



Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей №23»  
(МБОУ «Лицей №23»)

---

**«Правила делового письма  
в образовательной организации»**

Озерск

2024

## **Введение**

В деловой переписке образовательной организации важно не только то, что написано, но и то, как это сделано. Именно по тому, как составлено и оформлено письмо, поступившее из какой-либо организации, можно сделать вывод не только о культуре делопроизводства, но и об уровне культуры управления образовательной организацией.

Служебное письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов (открытое письмо, подтверждение, отказ, предложение, сообщение, сопроводительное письмо, приглашение, благодарность, извещение, информационное письмо, напоминание, гарантийное письмо, запрос, ответ на запрос, претензия, многоаспектное письмо), выделяемых в одну группу на том основании, что все они служат средством общения между юридическими и физическими лицами и при этом пересылаются от автора адресату.

Служебные письма оформляются на бланке письма образовательной организации. Формы бланков разрабатываются и утверждаются руководителем образовательной организации согласно правилам документооборота.

### **Нормативные документы, регламентирующие требования к составлению делового письма в образовательной организации**

При разработке документа, закрепляющего требования к созданию деловых писем, следует опираться на следующие документы:

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»;

ГОСТ Р 7.0.64-2018 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Представление дат и времени. Общие требования»;

ГОСТ Р 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»;

Федеральное архивное агентство федеральное бюджетное учреждение «Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела» «Методические рекомендации по применению ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»

При составлении рекомендаций следует опираться на локальные нормативные акты, регламентирующие полномочия должностных лиц и процедуру согласования и подписания проектов документов в образовательной организации.

### **Состав и оформление реквизитов письма**

#### **Заголовок к тексту**

Заголовок отражает краткое содержание документа, поэтому он не должен быть слишком длинным. Максимальное количество строк заголовка к тексту не должно превышать пяти строк, оптимальное - одной - трёх строк, которые печатаются через один межстрочный интервал.

Заголовок должен:

- грамматически согласовываться с наименованием вида документа и отвечать на вопрос «о чём?» или «о ком?»,
- писаться с прописной («большой») буквы и без кавычек,
- точка в конце не ставится.

Ниже приведены примеры формулирования заголовка. Все они лаконичны и отвечают на вопрос «письмо - О чём?»:

- ***Об оказании материально - технической помощи;***
- ***О предоставлении информации;***
- ***О невыполнении договорных обязательств.***

## **Ссылка на регистрационный номер и дату документа**

Ссылка на регистрационный номер и дату инициирующего документа проставляется в специально предусмотренные для этого на бланке письма отметки:

«На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_».

Если письмо, которое вы готовите, является ответом на поступивший (инициирующий) документ, отражение его данных (номера и даты) повысит оперативность работы, как сотрудников вашей образовательной организации, так и получателя вашего письма.

Следует обратить внимание на то, что одной из распространенных ошибок при составлении ответов на письма является повторение в тексте письма ссылки на реквизиты входящего документа. Ведь наличие отдельного реквизита, где данные об инициирующем документе сразу видны, избавляет от необходимости дублирования этой информации в тексте письма. И тогда вместо фразы «*На ваше письмо от 28 июля 2007г. М25/3923 сообщаем...*» в начале текста будет написано:

- *В связи с Вашим предложением...;*
- *В соответствии с Вашими рекомендациями...;*
- *Сообщаем, что с Вашим предложением о ... мы ознакомлены...;*
- *Благодарим Вас за приглашение...;*
- *В ответ на Ваш запрос сообщаем...;*
- *Подтверждаем получение документов...;*
- *Поддерживаем Ваше предложение (обращение)...;*
- *На условиях, предложенных Вами...;*
- *Согласно договору о...*

## **Адресат**

Документ может адресоваться как конкретному должностному лицу или структурному подразделению, так и организации в целом.

Один из самых распространенных вопросов, с которыми авторы проектов

писем обращаются в канцелярию - вопрос о том, каким образом следует направить одно письмо разным руководителям: адресовать его обобщенно или направить каждому отдельно.

