



Деловая переписка



Полякова Р.И.

Подготовка деловых писем

Композиция текста письма

Композиция письма определяется его назначением и конкретным содержанием



Служебное письмо может состоять только из одной смысловой части, быть одноаспектным по содержанию

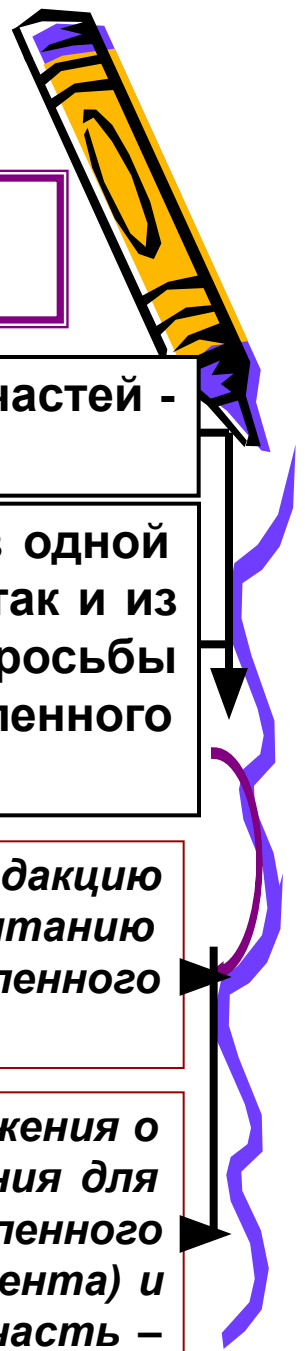
пример

письмо-просьба без обоснования:

Просим выслать календарный план проведения семинаров по повышению квалификации работников служб персонала на 2-е полугодие 2004 г. с указанием условий и размера оплаты за обучение.



Композиция текста письма



р
пример

Служебное письмо может включать две, три и более смысловых частей

Гарантийное письмо, как правило, состоит из двух частей - формулировки просьбы и выражения гарантии

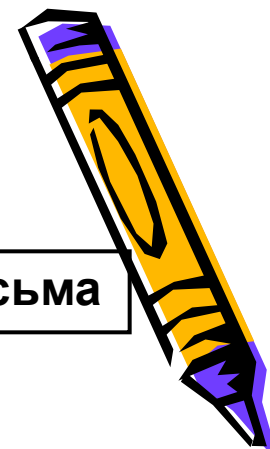
Сопроводительное письмо может состоять как из одной части - сообщения о высылке каких-либо материалов, так и из двух частей - сообщения о высылке материалов и просьбы рассмотреть их и дать отзыв или заключение до определенного срока

Представляем Вам на рассмотрение и утверждение первую редакцию Типового положения и Государственном центре по испытанию оборудования для перерабатывающих отраслей аграрно-промышленного комплекса.

Направляем Вам первую редакцию Типового положения о Государственном центре по испытанию оборудования для перерабатывающих отраслей аграрно-промышленного комплекса (1-ая часть - сообщение о высылке документа) и просим дать заключение до 20 ноября 2007 года (2 часть - изложение просьбы).



Переписка – важнейший элемент делового общения



Простые письма составляются в управленческих ситуациях, не требующих изложения сложных в административном и юридическом отношении коллизий.



Сложные письма – в случаях, когда необходимо детально описать управленческую ситуацию, дать ее анализ, изложить различные мнения, обосновать свои выводы и предложения.



Письма

Как минимум, из двух смысловых частей должны состоять письма-отказы: независимо от ситуации, послужившей темой письма, отказ должен быть обоснован

пример

Наряду с этим желательно сообщить корреспонденту о том, кто (какая организация или должностное лицо) может решить данный вопрос или каким образом он может быть решен

В связи с изданием Указа Президента Российской Федерации о размещении в комплексе зданий Мэрии (Новый Арбат, 36) Государственной Думы Российской Федерации предоставить Вам помещение по указанному адресу не представляется возможным.

На компенсационной основе Вам будут предоставлены помещения по адресу: Новый Арбат, 19 после их освобождения Администрацией Президента Российской Федерации.



Письма

Служебные письма, как простые, так и сложные, могут начинаться с личного обращения к должностному лицу – адресату письма, а заканчиваться формулой вежливости.

