Деловое письмо

Автор:
Игорь Кузнецов

Деловое письмо

Игорь Николаевич Кузнецов

Излагаются правила подготовки, оформления и отправки деловых писем. Рассмотрены правила оформления делового письма в России согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016 и правила оформления международного письма, которые выработаны национальными службами стандартизации в рамках ИСО. Особое внимание уделяется тексту письма, приводятся примеры составления писем в органы государственной власти и различные организации. Пособие содержит образцы основных видов и разновидностей деловых писем, используемых в управленческой деятельности и бизнесе при осуществлении деловых коммуникаций с российскими и зарубежными партнерами. Правила оформления деловых писем излагаются на основе современных нормативных документов в сфере связи, информации и документации. Для работников органов власти и управления, предпринимателей, преподавателей, студентов, изучающих делопроизводство и менеджмент.

Деловое письмо. Учебно-справочное пособие

Автор-составитель И. Н. Кузнецов

9-е издание, переработанное

Рецензент:

О. Н. Герасимович – кандидат юридических наук.

© Кузнецов И. Н., 2016

© Кузнецов И. Н., 2018, с изменениями

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2018, с изменениями

Введение

Одним из главных каналов связи предприятий, организаций, учреждений, фирм с внешним миром является деловое письмо. С помощью писем ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между субъектами хозяйствования, в письмах излагаются претензии, выражаются просьбы, оформляются приглашения принять участие в тех или иных мероприятиях. Письма сопровождают материальные ценности, важные документы.

Несмотря на наличие современных форм связи, роль делового письма, отправляемого по почте, не снижается. Ведь деловое письмо – это документ, а более надежного и доступного носителя информации, чем бумага с текстом на ней, нет.

Переписка является инструментом оперативного информационного обмена на различных стадиях выработки, принятия и выполнения управленческих решений, при ведении справочной и аналитической работы, при установлении деловых связей и заключении сделок. Переписка, как и любые документы, служит для закрепления и передачи информации. При этом главной для переписки считается ее коммуникативная функция. В связи с этим основным отличительным признаком переписки служит ее назначение – обеспечение информационного обмена с применением средств связи.

Деловая переписка ведется с помощью почтовой связи и электросвязи. Почтовой связью пересылаются письма и почтовые карточки. С помощью средств электросвязи осуществляется телефонная, телеграфная, факсимильная связь,

передаются сообщения компьютерной электронной почты.

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста – пересылкой по почте. В настоящее время при подготовке и изготовлении деловых писем широко используются средства компьютерной техники.

По своему назначению переписка, как любая другая документация, подразделяется прежде всего на официальную и личную. Личная переписка – это переписка между физическими лицами вне сферы их служебных (официальных) отношений (дружеские, любовные и т. п. послания). Письма с пометкой “Лично”, поступающие в организации на имя конкретных работников, также относятся к личной, а не официальной переписке, что определяет особый порядок обработки этих документов

В форме писем могут создаваться не только документы, служащие для ведения переписки частного или официального характера. Термин “письмо” используется также в названиях публикаций в средствах массовой информации (“открытое письмо”), литературных и научных произведений.

Важным моментом при организации работы по подготовке и оформлению писем является наличие официально утвержденной формы письма или требований к его составу и содержанию. Так, выделяются типовые письма и письма в произвольной форме. Правила оформления и обработки деловых писем во многом определяются законодательством в области делопроизводства и связи.

Предлагаемое учебно-справочное пособие – результат изучения и обобщения существующей практики подготовки и оформления деловых писем.

Материалы, представленные в пособии, дают наиболее полное представление о методике подготовки, оформления и отправки деловых писем. Учебно-справочное пособие базируется на действующей общегосударственной нормативной базе; особое внимание уделено правилам оформления служебных документов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016.

1. Характеристика деловых писем

1.1. Назначение и классификация деловых писем

Деловые письма – самый распространенный вид документов предприятия (организации, учреждения), используемых для нужд переписки по весьма широкому кругу вопросов.

Деловое письмо – это краткий (как правило, не более 1–2 страниц) документ, касающийся одного вопроса (или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями (должностными лицами).

Приступая к изучению особенностей подготовки деловых писем, нельзя не упомянуть о разнообразии их видов. Заметим, что для классификации деловых писем существует немалое количество оценочных критериев.