В данном случае все зависит от принятых в образовательной организации правил. Предпочтительно адресовать письма каждому руководителю с указанием его инициалов и фамилии. Это дает возможность начать текст письма с персонального обращения. Например, если одно из писем адресуется А.Н. Иванову, директору СОШ №..., то текст письма начинается фразой «Уважаемый Анатолий Николаевич!».

Если же персонализация не играет никакой роли, то можно адресовать письмо одновременно нескольким руководителям, например, директорам образовательных организаций, тогда обращение к ним будет иметь обобщенный вид «Уважаемые коллеги!».

Если письмо направляется нескольким адресатам, то в одном письме их не должно быть более четырех. Следует запомнить, что слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывается. При большом количестве адресатов составляется список рассылки документа с указанием корреспондентов и их адресов, на самом письме в этом случае адресат оформляется обобщенно. Может также использоваться надпись «для сведения».

Согласно ГОСТу Р 7.0.97–2016 имя частного либо должностного лица в реквизите «Адресат» должно писаться в дательном падеже. По правилам русского языка одни фамилии склоняются, а другие - нет. Приведённые ниже правила русского языка помогут безошибочно определить, **как склонять любые фамилии.**

#### Особенности склонения фамилий

<b>Фамилии, оканчивающиеся на согласный (не зависят от принадлежности женщине или мужчине)</b>	
<b>Фамилии склоняются</b>	<b>Фамилии не склоняются</b>
Славянские мужские и женские фамилии: а) с суффиксами -ев-, -ов-, -ин-, -ск:	Славянские мужские и женские фамилии: а) на -ых, -их:

<p><i>Иван Тургенев – Елена Тургенева; Лермонтов – Лермонтова; Пушкин – Пушкина; Достоевский – Достоевская; Раневский – Раневская.</i></p> <p>б) без суффиксов на -ой, -ый, -ий: <i>Лев Толстой – Татьяна Толстая; Лановой – Лановая; Броневой – Бронева; Куцый – Куцая; Нужный – Нужная; Топчий – Топчая; Побожий – Побожая.</i></p>	<p><i>у Ивана Седых – у Ирины Серых (Сырых, Черных, Быстрых, Кручёных, Яровых, Добрых, Долгих, Тонких, Савиных, Слизких, Ходячих, Гладких, Русских).</i></p> <p>Данные русские фамилии необходимо отличать от иноязычных фамилий на -их (Фрейндлих, Дитрих, Аргелих, Эрлих, Ульрих), которые по общему правилу в м.р. изменяются, в ж.р. не изменяются)</p>
<p><b>Фамилии, оканчивающиеся на согласный (склонение зависит от принадлежности фамилии женщине или мужчине)</b></p>	
<p>Мужские фамилии славянского или иноязычного происхождения (слоняются по 2-ому скл. как <i>дом</i>): <i>Герцен – о Сергее Герцене; Левитан – о Сергее Левитане, Врубель – о Сергее Врубеле, Блок – о Сергее Блоке, Брыль – о Сергее Брыле, Мукосей – о Сергее Мукосее.</i></p>	<p>Женские фамилии славянского или иноязычного происхождения: <i>об Ирине Герцен; о Светлане Левитан; об Ирине Врубель; о Татьяне Блок; о Светлане Брыль; о Наталье Мукосей.</i></p>
<p><b>Фамилии, оканчивающиеся на согласный, совпадающие с нарицательными существительными 3 склонения (на -Ь)</b></p>	
<p>Славянские и неславянские мужские фамилии, совпадающие с сущ. 3-его скл. на -ь, склоняются по 2-ому скл. как <i>дом</i>: <i>Дуэль – о Степане Дуэле;</i></p>	<p>Славянские и неславянские мужские фамилии, совпадающие с сущ. 3-его скл. на -ь, не склоняются: <i>об Ирине Дуэль; о Марии Сталь; о Татьяне Даль; о Наталье Рысь; о Ларисе Мышь</i></p>
<p><b>Фамилии, оканчивающиеся на гласный -о или (-ко)</b></p>	
<p><i>Внимание!!!</i> Данная группа фамилий представляет собой один из «застывших» падежей.</p>	<p>Славянские мужские и женские фамилии на -ово, -аго: <i>у Ивана Дурново – у Ирины Дурново; Живаго, Мертваго, Белаго, Свяго, Летяго.</i></p>
<p><i>Внимание!!!</i> В украинском языке и в литературе XIX и XX веков такие фамилии встречаются в склоняемом варианте, и многие люди, принадлежащие двум культурам, их также пытаются склонять. Для современного русского языка это недопустимо.</p>	<p>Мужские и женские славянские фамилии на -ко, -о: <i>у Ивана Короленко – у Марии Короленко; Болото, Бондарко, Гобято, Горбатко, Громько, Долото, Ивашко, Квитко, Лепко, Лучко, Ляшко, Макаренко, Минько, Немченко, Никитенко, Павло, Сало, Семашко, Сито, Толокно, Франко, Шапиро, Шевченко, Шепитько.</i></p>
<p><b>Фамилии, оканчивающиеся на гласный -е, -э, -и, -ы, -у, -ю</b></p>	
<p><i>Внимание!!!</i></p>	<p>Мужские и женские иноязычные</p>