Смысловые части сложного письма

1. Обращение

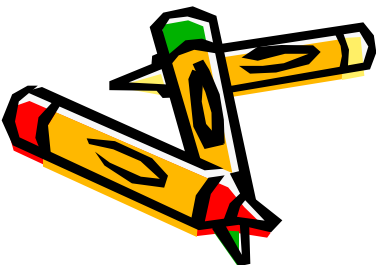
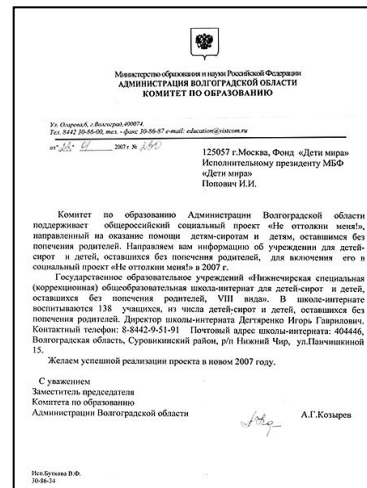
2. Вступление

3. Основное содержание текста
(изложение, описание ситуации)

4. Заключение

5. Предупреждение

6. Заключительные
этикетные формулы



Обращение

Обращение – этикетная формула с выражением уважения должностному лицу – адресату служебного письма

Наиболее официальный характер носит формула обращения по должности, она используется при обращении к руководителям, занимающим высокое должностное положение (президент, член парламента, губернатор, посол, мэр и др.)

*Уважаемый господин президент!
Уважаемый господин мэр!
Уважаемый господин министр!*

Официальный характер носит и формула обращения по фамилии. Обращение по фамилии свидетельствует о наличии некоторой дистанции между адресатом и адресантом письма

*Уважаемый господин Королев!
Уважаемая госпожа Смолякова!*



Обращение

Менее официальный характер носит обращение по имени и отчеству

*Уважаемый Юрий Михайлович!
Уважаемая Ирина Николаевна!*

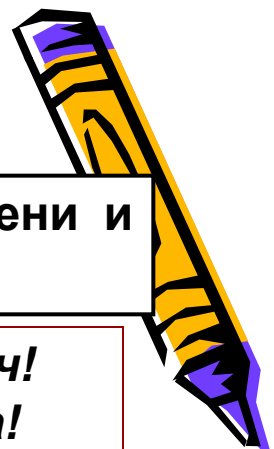
Эта формула обращения свидетельствует о тесных контактах между автором письма и адресатом, поэтому ее следует использовать в переписке между организациями, входящими в одну систему органов власти и управления, а также в письмах-приглашениях, письмах-поздравлениях

При обращении к группе работников или всему коллективу организации используется обращение

Уважаемые господа!

При обращении к лицам одного профессионального круга используется обращение

Уважаемые коллеги!



Обращение

В практике ведения переписки за рубежом обращение является обязательным элементом служебного письма, отсутствие обращения свидетельствует о нарушении норм делового этикета.

У нас в стране традиция использования обращения в служебной переписке окончательно не сложилась и обращение не является обязательным элементом письма. Обращение целесообразно использовать в том случае, если письмо адресуется конкретному должностному лицу, компетентному в разрешении изложенного в письме вопроса.

Обращение может отсутствовать в служебных письмах, касающихся тривиальных ситуаций и не нуждающихся в рассмотрении лично руководителем, в письмах типового содержания, рассылаемых широкому кругу организаций, в сопроводительных письмах, если в них одновременно не содержится просьбы, требующей серьезного рассмотрения непосредственно руководителем.

Не следует в служебной переписке использовать обращение



~~«Дорогой!...» или
«Дорогие!...»~~



Его используют только по отношению к близким людям. В официальных отношениях, какими бы тесными они ни были, должна соблюдаться определенная дистанция

Вступление

Вступление – это формулировка цели письма или объяснение причины его написания



Назначение вступительной части – установить связь между тем, что уже известно корреспонденту, и тем, что автор намерен ему сообщить

Ссылку на документ (нормативный, организационный, распорядительный, договорный и др.)

Вступление может содержать

Констатацию факта, описание события, сложившейся ситуации

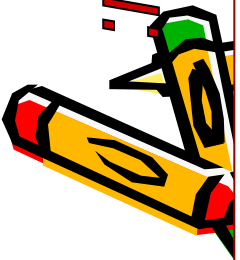


Примеры:

В соответствии с планом работы в ноябре 2007 года Контрольным управлением проведена проверка финансово-хозяйственной деятельности Липовецкого машиностроительного завода.

