

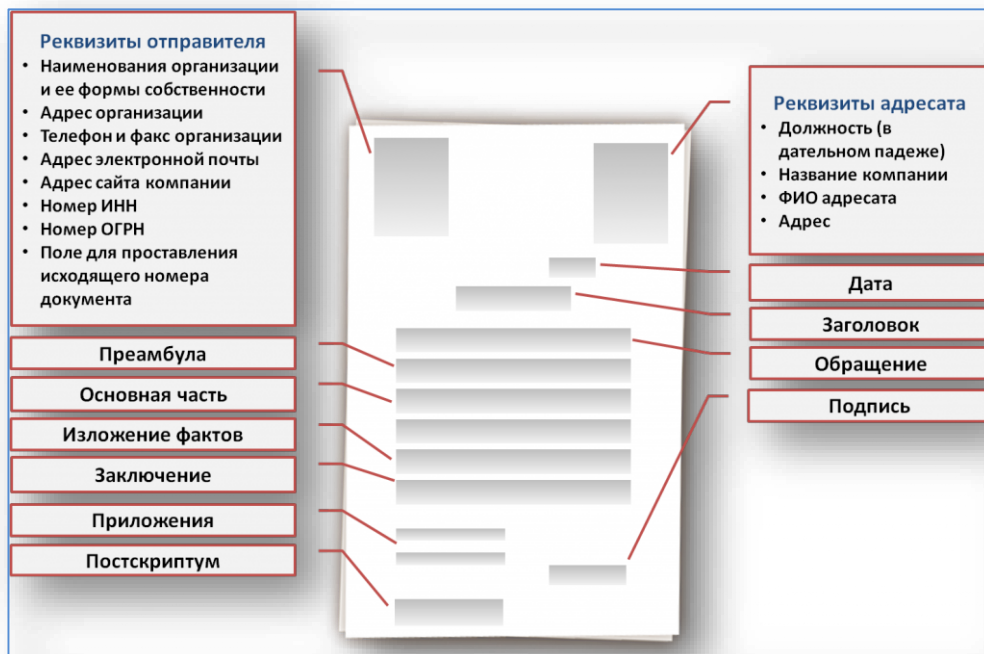
ЛЕКЦИЯ № 5

СТРУКТУРА И ЧАСТИ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

1) Обращение в деловых письмах и его формы.

5.1. Обращение в деловых письмах и его формы. Деловые письма имеют определенные правила составления и оформления, к ним предъявляются требования, обусловленные их принадлежностью к информационно-справочным документам. При составлении письма автор должен детально продумать, с какой целью он составляет письмо, на что рассчитывает в результате его рассмотрения. Он должен четко прояснить для себя, что адресату известно о предмете письма, на что он может опереться как на исходную точку и какова новая информация, еще не известная адресату, ради сообщения которой и составляется письмо. От целевой установки письма будет зависеть и характер аргументации, и композиция текста.

Любое **деловое письмо** должно быть четко структурировано. Хорошо структурированное письмо позволяет **экономить время** на написание и прочтение письма, правильно донести и понять суть письма, получить вразумительный, четкий ответ.



* **Реквизиты отправителя (адресанта)** включают в себя информацию об отправителе. Чаще всего эта информация располагается на бланке организации-отправителя.

* **Реквизиты получателя (адресата)** – указывается должность адресата, название компании, Ф.И.О. и адрес.

* **Дата** написания и отправления письма. Позволяет различать письма между собой. Часто этот реквизит включен в фирменный бланк.

Типовая внутренняя структура делового письма:

1. Вступление. Делается для того, чтобы адресат сразу имел возможность получить четкое представление, о чем письмо:

* **Заголовок** – кратко о теме письма. Эта часть позволяет определить тематику письма и степень его важности для адресата. Важно правильно подобрать заголовок. При этом он должен быть строгий и лаконичный. Это тема письма, которая в краткой форме определяет его цель. Примеры заголовков делового письма: «*Касательно заказа на поставку запчастей*», «*Об изменении цен на продукцию*».