<p>В данной группе фамилий «проблемными» являются фамилии на -у (Манцу, Энеску, Руссу, Чобану, Лунгу, Сырбу, Мунтяну, Ротару), так как читающий может воспринять эту фамилию как форму дательного падежа: <i>справка выдана Манцу</i>. Он кто: Манц или Манцу?</p>	<p>фамилии на -е, -э, -и, -ы, ю-, -у, -о:  <i>Амаду, Артмане, Виардо, Ганди, Гёте, Голсуорси, Грамши, Греко, Гюго, Дебюсси, Доде, Кавараджо, Камю, Караджале, Карузо, Клемансо, Корню, Лансере, Лану, Ларошфуко, Лонгфелло, Люлли, Манцу, Марло, Мегрэ, Мейе, Мийо, Мурильо, Мюссе, Неедлы, Неру, Нетте, Нетто, Нобиле, Орджоникидзе, Пикассо, Руставели, Тарле, Фурье, Шабрие, Шамиссо, Шапиро, Шелли, Шоу.</i></p>
<p><b>Фамилии, оканчивающиеся на -я</b></p>	
<p>Мужские фамилии на -я (не франц. происхождения):  <i>Головня – о Петре Головне, о Елене Головне; Берия; Гамалея; Гея; Гойя; Гулая; Данелия; Зозуля; Кантария; Сырокомля; Топурия; Шенгелая.</i></p>	<p>Французские фамилии:  <i>у Эмиля Золя – у Мари Золя; у Эмиля Труайя – у Мари Труайя.</i></p>

**Вопросы для самопроверки:**

**Вопрос 1.** *Употребите фамилию в нужной падежной форме, укажите, в каких случаях возможны варианты склонения:*

ФИО	Заявление от...	Справка выдана...
Иван Петрович Штепа		
Ирина Николаевна Штепа		
Валерия Семеновича Лебедь		
Светлана Николаевна Лебедь		
Семен Петрович Долгих		
Ирина Павловна Долгих		
Илья Иванович Топчий		
Ирина Ивановна Топчий		
Любовь Николаевна Сморodinская		
Иван Иванович Рыжик		
Ольга Георгиевна Рыжик		

**Вопрос 2.** *Среди приведенных ниже фамилий подчеркните те, которые никогда не склоняются:*

Авсиевич, Алёха, Антошук, Бауэр, Бенгель, Беркаль, Беспрозванных, Бонч-



---

---

---

---

**Вопрос 4.** *Поставьте имена и фамилии в форме дательного падежа:*

Крамской Иван, Сеницына Ольга, Черемных Петр, Гладких Тамара, Гонзаго Илья, Семеняго Ирина, Рыбак Виктор, Гайдай Елена, Марк Твен, Джоан Роулинг, Евтушенко Борис, Короленко Алиса, Александр Дюма, Григорий Сковорода, Борис Окуджава, Малиновских Виктор, Долгих Наталья, Степаненко Алексей, Семашко Алина

---

---

---

---

---

### ***Текст документа***

Главная цель делового письма - убедить, показать, разъяснить и в результате побудить партнера к действию, т.е. добиться результата. Следует тщательно продумать заранее, какого вы хотите достичь результата при написании того или иного письма – от этого будет зависеть и лексический состав, который вы используете, и внутренняя интонация текста.