Администрацией города 12 февраля 2006 года принято решение о перерегистрации малых предприятий, действующих на территории города.

Сбербанком Российской Федерации при участии крупнейших зарубежных банков разработан план мероприятий по установлению прямых деловых контактов между клиентами банков и зарубежными компаниями и фирмами, а также по созданию единой базы данных о клиентах.



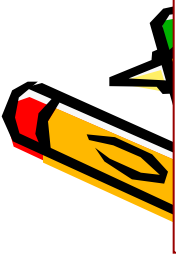
Основное содержание письма

В этой части письма содержится описание ситуации, послужившей поводом для составления письма; высказываются мнения, приводятся доказательства, необходимые для формулировки заключительной части – просьбы, предложения, требования, напоминания и др.

Если в основной части письма описываются какие-либо события, факты излагаются в исторической последовательности – так, как они происходили в действительности.

В этой же части письма приводятся при необходимости доказательства – аргументы, логически подводящие к заключительной части

В Департаменте продовольственных ресурсов прошли переговоры представителей Правительства Москвы с первым секретарем Посольства Румынии, заместителем торгпреда и другими официальными лицами, во время которых стороны подробно обсудили возможности поставки в Москву румынских продовольственных товаров, пользующихся у москвичей большим спросом, в частности... Со своей стороны московские организации подтвердили возможности поставки в Румынию продукции ведущих московских предприятий.



Заключение

Заключение – это итог рассмотрения темы, которой посвящено письмо

Заключение представляет собой выводы в виде предложений, мнений, требований, просьб, отказов, напоминаний и т.п.

Просим направить письменную заявку в гостиницу «Россия» с указанием количества необходимых мест и сроков пребывания делегации.

Приглашаем сотрудников вашей организации принять участие в семинаре по антикризисному управлению, проводимом Пензенским институтом экономического развития в январе 2005 года.

Предлагаем провести переговоры по детальному обсуждению условий поставки продовольственных товаров с представителями вашей фирмы в Москве в период с 15 по 30 января 2006 года.

Примеры:



Заключение

Смысловое ядро заключения обычно выражается глаголом, по которому определяется разновидность письма:

«просим» - в письмах-просьбах и запросах (просим провести переговоры, просим предоставить информацию, просим организовать встречу...)

«предлагаем» - в письмах-предложениях (предлагаем принять участие, предлагаем выполнить взятые на себя обязательства...)

«представляем», «направляем», «высылаем» - в сопроводительных письмах (представляем на рассмотрение и утверждение, высылаем для сведения, направляем на отзыв...)

«напоминаем» - в письмах-напоминаниях (напоминаем о приближении срока исполнения договора, напоминаем о необходимости срочного завершения работ...)

«сообщаем» - в информационных письмах (сообщаем, что..., сообщаем выводы комиссии по проверке...)

«поздравляем» - в письмах-поздравлениях

«приглашаем» - в письмах-приглашениях

Заключение, содержащее отрицательный вывод, формулируется как отказ от сделанного предложения или просьбы:

«не располагаем ...», «не нуждаемся...», «не считаем целесообразным...», «не можем обеспечить...»

Предупреждение



Предупреждение – часть текста, в которой содержится угроза применения каких-либо санкций в отношении адресата, если им не будут выполнены перечисленные в письме условия.

Предупреждение – обязательный элемент таких писем, в которых речь идет о невыполнении организацией-адресатом взятых на себя обязательств или возложенных на нее функций.

Эта часть письма, как правило, начинается языковыми формулами:

«в противном случае...»

«в случае невыполнения...»

«в случае отказа...» и т.п.,

Примеры:

В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции.

В случае невыполнения Вами договорных обязательств дело будет передано в арбитражный суд.



Заключительные этикетные фразы



К заключительным этикетным фразам относятся устойчивые в языковом отношении фразы, выражающие надежду на дальнейшее сотрудничество, развитие отношений или сожаление в случае ограниченных возможностей адресата

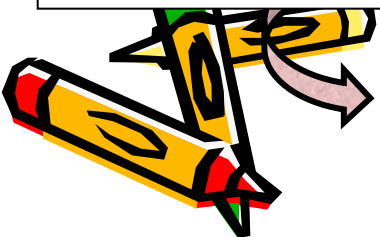
Примеры:

Сожалеем, что не можем воспользоваться Вашим предложением.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Надеемся на развитие наших отношений на взаимовыгодной основе.