* **Обращение** – это грамматически независимый и интонационно обособленный компонент предложения или более сложного синтаксического целого, обозначающий лицо или предмет, которому адресована речь. Эта языковая единица стала предметом научного исследования, начиная с 1863 года, когда был опубликован труд Ф.И. Буслаева «Историческая грамматика русского языка», где впервые появился термин «обращение». Новые исследователи русского языка вносили свежий взгляд в восприятие и понимание этого термина. Следовательно, возникали различные, а иногда и диаметрально противоположные взгляды на лингвистический статус обращения. Мнения ученых разделились, потому что каждый из них исследовал только определенную сферу функционирования данной единицы. Основными направлениями в исследовании обращения являются: анализ синтаксического статуса обращения (А.А. Шахматов, В.В. Виноградов, Н.С. Валгина и др.); - функциональный аспект обращения (В.К. Кузьмичева, Г.В. Тоценко, И.М. Наумова и др.); - обращение - компонент коммуникативно-прагматической единицы речевого этикета (В.Е. Гольдин, Л.А. Введенская, Н.И. Формановская и др.); - обращение как организация высказывания речевого акта (А.А. Холодович, Г.Г. Почепцов и др.).

Обращение как компонент речевого этикета зависит от эпохи своего существования, следовательно, время проходит и влечет за собой изменения, связанные с социальными преобразованиями общества, что чрезвычайно ярко

сказывается на отношениях между людьми, на их общении, приводящем к трансформации форм обращения. Обращение, характерное для определенной социальной группы, часто используется для указания на данную общность людей. Например, вернулись в употребление такие формы обращения, как господин/госпожа, которые вышли из употребления в советский период.

Деловое письмо практически всегда начинается с обращения. Эта небольшая по объему часть текста исключительно значима для целей общения. **Правильно выбранное обращение** не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений. **Важность обращения** определяется автором письма, обращение позволяет обеспечить себе слушателя. **Особого внимания заслуживает знак препинания**, следующий за обращением. Запятая после обращения придает письму будничность, восклицательный знак подчеркивает значимость и официальный стиль. Составитель текста должен принять во внимание следующие факторы:

1. Общественную позицию адресата в соотношении с собственной;
2. Степень знакомства, характер отношений;
3. Официальность/неофициальность ситуации общения;
4. Этикетные разрешения, действующие в данном речевом коллективе.

При печатании обращение выравнивается по центру:

Уважаемый Михаил Петрович!

Текст письма может заканчиваться выражением ожидания **исполнения просьбы** (гарантии, представления, приглашения, напоминания), а также формулой вежливости, например: *Выражаю свою признательность за оказанное содействие и заверяю, что представленная Вами информация будет иметь большое значение в деле развития взаимовыгодного сотрудничества. Пользуясь случаем, выражаю благодарность за приглашение... Выражаю надежду на плодотворное сотрудничество и активное участие в решении задач, в выработке и реализации наших дальнейших программных действий.*

Формула вежливости располагается перед реквизитом «подпись», печатается с абзаца и отделяется от должности запятой. Наименование должности пишется с прописной или строчной буквы в зависимости от того, как должность прописана в учредительных или нормативно-правовых документах организации. В том случае если письмо будет оформлено на бланке должностного лица, то в реквизите «подпись» наименование должности не указывается.

Наиболее распространенная форма обращения в деловом письме: "*Уважаемый...*". Слово *уважаемый* употребляется как нейтральная форма вежливости, обычно в сочетании либо с именем-отчеством адресата, либо со словами *господин* (плюс фамилия адресата), *товарищ* (плюс фамилия адресата), *коллега* (плюс фамилия адресата). Может употребляться также с наименованием должности, звания или социального положения.

Обращение "*господин - господа*", имевшее до 1917 года статус официального, в настоящее время широко используется в различных сферах жизни нашего общества. Однако следует помнить, что даже сведенное до индекса вежливости при пофамильном обращении слово это не свободно от лексического значения, включающего представление о социальном статусе адресата. Так обращаются в письмах к деловым партнерам, предпринимателям, банкирам, должностным лицам, деятелям искусства, политикам. При этом совершенно невозможно представить себе ситуацию использования этого обращения по отношению к социально незащищенным группам населения: "*господа инвалиды*", "*господа беженцы*", "*господа безработные*". В этом случае составители деловых писем оказываются в тяжелом положении, поскольку сегодня в русском языке отсутствует общенациональное универсальное обращение, которым до 1917 г. было парное обращение "*сударь - сударыня*" (*милостивый государь - милостивая государыня*). При обращении к **конкретному физическому лицу** используют различные формы: с индексом и без индекса, пофамильное и по имени-отчеству. В зависимости от степени близости с вашим корреспондентом, обращение может начинаться словами "*Дорогой + имя*" или "*Уважаемый + фамилия*", например:

Уважаемый господин Васильев!

