

Романкова Лариса Ивановна,
учитель русского языка и литературы

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
муниципального образования «Город Архангельск»
«Средняя школа № 37».

Выступление
«Рекомендации для создания текстов официально-делового стиля
(деловое письмо)»

Деловые (служебные) письма представляют собой официальную корреспонденцию и применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой и коммерческой деятельности. Деловое письмо - всегда официальное сообщение. Информация, содержащаяся в деловом письме, носит протокольный характер.

Письма можно разделить на две группы:

- **письма, требующие письма-ответа** (письмо-вопрос; письмо-просьба; письмо-обращение; письмо-предложение и др.);
- **письма, не требующие ответа** (письмо-предупреждение; письмо-напоминание; письмо-приглашение и др.).

Исходя из специфики стиля при **подготовке содержания письма** **рекомендуется:**

- излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями, отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении;
- применять устойчивые словосочетания и обороты письменной речи; специальные термины в их общепринятом, единообразном для понимания толковании, исключить устаревшие слова и выражения, отжившие канцелярские обороты, заимствования из местных диалектов, недавно появившиеся выражения, профессиональный жаргон;
- излагать суть проблемы в спокойном, ровном тоне,

Не следует

- намекать получателю письма на его мнимую невнимательность, вводя в заключительный текст письма формулировку типа: *«Предлагаю внимательно изучить...»*;
- побуждать адресата спешить при вынесении решений, вставляя в текст письма слова *«Срочно»*, *«Незамедлительно»*, *«В возможно более короткие сроки»*. Лучше указать, когда бы вы желали узнать о решении, например, следующим образом: *«Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении»*;

- навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса, например, так: *«Прошу изучить и решить вопрос положительно»* или *«Прошу утвердить эту кандидатуру»*;
- начинать письмо с констатации отказа - нужно сначала изложить мотивацию своего решения и дать понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться.

Рассмотрим **структуру делового письма: обращение, вводную, основную и заключительную части.**

Любое деловое письмо начинается с **обращения** к человеку, кому адресовано письмо.

В раздаточном материале и на слайде представлена типология обращений: примеры и их стилистический комментарий.

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

Обращение размещается посередине страницы. При этом следует учесть, что в деловом письме в обращении неприемлемы сокращения либо употребление инициалов человека.

Запятая после обращения придает письму будничность; 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**.

Далее следует **вступление (вводная часть)**, где необходимо кратко и четко сформулировать основную цель делового письма, причину, по которой отправляется данное письмо. Можно использовать следующие шаблоны, представленные в раздаточном материале и на слайде, например: «Сообщаем/сообщаю, что...», «Доводим/довожу до Вашего сведения, что...», «Ставим/ставлю Вас в известность, что...», «Поздравляем/поздравляю...», «Приглашаем/приглашаю...», «Просим/прошу...», «Высылаем/высылаю...», «Подтверждаем/подтверждаю...», «Напоминаем/напоминаю...»,

«В соответствии с...», «Согласно телефонному разговору ...», «Согласно Вашему письму ...

Следующий раздел – **основная часть**, где излагается основная идея и суть делового письма. 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. Здесь чаще всего употребляются следующие фразы (представлены в раздаточном материале и на слайде): «Суть нашего предложения заключается в следующем...», «Целью предполагаемого соглашения является совместное осуществление...», «Тем не менее мы считаем своим долгом вновь обратиться к Вам с предложением о...», « Наши обращения по данному вопросу не привели к положительным результатам», «Данные вами обещания не выполняются», «Надеемся/надеюсь...», «Уверен/уверены...», «Просим извинить за задержку с ответом» и т.п.

Заключительные фразы письма так же значимы, как и начальные. Завершение письма всегда связано с обозначением перспектив (сотрудничества, деловых отношений, проекта, решения вопроса и пр.). Заключительные фразы письма особенно важны для закрепления положительных эмоций, которые должны поддерживать нормальное деловое общение. Именно поэтому последние фразы должны выражать надежду, уверенность, радость, одобрение, признательность, например:

С наилучшими пожеланиями...

С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество...

Всегда рады оказать Вам услугу...

Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения.

С интересом ждем от Вас новых предложений.

Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время и т. п.

Пожелание может быть высказано прямо, а может быть и завуалировано, дано в подтексте:

Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в...

В ряде случаев заключительная часть письма имеет нейтральную форму "Искренне Ваш (подпись)" или "С уважением (подпись)".

Слова *С уважением* пишутся с прописной буквы, выравниваются по левому краю.

При использовании этих (и подобных им) коротких форм в тексте письма часто применяют графическое выделение: слова *С уважением* пишут на одной строке, должность, фамилию и подпись адресанта размещают под ними на следующей строке. Если в начале письма была использована форма "*Уважаемый...*", то завершать письмо формой "*С уважением...*" не следует.

В последнее время в деловой переписке стали широко применяться письма-благодарности.

Благодарственное письмо родителям – это деловое письмо, в котором выражается благодарность родителям выпускников школы либо детского сада за хорошее воспитание своих детей, активное участие в жизни класса и образовательного учреждения, помощь школе.

Письмо-благодарность составляется от имени директора, классного руководителя.

Благодарственное письмо родителям выпускников состоит из следующих структурных элементов делового письма:

Обращение.

Посередине листа указывается фамилия, имя, отчество либо только имя и отчество родителей, которым адресованы слова благодарности.

Текст благодарственного письма родителям выпускников.

Содержит слова благодарности родителям выпускников и пожелания им.

Подпись.

Внизу, под текстом благодарственного письма родителям, ставится печать образовательного учреждения, подпись директора, классного руководителя, указывается должность, фамилия и инициалы.

Образец благодарственного письма родителям выпускников представлен в раздаточном материале

Уважаемые Виктор Павлович и Илона Андреевна!

Выражаю искреннюю признательность и благодарность Вам за активное участие в жизни школы и за хорошее воспитание сына, Ковалева Максима Викторовича, который показал себя способным учеником, стремящимся к получению новых знаний.

Желаю Вашей семье крепкого здоровья, счастья, удачи и благополучия! Выражаю надежду на развитие нашего сотрудничества и в дальнейшем!

Оформлять благодарственное письмо родителям желательно на фирменном бланке образовательного учреждения либо на праздничной открытке, на специальном типографском бланке.

Составление делового документа – задача не из легких. Это труд, предполагающий достаточно высокий уровень языковой компетентности. Невозможно написать деловое письмо, не зная текстовых и языковых норм официально-делового стиля. Для того, чтобы уметь грамотно составлять официальные документы, надо как можно больше практиковаться в написании деловых писем, а главное, необходимо учиться и еще раз учиться этому нелегкому искусству.