При этом необходимо помнить следующее: текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным, корректным и простым. Изложенная информация должна трактоваться однозначно. Суть письма не должна «потонуть» в деталях.

Структура письма, как правило, содержит *две части: вводную и основную*. Во вводной части указываются причины, на основании которых было составлено

письмо, и делаются ссылки на факты, даты, документы (кроме ссылки на реквизиты иницирующего документа, ответом на который является данное письмо). Вводная часть может начинаться словами:

*В связи с тем что...;*

*Ввиду поступления с большим опозданием...;*

*На основании приказа от... №...;*

*Согласно договору от... №...;*

*Нами рассмотрены Ваши предложения...;*

*В соответствии с Вашей просьбой...;*

*В порядке обмена...;*

*В порядке исключения...*

В основной части письма формулируется предложение, отказ, просьба.

### **Форма обращения**

При обращении к группе работников или ко всему коллективу организации используется форма обращения:

*Уважаемые коллеги!*

*Уважаемые господа!*

Строго официальный характер имеет обращение по должности к руководителям органов власти и управления, которые занимают высокие посты:

*Уважаемый господин председатель!*

*Уважаемый господин депутат!*

Официальный характер носит и форма обращения по фамилии:

*Господин Смирнов!*

*Уважаемый господин Чернов!*

При этом следует помнить, что форма обращения зависит от того, насколько официальны ваши отношения с адресатом письма. Например, менее официальный характер имеет обращение по имени и отчеству или только по имени:

*Уважаемый Виктор Сергеевич! - Павел Александрович!*

*Уважаемый Андрей!*

в служебных письмах используются следующие **формы изложения**:

от первого лица множественного числа (направляем на согласование, просим рассмотреть);

от третьего лица единственного числа (компания не возражает). Это объясняется тем, что должностное лицо, подписавшее письмо, выступает от имени своей организации, а не от себя лично. Поэтому изложение письма от первого лица единственного числа (*прошу перечислить, считаю необходимым*) допустимо лишь в следующих случаях:

когда письмо оформляется на должностном бланке (а не на бланке организации);

когда письмо носит конфиденциальный характер и оформляется не на бланке письма.

При этом конструкция глагол + личное местоимение в дательном падеже (*предлагаем Вам, напоминаем Вам*) стилистически, внутренней интонацией отличается от формы, которая состоит из одного глагола (*предлагаем, напоминаем*) большей мягкостью.

Существуют два основных **способа композиции текста** письма: исторический и систематический.

При *историческом* способе содержание излагается в той последовательности, в которой происходили события. То есть сначала описывается предыстория ситуации или события, затем то, что является непосредственным поводом (причиной) написания письма, далее приводятся аргументы и следуют выводы. Такой способ изложения называется методом «обычной пирамиды». Он используется в деловых письмах по вопросам основной деятельности организации.

При *систематическом* способе изложения все основные факты или положения приводятся в первом абзаце письма, в следующих абзацах - все подробности, конкретная и уточняющая информация. Такой способ изложения

называется методом «перевернутой пирамиды». Он используется при подготовке писем-приглашений, поздравлений, информационных и рекламных писем, писем-предложений.

Для большинства деловых писем характерна устойчивость *стилистических оборотов*. Использование стандартных языковых моделей позволяет значительно облегчить процесс составления текстов документов.

В зависимости от разновидности письма при составлении текста используются следующие обороты:

Сопроводительное письмо:

*Отправляем Вам...;*

*Направляем Вам...;*

*В соответствии с Вашей просьбой направляем...;*

*Согласно достигнутой договоренности предлагаем...*

Напоминание:

*Напоминаем Вам, что...;*

*По истечении ... срока предложение нашей организации теряет силу.*

Подтверждение:

*Образовательная организация подтверждает получение... ;*

*Подтверждаем, что оборудование получено...;*

*С благодарностью подтверждаем...*

Извещение:

*Сообщаем Вам, что...;*

*Ставим Вас в известность, что ...;*

*Извещаем Вас о том, что...;*

*Считаем необходимым поставить Вас в известность...*

Просьба:

*Администрация МБОУ ... будет благодарна, если Вы сможете...;*

***Нам хотелось бы получить...;***

***Администрация МБОУ ... крайне заинтересована в решении этого вопроса;***

***К сожалению, в связи с временными трудностями мы вынуждены...;***

***В соответствии с нашей договоренностью просим Вас...***

Благодарность:

***Администрация МБОУ ... признательна Вам за...;***

***Администрация МБОУ ...выражает благодарность за...***

В деловом письме предпочтение отдается страдательным конструкциям, которые акцентируют внимание на словах, обозначающих действия, например: предложения рассматриваются, меры принимаются, работа производится.