Уважаемый г-н Иванов!

Уважаемый Алексей Степанович, ...

Дорогая Ирина Петровна!

Выбирая формулу обращения, нужно помнить, что пофамильное обращение подразумевает дистанцию и придает письму более официальный характер, а обращение по имени и отчеству подчеркивает налаженность деловых отношений. Запятая после обращения, как было отмечено выше, придает письму будничность характер; восклицательный знак указывает на то, что факту обращения к данному лицу или затронутому в письме вопросу придается особое значение. В случае, когда после обращения стоит запятая, текст письма начинается **со строчной буквы**, после восклицательного знака первое предложение необходимо начать **с прописной**.

Отсутствие пофамильного и поименного обращения допустимо только при наличии коллективного адресата и в трафаретных письмах, а также при адресовании письма юридическому лицу.

В последнем случае в формуле обращения можно использовать наименование должности, например: "*Уважаемый господин директор!*", "*Уважаемый господин посол!*". К судьям обращаются "*Ваша честь!*". Если у адресата есть звание или титул, можно вместо обращения "господин" указать его. Во всех западноевропейских странах и США опускать титулы как в устной, так и в письменной речи считается невежливым. Однако писать и говорить "*Господин + титул + фамилия*" принято только в Германии.

Слова "*Господин*" и "*Госпожа*" не принято употреблять без фамилии, кроме того, их часто сокращают до "Г-н" или "Г-жа", тогда как звания и титулы предпочтительно писать полностью. При обращении к адресату необходимо учитывать сферу его деятельности и служебное положение. Нейтральное слово "*уважаемый*" тоже не универсально, оно не включается в формулу поименного обращения к особо важной персоне. Такой персоной считается не только высокое должностное лицо (члены правительства, парламента, губернаторы, мэры), но и заслуженный деятель науки, искусства, известный общественный деятель. В письмах к таким людям используются обращения: "*Глубокоуважаемый...*", "*Многоуважаемый...*", например "*Глубокоуважаемый Николай Васильевич!*"

В ряде писем, когда то или иное лицо рассматривается как субъект гражданских правоотношений, в качестве обращения используется слово "*гражданин*". При обращении к коллективному адресату наиболее часто используются выражения:

Уважаемые господа!

Уважаемые дамы и господа!

Уважаемые коллеги! (при обращении к лицам одной профессии)

Многоуважаемые ветераны!

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ. Восклицательный знак после обращения будет свидетельством того, что вы придаете особую важность теме письма, в то время как запятая будет означать будничность характера затронутых в письме вопросов.

Итак, обращение располагается посередине, и пишут с большой буквы. Обращение должно содержать указание должности, фамилии или имени и отчества. Традиционным считается обращение «Уважаемый». В обращении не принято употреблять сокращения типа «г-н», «г-жа», а также инициалы человека.

<i>Правила написания обращения</i>	<i>Пример</i>
<i>Уважаемый (-ая) + Имя, Отчество (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>
<i>Уважаемый (-ая) + господин (-жа) Фамилия (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый господин Петров!</i>
<i>Уважаемый + должность органа власти!</i>	<i>Уважаемый генерал-майор!</i>
<i>Уважаемые + господа!</i>	<i>Уважаемые дамы и господа!</i>
<i>Уважаемый + Имя Отчество!</i>	<i>Уважаемый Олег Николаевич!</i>

* **Препамбула или вводная часть.** В этой части поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. Часто в этой части ссылаются на даты, документы и факты, напоминающие адресату необходимую информацию. Информация, изложенная в препамбуле, должна подвести читателя к адекватному восприятию основной части письма. По объему эта часть варьируется: может быть краткой (одно предложение) и развернутой (несколько предложений и даже абзацев).

* **цель письма.** Краткая формулировка основной причины, по которой отправляется данное деловое письмо. Например, «**Обращаюсь с письмом в связи с...**», «**Согласно телефонному разговору ...**», «**Компания «Маг» предлагает ...**», «**Доводим до Вашего сведения, что ...**».