В частности, известно, что деловые письма отличаются друг от друга:

а) по степени доступности содержащейся в них информации (по грифу ограничения доступа) – обычные и ограниченного доступа (конфиденциальные);

б) по срокам исполнения – исполняемые в общепринятые сроки, а также оперативно и срочно;

в) по объему – короткие, средние и длинные;

г) по виду содержащейся в них информации – текстовые и комбинированные (сочетающие фрагменты текста с таблицами, анкетами и графическими изображениями);

д) по стилю изложения – официальные и частные;

е) по комплектности – с приложениями и без приложений;

ж) по композиции – простые (касающиеся одного вопроса) и сложные (касающиеся двух и более вопросов);

з) по способу адресования – направляемые в один (целевого назначения) или несколько (циркулярные) адресов;

и) по информационному поводу для подготовки – инициативные и ответные письма.

Однако главным классификационным критерием для деловых писем по-прежнему остается их функциональное назначение. Исходя из результатов анализа деловой переписки, представляется вполне допустимым разделить все деловые письма на три базовые классификационные категории:

а) официальные деловые письма;

б) частные деловые письма;

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

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

Так, в группе официальных деловых писем следует выделить:

1) письма-просьбы;

2) письма-сообщения;

3) письма-запросы;

4) письма-заявления;

5) письма-подтверждения;

6) письма-заказы;

7) письма-предложения (оферты);

8) письма-дополнения;

9) письма-рекламации (претензии);

10) информационные письма;

11) гарантийные письма;

12) презентационные письма;

13) письма прямой почтовой рассылки (директ-мейл);

14) краткие письменные сообщения (уведомления, напоминания и т. п.);

15) сопроводительные письма.

Соответственно, в группе частных деловых писем следует выделить:

1) письма-поздравления;

2) письма-приглашения;

3) письма-извинения;

4) письма для выражения сожаления и соболезнования;

5) письма по случаю представления (при заочном знакомстве);

6) письма по случаю отъезда;

7) письма для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма);

8) благодарственные письма;

9) рекомендательные письма;

10) мини-письма (письма-шаблоны, письма-маятники и т. п.);

11) письма-открытки;

12) письма негативного содержания (письма-отказы, письменные уведомления об увольнении или отказе в предоставлении вакансии, письма с выражением неодобрения или порицания чьих-либо действий и т. п.);

13) письма для выражения отказа от какого-либо предложения;

14) письма для обращения в различные инстанции в частном порядке;

15) письма-резюме.

Дадим далее краткую характеристику перечисленных видов деловых писем.

Письмо-просьба – пожалуй, самая распространенная форма делового письма. Функциональное назначение – изложение какой-либо просьбы, связанной с осуществлением организацией своей деятельности (созданием для этого соответствующих условий). Отличается однотемностью содержания, краткостью и конкретностью изложения (в противном случае существует опасность того, что адресат не поймет, что именно от него требуется).

Письмо-сообщение – также весьма распространенная форма официального делового послания. Основное предназначение письма-сообщения – целенаправленная передача адресату какой-либо конкретной информации, как правило, предпринятая по инициативе автора (организации-отправителя). Таким образом, на практике письма-сообщения чаще являются инициативными, хотя в определенных случаях информация может сообщаться и в ответ на поступивший в адрес организации письменный запрос.

Письмо-запрос, в свою очередь, предназначено именно для запрашивания соответствующей информации. Особенностью данного вида писем является то, что они практически всегда предполагают обязательную реакцию адресатов в виде письменного ответа по существу и, как правило, в срок, установленный или отправителем запроса, или нормативно-правовым документом.

Письмо-заявление служит для официального (т. е. от имени организации) предварительного информирования адресата о позиции отправителя по тому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения) – скажем, подтвердить свои намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества. Как и письмо-просьба, является однотемным.

Письмо-подтверждение служит исключительно для подтверждения какого-либо факта – допустим, получения организацией письма, высланного ранее адресатом. По указанной причине данное письмо используется в деловой переписке исключительно в качестве ответного.

Письмо-заказ также является ответным. Функциональное назначение подобных писем – документирование заказа. Отметим, что письмо-заказ одновременно может выполнять и функцию сопроводительного письма – например, если к нему прилагается ранее высланное адресатом деловое предложение (оферта, проект договора и т. п.), дополненное необходимой информацией.

Письмо-предложение (оферта) – классический пример коммерческой переписки. Такое письмо направляется в адрес делового партнера для того, чтобы сделать ему официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Различают твердую оферту и оферту без обязательства. Первая отличается исключительной конкретностью и точностью в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, номенклатуры продукции, ее количества, порядка расчетов и т. п.). Вторая, скорее, свидетельствует о принципиальной готовности адресата к сотрудничеству, для налаживания (развития) которого, однако, требуется предварительное согласие получателя такого письма.