В текстах писем используются конструкции (расщепление сказуемого), которые не только называют действие (*оказать, произвести*), но и обозначают предмет действия (*поддержка, содействие*), например:

***Оказать содействие*** (а не содействовать);

***Произвести учёт*** (а не учесть);

***Осуществить деятельность по...*** (а не сделать).

При написании писем следует соблюдать *сочетаемость слов* между собой и правила управления в русском языке. Обратите внимание на часто допускаемые ошибки:

Правильное употребление	Ошибочное употребление
<i>направить на рассмотрение;</i>	<i>выслать на рассмотрение;</i>
<i>передать в управление;</i>	<i>передать для управления</i>
<i>осуществлять контроль;</i>	<i>вести контроль;</i>
<i>вносить предложения;</i>	<i>давать предложения;</i>
<i>предоставить информацию;</i>	<i>сообщить информацию;</i>
<i>получить информацию;</i>	<i>узнать информацию;</i>
<i>представлять собой;</i>	<i>представлять из себя;</i>
<i>сборник включает согласно приказу</i>	<i>сборник включает в себя согласно</i>

<i>(приложению)</i>	<i>приказа (приложения)</i>
---------------------	-----------------------------

Кроме того, в деловой переписке часто употребляются следующие словосочетания: *контроль возлагается, проблемы разрешаются, задачи решаются, задолженность погашается, оплата производится, договоренность достигается.*

Рекомендуется использовать в письмах вводные слова и конструкции (*по-видимому, по-прежнему, как известно, если возможно*). Это помогает избегать категорических высказываний.

Деловая этика предполагает завершать письма, используя **этикетные формулы**:

*Мы ценим наше сотрудничество, Благодарим вас!*

*Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной;*

*Мы надеемся на успешное продолжение сотрудничества;*

*Будем признательны Вам за оперативное решение вопроса;*

*Надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей;*

*С наилучшими пожеланиями;*

*Добро пожаловать на наш семинар;*

*Будем рады Вас видеть.*

### **Подпись**

Перед реквизитом «Подпись» в деловых письмах используется заключительная этикетная фраза «С уважением». Таким образом, обращение «Уважаемый ...!» в начале письма и заключительная этикетная фраза «С уважением» составляют так называемую этикетную рамку.

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ СОЗДАНИЯ ДЕЛОВЫХ ПРИСЕМ

Деловые письма следует составлять с учётом психологических особенностей, свойственных всем людям. При составлении письма целесообразно применять следующие правила:

1. **Не следует начинать с тех вопросов, по которым вы расходитесь во мнениях с вашим партнером.** Лучше сделать акцент на тех вопросах, в которых вы согласны с ним, подчеркнуть, что вы стремитесь к одному и тому же, и различие ваших взглядов касается лишь методов, а не конечной цели.
2. **Не следует выражать отрицательный ответ в категоричной форме:** «Нет, это не возможно!». В любом случае, даже в случае направления претензии или отказа, нужно придавать процессу переписки общую позитивную направленность. Опытные коммуникаторы умеют так отказать, что у человека остается чувство удовлетворенности и перспективы (позитивный результат).
3. Известен **прием под названием «секрет Сократа»:** если вы хотите сообщить человеку, что он не прав, мягко задайте ему такой вопрос, на который должен последовать положительный ответ. В политтехнологиях такому приёму под условным названием «закон трех «да»» обучают агитаторов, работающих с населением.
4. Следующее правило - всегда нужно **вести общение (в том числе переписку) в кругу интересов вашего партнера.** Чего вы добьетесь, если в деловом письме будете излагать собственные проблемы и нужды? Но ведь именно для того, чтобы эти проблемы решить, вы и ведёте переписку. Как же быть? Следует писать не о том, какие проблемы хотите решить вы, а о том, что положительного принесут партнеру ваши взаимные действия. Ваша выгода должна быть «упакована» как подарок партнеру, о котором он не догадывался до получения этого письма. Такая позиция не имеет ничего общего с теми пустыми банальностями, которые звучат в плохих рекламных роликах: мы работаем на вас даже вопреки своей выгоде. Кто же этому поверит? Речь идет о

вашей высокой степени осведомленности о партнере и о продуманности ваших действий: вы сами верите в то, что партнеру сотрудничество с вами даст реальные результаты, и вы знаете, как это сделать.