2. Основная часть текста письма варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма, излагаются аргументы и факты. Основная часть должна состоять из нескольких взаимосвязанных между собой и выстроенных в логическом порядке предложений. Заканчивается этот раздел подведением итогов с выражением надежды, уверенности, извинения и т.п. – в зависимости от темы письма.

3. Заключение чаще всего представляет собой формулы вежливости. – вежливая подпись. Заключительные фразы зависят от темы письма и степени знакомства с адресатом. Например, «**С уважением, ...**», «**Искренне Ваш ...**». Под этими фразами указывается Ваша должность и подпись – фамилия, имя, отчество. Если Вы довольно хорошо знакомы с адресатом, можете просто написать: «**С наилучшими пожеланиями**», «**Всего наилучшего**» без указания должности.

4. Подпись. Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «**С уважением**». Также

возможны варианты: «*Искренне Ваш*», «*С надеждой на продуктивное сотрудничество*», «*С благодарностью за сотрудничество*» и т.п.

5. Постскриптум. Это необязательный вспомогательный элемент. Служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.

6. Приложения являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

Написание текста письма является трудоемким процессом. Важная задача при составлении письма — его информационное насыщение, т. е. включение в него необходимого количества информации. **Письмо бывает одноаспектным и многоаспектным.** *Один аспект* письма обычно составляет содержание всего письма, и чаще всего это письма, не требующие ответа. **Текст многоаспектных писем может состоять из следующих аспектов:** разделов, пунктов, подпунктов, абзацев. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца. Для деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно многоаспектных писем. **Письмо составляется обычно по схеме: вступление, основная часть, заключение.** (см. выше). **Вступительная часть содержит:** ссылку на документ, его отдельные пункты, послужившие основанием составления письма; констатацию факта, в ней указываются цель (причина) составления письма. При ссылке на документ указываются его данные в следующей последовательности: наименование вида документа, автор, дата, регистрационный номер документа, заголовок, *например:*

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июня 2004 г. № 620 «Об утверждении Типового положения...»

В основной части излагается описание события, сложившейся ситуации, их анализ и приводимые доказательства. Именно в этой части необходимо убедить, доказать, что в проводимом совещании (конференции, круглом столе) необходимо участвовать, что производимая продукция или выполняемые услуги лучшие, что просьбу необходимо выполнить и т. д. **Заключение письма представляет собой выводы** в виде просьб, предложений, мнений, отказов, напоминаний и т. д. Письмо может содержать только одну заключительную часть. Основные вопросы письма надо четко сформулировать и расположить в

последовательности, наиболее оптимальной для восприятия. После составления и написания служебное письмо необходимо отредактировать.

Рассмотрим пункты об обращении и приветствии в деловом письме. Каких ошибок важно избежать, чтобы выглядеть в глазах делового адресата не забавно, а достойно?

1. Форма приветственной фразы.

Не стоит употреблять фразу *«Доброго времени суток!»*. Даже если мы руководствуемся при этом желанием соответствовать часовому поясу адресата. Фраза звучит безвкусно и даже вульгарно. Лучше использовать нейтральные варианты: *«Здравствуйте»*, *«Добрый день»*. По возможности, хорошо добавить к этому приветствию имя адресата. Гораздо приятнее вместо безликого *«Здравствуйте!»* получить персональное: *«Здравствуйте, Эллада!»*.

2. Форма имени.

Не следует употреблять при обращении к деловому партнеру/клиенту короткую форму имени: *«Саш»* вместо *«Саша»*, *«Ань»* — вместо *«Аня»*. Каким бы демократичным ни был стиль нашего письма, и сколь давней ни была бы переписка. То, что хорошо и привычно звучит в устной речи, на письме выглядит слишком просторечным вариантом. ***Если велико желание сохранить живость*** стиля устного общения и его неформальный характер – достаточно использовать простую форму имени: *«Аня»* вместо *«Анна»*, *«Саша»* – вместо *«Александр»*.

Несколько слов – **об употреблении в письме имени или имени с отчеством**. Такой вопрос часто возникает. Здесь важно следовать той информации, которая у нас есть об адресате. Такой информацией может быть: визитка; поле «From» «От кого» или блок контактной информации с подписью, которой заканчивается письмо. ***Если в визитке или в подписи к своему письму наш адресат указывает*** имя (а не имя с отчеством) – то все просто, вопросов нет, обращаемся по имени (*«Здравствуйте, Светлана!»*).