Письмо-дополнение служит для оперативного сообщения адресату какой-либо важной информации, которая ранее по каким-либо причинам не была ему передана в предыдущем письме. Письмо-дополнение всегда является как бы продолжением предыдущего послания.

Письмо-рекламация – менее частое явление в современной деловой переписке. Основное назначение – выражение письменных претензий в связи с неудовлетворительным исполнением адресатом взятых им на себя деловых обязательств. Как правило, высылается в адрес с приложением документов, свидетельствующих о недобросовестности получателя в отношении отправителя письма (например, акта о некондиционности продукции).

Информационное письмо используется для развития деловых отношений с новыми партнерами. Такое письмо уместно отправить после того, как на предыдущее послание получен ответ, указывающий на принципиальную готовность к сотрудничеству. Основное функциональное назначение письма – информирование адресата с целью предоставления в его распоряжение конкретной информации относительно перспектив сотрудничества по возможно более широкому кругу направлений.

Гарантийное письмо предназначено для предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или действий отправителя, так или иначе затрагивающих деловые интересы адресата. Хрестоматийный пример гарантийного письма – подтверждение готовности отправителя оплатить запрашиваемую партию продукции и т. п. Обязательными для гарантийного письма являются сведения об отправителе – юридический и фактический адрес, банковские реквизиты и т. п., а также присутствие в тексте слова “Гарантирую”.

Презентационное письмо имеет целью презентовать (буквально – представить в выгодном свете) адресату какую-либо продукцию, организацию (производителя или распространителя продукции) или некое социально значимое событие – к примеру, праздник организации. На практике презентационное письмо чаще всего обращено не к конкретной организации (должностному лицу), а к публике, широкой общественности, и помимо информирования призвано вызвать у адресата заинтересованность и расположение по отношению к презентуемому объекту. Добавим, что презентационные письма никогда не рассылаются по одному, поскольку призваны проинформировать возможно большее количество людей.

Письмо прямой почтовой рассылки (директ-мейл, DM) в отличие от презентационного письма имеет куда более конкретную и прозаическую цель – побудить адресата к совершению покупки. Особенностью письма является то, что помимо описания предлагаемой продукции оно содержит – в качестве

приложения – и бланк заказа для ее получения (по почте или с курьером), а в некоторых случаях – и образцы продукции для бесплатного (пробного) употребления. Другой особенностью писем прямой почтовой рассылки является то, что они адресуются многим сотням, тысячам, а в отдельных случаях – и сотням тысяч потенциальных покупателей.

Краткие письменные сообщения используются в целях немногословного срочного информирования адресата в связи с конкретным поводом (обстоятельствами). Среди кратких письменных обращений различают уведомления, напоминания и предупреждения, направляемые в адрес, как правило, последовательно, с определенным интервалом времени. Уточним, что предупреждение используется только в том случае, если уведомление и напоминание не достигли своей цели и адресат на них не отреагировал должным образом.

Сопроводительное письмо – письмо, предназначенное для сопровождения прилагаемых к нему документов (материалов). Включает в себя сообщение об отправке соответствующих документов (материалов), а также их перечень с указанием их точных характеристик (названия, количества страниц и т. п.).

Письмо-поздравление – это, пожалуй, самый распространенный вид частных деловых писем. В зависимости от характера взаимоотношений, сложившихся между отправителем и получателем, считается вполне уместным направлять поздравления по следующим основным поводам:

а) день рождения адресата – должностного лица или дата основания предприятия-получателя;

б) государственные, церковные и профессиональные праздники;

в) назначение адресата на более престижную должность;

г) награждение, присвоение почетного или специального звания (в том числе организации-получателя);

д) выдающиеся достижения получателя на профессиональном поприще (превышение показателей экономического развития, выигрыш тендеров, победы в конкурсах, соревнованиях и т. п.);

е) заключение взаимовыгодных партнерских соглашений;

ж) годовщина сотрудничества (как правило, первая или “круглая”);

з) выдающиеся события в личной жизни адресата (помолвка, свадьба, рождение ребенка, промоция – окончание учебного заведения, защита диссертации, “круглая” годовщина свадьбы и т. п.).

Характерной особенностью письма-поздравления является его благожелательный, дружелюбный и искренний тон. Присутствие в тексте слова “Поздравляю…” является обязательным.

Письмо-приглашение – очевидно, второй по распространенности вид частных деловых писем. Функциональное назначение письменного приглашения – во-первых, известить адресата о том или ином торжественном или деловом мероприятии, во-вторых, пригласить его к участию в нем.