Если вы хотите получить желаемый результат от письма, адресованного партнеру, оно должно содержать текст, который приносил бы удовольствие адресату оттого, что в нём содержалась просьба оказать автору письма одолжение. Одолжение - слово, вызывающее у вашего адресата чувство собственной значимости. Письмо можно начать с обращения, а затем применить фразу: «Не согласитесь ли вы помочь мне выйти из небольшого затруднения?». В заключительных фразах письма следует приглушать «Я» и акцентировать «Вы».

Создание деловых писем - ответственная задача. Поэтому надо помнить пословицу: «Что написано пером, того не вырубишь топором». *Следует усвоить правило: начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств вашего партнера*, - это поможет в ежедневных деловых контактах, в том числе и при написании писем. Подобный психологический приём оказывает действие всегда.

1. Синтаксические конструкции, используемые для изложения мотивов, объяснения причин для принятия тех или иных действий:

*В порядке оказания помощи прошу Вас...*

*В целях обмена опытом направляю в Ваш адрес...*

*В порядке исключения...*

*Ввиду особых обстоятельств...*

*В связи с завершением работ по...*

*В связи с принятием решения о...*

*В соответствии с ранее достигнутой договоренностью...*

*По взаимной договоренности между...*

*Согласно Вашей заявке...*

*Несмотря на то-то и то-то, продолжает иметь место...*

2. Формулировки для выражения отказа:

*Несмотря на предпринятые нами (организацией) усилия, Ваше указание остается невыполненным в связи с...*

*К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным, поскольку...*

*Ваше распоряжение не может быть выполнено к установленному сроку по следующим причинам...*

*Мы не можем предоставить интересующую Вас информацию, так как...*

*Организация не располагает возможностью для выполнения данной задачи из-за отсутствия...*

3. Формулировки для выражения предупреждения (уведомления):

*Обращаем Ваше внимание на то, что через такое-то время срок соглашения истекает...*

*Организация вынуждена предупредить Вас о том, что...*

*Считаем необходимым еще раз напомнить Вам о том, что...*

*Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора в связи с...*

*Взятые на себя организацией гарантийные обязательства утрачивают свою силу...*

*Ставим Вас в известность о том, что...*

*Организация извещает о...*

*Сообщаю Вам...*

*Довожу до Вашего сведения, что...*

*Докладываю о...*

4. Устойчивые распорядительные обороты:

*Ввести в эксплуатацию...*

*Обязать руководителя...*

*Возложить контроль за исполнением настоящей директивы на...*

*Назначить расследование по факту...*

*Изыскать дополнительные возможности для...*

5. Формулировки для выражения просьб:

*Прошу Вас направить в мой адрес...*

*В связи с острой необходимостью в... настоятельно прошу Вас...*

*Убедительно прошу Вас решить вопрос о...*

*В рамках предварительной договоренности с представителем Вашей организации прошу рассмотреть возможность...*

*Исходя из величины годового лимита по... прошу изыскать для нужд организации...*

6. Формулировки для подчеркивания особой важности сведений:

*Безопасность гарантируется...*

*Документация выслана в ваш адрес курьером...*

*Предпринимаются энергичные меры по...*

*Конфиденциальность информации обеспечена...*

*Содержание проекта оперативно корректируется...*

*Выявленные недостатки уже устраняются...*

*Выделены дополнительные средства на...*

*Спланированы необходимые мероприятия, направленные на...*

*В кратчайшие сроки организуется...*

*Обеспечен повседневный жесткий контроль за...*

7. Устойчивые обороты речи:

*наименее сложный... наиболее важный...  
наилучший эффект... наихудший результат...  
оказать помощь... произвести проверку...  
руководство считает возможным... организация не возражает...  
срочно сообщите... немедленно устраните...  
обеспечьте выполнение... создайте необходимые условия...  
доложите предложения по... оптимальное решение...  
вероятные сроки... подтвердите получение...  
сообщите данные... направьте в мой адрес...  
подготовьте к отправке... решите самостоятельно...*

8. Наиболее часто употребляемые глаголы:

*выполнить (исполнить), решить (разрешить), обязать, завершить, прекратить, направить (отправить), обратить (внимание на...), ввести (в эксплуатацию), спланировать (скоординировать), осуществить (реализовать), создать, восполнить (пополнить), организовать, обеспечить, сообщить (доложить), представить (предоставить), уточнить, установить, устранить, выявить (выяснить).*

9. Наиболее часто употребляемые прилагательные:

*срочный (оперативный), второстепенный, перспективный, важный, главный (основной), ведущий, серьезный (существенный), плановый, дополнительный, полный, недостаточный, заключительный, промежуточный, общий, конкретный, высший, первичный, лучший, худший, надежный.*

10. Стилистические запреты:

Следует использовать:

Не правильное использование	Правильное использование
-----------------------------	--------------------------

О...	В отношении, относительно...
Потому что...	Благодаря тому факту, что...
Покупать...	Приобретать...
Учесть...	Принять во внимание...
Приложение...	При сем прилагается...
Влиять...	Оказывать влияние...
Кроме...	За исключением...
Для...	В целях...
Если...	В том случае, если...
Сейчас...	В настоящее время...
Платеж...	Перечисление...
Ускорять...	Наращивать темпы...
Пытаться...	Прилагать усилия...

Деловая переписка не терпит дополнительных неделовых речевых оборотов и в том числе каких-то графических изображений. Письмо должно быть сдержанным и достаточно официальным.

Есть одно простое правило: нужно внимательно смотреть, как тебе отвечают или пишут.

Если человек использует сухой деловой язык, то лучше «зеркалить» примерно в той же мере, но ввести больше естественности. Если ваш корреспондент допускает более свободный, естественный язык, это значит, что вам нужно по возможности в том же стиле с ним общаться.

Одна из составляющих искусства эффективного делового общения заключается в том, чтобы, не нарушая формализованных рамок, дать максимальный простор естественному общению. Но здесь необходимо чутье - в какой мере можно позволить себе эту естественность. И она с разными людьми разная. Если ты не хочешь обострить отношения с кем-то, а, наоборот, хочешь

создать и укрепить отношения сотрудничества, то нужно искать способы сделать так, чтобы твое письмо было приятно читать другой стороне, чтобы оно вызывало добрые, хорошие эмоции.

### Неправильное согласование в падеже

Составители деловых писем часто допускают неправильное согласование в падеже. Наиболее частым является неверное употребление существительного в родительном падеже вместо дательного.

Неправильно:	Правильно:
«Согласно Вашей просьбы...»	«Согласно Вашей просьбе...»
«Согласно приказа...»	«Согласно приказу...»
«Согласно решения...»	«Согласно решению...».

### Общие нормы и правила оформления документов

Неправильно	Правильно
Выводы комиссии обоснованные и справедливые	Выводы комиссии обоснованны и справедливы
Решение об увольнении учителя Петрова незаконное	Решение об увольнении учителя Петрова незаконно
Изменение графика отпусков работников ООО нежелательное	Изменение графика отпусков работников ООО нежелательно
Данное решение обязательное для исполнения	Данное решение обязательно для исполнения

В зависимости от функционального назначения делового письма в его начале предпочтительно использование следующих стандартных формулировок:

- 1) Прежде всего мы выражаем Вам свою благодарность за внимание, проявленное к нашему предложению относительно...;
- 2) Ваше письмо от... за №... нами получено и тщательно изучено... ;

3) Обращаем Ваше внимание на то, что нами до сих пор не получен ответ на письмо от ... за № ...;

4) Просим считать данное письмо неотъемлемой частью соглашения от... за № ... о ...;

5) Приносим свои извинения за задержку с ответом на Ваше письмо от ... за № ... в связи с...;

6) Мы обращаемся к Вам в связи с поручением ....