А если в одном блоке – информация одна, а в другом – другая? Например, в поле «From»/ «От кого» указано «Светлана Котова»:

Subject: Запрос информации

Date: Mon, 18 Oct 2015

From: Светлана Котова

To: Тамара Воротынцева

А в подписи в теле письма адресат написал:

С уважением,

Светлана Васильевна Петрова

Менеджер по персоналу

ООО «Трензор»

Как в таком случае лучше обратиться в ответном письме: «Светлана» или «Светлана Васильевна»? **Лучше второй вариант.** Блок контактной информации с подписью адресат помещает в письмо собственноручно. Он подписывается так, как ему привычно и комфортно. Информация в поле «От кого» / «From» часто заполняется не самим владельцем данного e-mail адреса. Нередко в компаниях параметры почтового ящика сотрудника настраивают IT-специалисты. При этой настройке в основу могут быть положены иные основания, нежели комфорт и этические предпочтения пользователя данного e-mail адреса.

Если хотя бы в одном из блоков информации фигурирует имя с отчеством – лучше обратиться по имени и отчеству. Руководствуюсь простым соображением: из двух вариантов это предельно корректный.

3. Если имя адресата неизвестно.

Достаточно часто бывает, что письма, которые мы получаем, не содержат информации об имени адресата, а отвечать, тем не менее, нужно. В этом случае уместно употребить нейтральное «Здравствуйте!». А можно несколько персонифицировать это приветствие обращением к адресату (указав на принадлежность к тому или иному процессу, функции или др.): «Здравствуйте, уважаемый пользователь нашего сервиса!» «Добрый день, уважаемый подписчик!». Любой из персонифицированных вариантов выигрышнее: это проявление внимательного отношения к человеку.

4. Ты или вы?

Ответ на этот вопрос изначально лежит в плоскости требований этикета (правил поведения). Согласно этим правилам, на «вы» следует обращаться к людям старшим по возрасту и служебному положению. Обращение на «вы» в данном случае является знаком уважительного отношения. Однако при этом вовсе не значит, что все, к кому мы обращаемся на «ты» (друзья, близкие люди, коллеги), не достойны нашего уважения. Дело в том, что помимо указания на почтение к возрасту и статусу, обращение на «вы» еще является способом обозначить межличностную дистанцию. Психологи говорят, что существует такое негласное правило (помогающее объяснить, к кому мы обращаемся на «ты», а к кому – на «вы»): если наше общение с человеком предполагает возможность физического контакта (прикоснуться, похлопать по плечу, обнять и т.д.) – органично и уместно использование «ты» - обращения. Если же наше общение — это только речевой вариант — лучше выбрать «вы». Как видите, формула достаточно простая. «Ты» указывает на близость отношений, «вы» — фиксирует наличие дистанции. Если вернуться к вопросам делового письма, то

действие этой формулы также сохраняется. Как говорится, «думайте сами, решайте сами...». Лучше в письме отдать предпочтение «вы» - обращению.

Выбирайте уместные обращения и приветствия в вашей деловой и личной корреспонденции! Устанавливайте правила конструктивного и комфортного человеческого общения! Грамотно написанное деловое письмо производит правильное впечатление на Ваших партнеров и является одной из ступеней лестницы, ведущей к успеху.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Анодина Н.Н.** Деловое письмо: методика составления и правила оформления: Практич. пособие. М: Омега-Л, 2006.
2. **Айсакова Е.А.** Социальная и социокультурная дифференциация обращений в современном русском языке: Дис. . канд. филол. наук — М., 2008.
3. **Багна И.** Типы и функции русского обращения как именованя адресата в разных видах словесности: Автореф. дис. . канд. филол. наук — М., 2004.-24 с.
4. **Трофимова О. В., Купчик Е. В.** Основы делового письма : учеб. пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик. – М. : Флинта : Наука, 2010. – 304 с.
[file:///C:/Users/acer/Downloads/Kupchik E. Osnovy delovogo pisma.Fragment%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/Kupchik_E._Osnovy_delovogo_pisma.Fragment%20(1).pdf)
5. Современное деловое письмо
http://www.eng.ru/deloproizvodstvo/sovremennoe_delovoe_pismo.html