В связи с изложенным текст письма-приглашения может открываться либо с информации о мероприятии, либо со слова “Приглашаем (приглашаю)…”. Приглашение может оформляться как в виде письма, так и на специальном бланке (пригласительном билете, прилагаемом к письму). Особенностью письменного приглашения является персональный характер обращения к адресату.

Письмо-извинение все чаще применяется в повседневной деловой переписке. Функциональное назначение такого письма – принести адресату формальные извинения. Особенностью данного письма является подчеркнуто примирительный тон изложения, который, впрочем, не должен восприниматься адресатом как тон заискивающий.

Письма для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования используются в повседневной деловой переписке в связи с не слишком радостными событиями в жизни адресата. Функциональное назначение такого письма – проявить к адресату внимание, выразить ему свою поддержку в непростую, подчас трагическую минуту. Характерной особенностью – и одновременно едва ли не важнейшим требованием к письму подобного характера – является исключительная искренность и теплота его тона.

Письмо по случаю представления (представительское письмо) незаменимо при заочном знакомстве с адресатом для установления с ним личных взаимоотношений. Особенностью письма по случаю представления является наличие у него в качестве приложения визитной карточки отправителя. Такое письмо служит для выражения адресату (в краткой, дружелюбной форме) расположения и, как правило, содержит приглашение к неформальной деловой встрече.

Письмо по случаю отъезда предназначено для выражения признательности со стороны уезжающего по отношению к остающейся (принимающей) стороне. Кроме того, такое письмо может содержать приглашение адресату к продолжению контактов (сотрудничества), в том числе и посредством ответного визита – при условии, что это отвечает интересам и планам обеих сторон.

Письмо для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевое письмо) служит для укрепления сложившихся деловых и личных связей между участниками переписки. Основное функциональное назначение имиджевого письма – в отсутствие формального повода продемонстрировать адресату свое внимание и уважение. Кроме того, имиджевое письмо может выполнять и вспомогательную информационную функцию.

Благодарственное письмо направляется адресату с целью выразить благодарность – за проявленное последним по отношению к отправителю внимание (допустим, в ответ на поздравление) либо за предпринятые адресатом усилия, направленные на обеспечение личного или делового благополучия отправителя письма. Благодарственное письмо должно быть естественным по тону – иными словами, степень выражения благодарности должна быть адекватной поводу.

Рекомендательное письмо – особый вид частного делового письма, которое пишется в интересах третьего лица, не участвующего в переписке. Функциональное назначение письма – отрекомендовать должным образом то или иное лицо адресату. Рекомендательное письмо может быть оформлено в краткой или развернутой форме. Краткая форма применяется, если речь в письме идет о человеке, хорошо знакомом адресату. Развернутая форма применяется, если требуется отрекомендовать человека, которого адресат знает недостаточно или же вовсе с ним не знаком.

Мини-письма (малые эпистолярные формы) – письма-шаблоны, письма-маятники и т. п. – активно используются в деловой переписке прежде всего для экспресс-ответов. Особенностью мини-писем является повторяемость (стандартность) значительной части их содержания благодаря использованию шаблонного текста и присутствию в письме специального формуляра, облегчающего подготовку ответа для адресата.

Другая особенность мини-писем – “телеграфный” стиль изложения, впрочем, приемлемый в общении только с людьми, которых связывают с отправителем тесные деловые или личные взаимоотношения.

Письмо-открытка – специфическая малая эпистолярная форма. Функциональное назначение писем-открыток – ведение частной деловой переписки, не затрагивающей аспекты деловых взаимоотношений ее участников. Обычно содержат краткие сообщения личного характера, обмен которыми осуществляется в периоды, когда личные контакты между участниками деловой переписки по каким-либо причинам затруднены. Особенностью таких писем является их обязательное оформление на открытке (почтовой карточке с видом).

Письмо негативного содержания – собирательная группа писем, включающая письма-отказы, письменные уведомления об увольнении, отказе в предоставлении вакансии, отказе в предоставлении денежной субсидии (смягчении условий погашения задолженности), письма с выражением неодобрения (порицания) чьих-либо действий и т. п. Такие письма, как правило, являются ответными (за исключением случаев выражения неодобрения или порицания действий адресата).

Письмо для выражения согласия или отказа применяется для извещения адресата о согласии (отказе) отправителя от какого-либо предложения. Направляется в ответ на поступившее ранее от адресата письмо, содержащее какое-либо предложение – чаще всего об участии в каком-либо мероприятии, проекте и т. п. Письмо в обязательном порядке должно содержать выражение благодарности за сделанное предложение.