Для продолжения начального абзаца делового письма и обеспечения его логического продолжения рекомендуются следующие стандартные формулировки:

1) Настоящим письмом мы подтверждаем решимость к продолжению взаимовыгодного сотрудничества с Вашей организацией в области...;

2) Ваше предыдущее послание создает хорошие предпосылки для развития взаимовыгодных отношений наших организаций в вопросах...;

3) Тем не менее мы считаем своим долгом вновь обратиться к Вам с предложением о...

Следующее предложение первого абзаца, как правило, формулируется таким образом, чтобы вплотную подвести адресата к ознакомлению с содержанием основной части текста делового письма, например так:

1) В связи с изложенным мы имеем честь обратиться к руководству Вашей организации со следующим предложением... ;

2) Учитывая содержание предложений, поступивших от Вас ранее, мы полагаем целесообразным конкретизировать их в проекте соглашения о...;

3) Суть нашего предложения заключается в следующем...

Для завершения основной части текста и обеспечения плавного логического и стилистического перехода к заключительной его части рекомендуется использование следующих стандартных формулировок:

1. Такова основная идея нашего делового предложения ...;

2. Вы можете получить от нашего представителя всю интересующую Вас

дополнительную и справочную информацию о...;

3. Мы искренне надеемся, что представленное в настоящем письме предложение о сотрудничестве вызовет у Вас интерес....

### **Задания для самопроверки:**

Задание 1. Найдите предложения, содержащие грамматические ошибки, связанные с неправильным употреблением падежной формы существительного с предлогом

1. Получить необходимый балл на устном экзамене можно благодаря таких качеств ученика, как умение говорить и слушать.
2. Вследствие безответственности машиниста одного из локомотивов произошло столкновение двух товарных поездов.
3. По возвращению домой Аглая сразу же бросилась перебирать старые письма.
4. Благодаря развития в первой половине XIX века богатейших золотоносных приисков территория на берегах реки Лены стала быстро заселяться людьми.
5. Каждый человек видит жизненный идеал по-своему, согласно своего характера и моральных устоев.
6. Благодаря уникальным экспозициям Палеонтологического музея посетители могут представить себе древних животных нашей планеты.
7. Вопреки предсказанию синоптиков началась метель.
8. Впоследствии он даже себе не мог объяснить, что заставило его броситься наперерез лошадей.
9. Согласно плана в качестве итоговой работы мы писали рецензию на недавно прочитанную книгу.
10. Благодаря работе режиссёра фильм завоевал не одну награду на международных конкурсах.

Ответ: \_\_\_\_\_

Задание 2. Закончите словосочетания в соответствии с вопросом, указанным в скобках.

альтернатива (чему?) \_\_\_\_\_

аналогичный (чему?) \_\_\_\_\_

акцентировать внимание (на чем?) \_\_\_\_\_

бахвалиться (чем?) \_\_\_\_\_

грустить (грусть) (о ком, о чем?) \_\_\_\_\_

грустить (грусть) (по кому, чему?) \_\_\_\_\_

грустить (грусть) (по ком?) \_\_\_\_\_

дивиться (чему?) \_\_\_\_\_

господствовать (над чем?) \_\_\_\_\_

верить (вера) (во что?) \_\_\_\_\_

уверять (уверенность) (в чем?) \_\_\_\_\_

заведовать (заведующий) (чем?) \_\_\_\_\_

изумленный (изумлен) (чем?) \_\_\_\_\_

иммунитет (к чему? против чего?) \_\_\_\_\_

симпатизировать (кому? чему?) \_\_\_\_\_

заинтересовать (кого?) \_\_\_\_\_

интриговать (вести интриги) (против кого?) \_\_\_\_\_

искусный (в чем?) \_\_\_\_\_

спросить (что? чего?) \_\_\_\_\_ (конкретное сущ.); \_\_\_\_\_

(абстрактное сущ.);

руководить (кем, чем?) \_\_\_\_\_

командующий (чем?) \_\_\_\_\_

конкурс (на что?) \_\_\_\_\_

лекарство (от чего? против чего?) \_\_\_\_\_

лидировать (в чем?) \_\_\_\_\_