

Sincerely,

Deborah Anne Palmieri, PrtD.

President

Enclosures

DAP: wp

The Marketplace - Tower 11
3025 South Parker Road, Suite 735, Aurora, Colorado 80014 USA
303-745-0757 FAX 303-745-0776