Письмо для обращения в различные инстанции в частном порядке предназначено для письменного изложения конкретной просьбы или требования отправителя. Как правило, такие письма направляются в судебные органы, предприятия коммунального хозяйства, образовательные учреждения, транспортные организации, службы быта, сервиса и торговли и т. д.

Функциональное назначение писем состоит в том, чтобы, во-первых, проинформировать о чем-либо адресата, во-вторых, побудить его к определенным действиям.

Письмо-резюме – резюме отправителя, изложенное в форме стандартного делового письма. Инициативное письмо, высылаемое в адрес потенциального работодателя. Содержит наиболее существенные данные о биографии, об уровне образования и о профессиональном опыте отправителя. В обязательном порядке содержит указание о вакансии, на которую претендует отправитель, и об адресе (телефоне, E-mail и т. п.), по которому адресат может направить ответ.

На этом характеристику наиболее распространенных видов деловых писем можно считать законченной. Рассмотрим далее требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем, а также к срокам их подготовки.

1.2. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объем деловых писем

Рассмотрение требований к подготовке деловых писем представляется целесообразным начать с особенностей их структуры. Впрочем, правильнее будет говорить о структуре основного текста делового письма, который, в свою очередь, можно – довольно условно – разделить на информационную и служебную части.

Информационная часть – это собственно текст делового письма, несущий основную смысловую нагрузку и потому представляющий наибольшую ценность для адресата. Служебная часть – это вспомогательные элементы, открывающие и подытоживающие текст.

Безусловно, с информационной точки зрения служебная часть делового письма представляется менее значительной, второстепенной. Тем не менее она призвана выполнить ряд исключительно важных для понимания делового письма функций.

Уточним в этой связи, что служебная часть содержания делового письма, как правило, включает:

а) приветствие;

б) обращение к адресату;

в) лид-абзац;

г) заключительную формулу вежливости;

д) подпись отправителя;

е) постскриптум (постпостскриптум).

Первые три элемента предшествуют информационной части (тексту) делового письма, последующие три – подытоживают ее. Коротко охарактеризуем каждый из элементов.

Приветствие – это обязательный элемент частного делового письма, который, впрочем, обычно отсутствует в официальных деловых письмах. Представляет собой начальную (вводную) формулу вежливости, предназначенную прежде всего для сокращения психологической дистанции между участниками деловой переписки и в конечном счете – для создания необходимых предпосылок для конструктивного невербального диалога.

Во всех случаях приветствие предшествует обращению к адресату (см. далее) и тесно взаимосвязано с ним. Наиболее часто в качестве приветствия в деловых письмах используются следующие стандартные формулировки:

1. Здравствуйте… (далее указываются имя и отчество адресата);

2. Здравствуйте… (далее следует безличное обращение к адресату, например, “Господин Генеральный менеджер!’’);

3. Здравствуйте… (далее следует безличное обращение к нескольким адресатам, например, “Господа акционеры!").

Обращение к адресату – еще один обязательный элемент частного делового письма, который, как правило, присутствует и в большинстве официальных деловых писем. Специфической особенностью обращения является употребление в конце его пунктуационного – восклицательного – знака, указывающего на особое значение, придаваемое отправителем письма факту обращения к адресату.

Функциональное значение обращения к адресату – создание предпосылки для смыслового и стилистического перехода от вводной части текста к основной. Чаще всего в качестве обращения к адресату используются либо имена собственные (фамилия, полное имя или имя, отчество адресата), либо имена существительные (наименование должности, титула, специального или почетного звания).

Лид-абзац – начальный абзац делового письма, состоящий, как правило, всего из одного предложения. Функциональное назначение лид-абзаца может быть различным.

В наиболее распространенных случаях лид-абзац предназначен:

а) для выражения адресату формальной благодарности (в частных деловых письмах);

б) пояснения мотивов и темы делового письма;

в) обеспечения смысловой и стилистической подводки к тексту делового письма.

Подчеркнем, что формулировка лид-абзаца в значительной мере предопределяется функциональным назначением делового письма.

Приведем также несколько наиболее показательных примеров лид-абзаца:

1. Обращаюсь к Вам в связи с… (далее следует коротко указать причину письменного обращения);

2. Настоящим письмом сообщаем Вам о… (далее следует коротко указать, о чем конкретно намерен сообщить автор адресату);

3. Уведомляю (докладываю, извещаю и т. п.) о… (далее следует коротко указать, о чем именно намерен уведомить автор адресата).

Текст делового письма

Конец ознакомительного фрагмента.

Купить: https://tellnovel.com/ru/kuznecov_igor/delovoe-pis-mo

Текст предоставлен ООО «ИТ»
Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию: Купить