Если служебное письмо начинается с обращения **«Уважаемый...»**, оно должно заканчиваться заключительной этикетной фразой **«С уважением»**, которая печатается на 2 – 3 интервала ниже текста, с абзаца и отделяется от названия должности запятой



*С уважением,
Генеральный директор*

личная подпись

О.Н.Крылов

Заключительные этикетные фразы



Обращение и заключительные фразы вежливости составляют так называемую этикетную рамку. Если обращение в письме отсутствует, то опускается и заключительная фраза **«С уважением»**.

Формулируя заключительные этикетные фразы, следует помнить, что этикет подчинен определенной системе ценностей и социальных приоритетов.

В сложившейся у нас системе официальных отношений негативно воспринимается демонстрация преувеличенного внимания, подобострастие, уничижение, фамильярность и другие подобные отношения, поэтому нежелательно вводить в заключительные этикетные фразы разговорные слова и выражения, слова и выражения, имеющие экспрессивную окраску:

К счастью, наши опасения не подтвердились.

К сожалению, мы поздно получили Ваше приглашение.

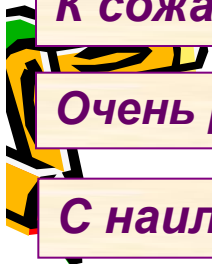
Очень рады оказать Вам услугу.

Глубокоуважаемый господин N

С наилучшими пожеланиями.

Многоуважаемый господин N

Примеры:



Язык и стиль делового письма



В служебной переписке используется **деловой стиль** – особая разновидность русского литературного языка, предназначенный для общения в сфере административного управления.

Специфика делового стиля определяется условиями, в которых протекает письменное деловое общение

Эти условия
заключаются
в следующем:



участники делового общения – преимущественно юридические лица;

характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;

предметом переписки всегда является деятельность предприятий;

большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, относятся к повторяющимся, однотипным.

Язык и стиль делового письма



нейтральный тон изложения

констатирующе-предписывающий характер изложения

точность и ясность изложения

лаконичность

широкое использование общепринятых языковых формул

использование терминов

применение лексических и графических сокращений

преобладание страдательных конструкций над действительными

ограниченная сочетаемость слов

использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже

употребление словосочетаний с отглагольным существительным вместо глагола

преобладание простых распространенных предложений

употребление сложных рубрицированных перечислений

Для делового стиля в целом характерны:



Нейтральный тон изложения



Из языка документов исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоционально-экспрессивной окраской.

Служебное письмо не достигнет своей цели, если будет лишено эмоционального подтекста, однако эмоциональность, даже экспрессивность должны быть завуалированными.

Эмоциональность служебного письма должна быть не языковой, а содержательной, она должна быть скрыта за внешне спокойным, нейтральным тоном изложения.

Констатирующе-предписывающий характер изложения

Даже то, что в деловых текстах внешне похоже на повествование за счет использования глаголов в форме настоящего времени, является в действительности той же констатацией, имеющей подтекст долженствования или обязательности действий

Пример:



Комбинатом производится обработка, выделка, крашение шкур крупного рогатого скота.

Фирма предлагает продукцию ведущих европейских фирм.

Наниматель отвечает за вред, причиненный имуществу.

Точность и ясность изложения

Точность изложения текста обеспечивает однозначность его восприятия адресатом, исключает всякого рода двусмысленностей

Лаконичность

Требование краткости заставляет более четко формулировать предмет письма, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности

Широкое использование общепринятых языковых формул

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в однотипных, повторяющихся ситуациях.

Направляем Вам согласованный с...

Направляем на рассмотрение и утверждение...

Просим Вас изыскать возможность...

Гарантируем возврат кредита в сумме... до...

Сообщаем, что в период с... по...

Установлено, что в период с...по...

Юридически
значимые
компоненты
текста



Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты ...

Претензии по гарантии следует предъявлять...

...в противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции...

Сообщаем, что по состоянию на...

Акт подготовлен комиссией в составе...

Использование терминов



При употреблении терминов в деловой переписке необходимо следить за тем, чтобы термин был понятен не только автору, но и адресату.

Если у автора возникает сомнение по этому поводу, необходимо поступить одним из следующих способов:

1. Дать официальное определение термина
2. Расшифровать значение термина словами нейтральной лексики
3. Убрать термин и заменить его общепонятным словом или выражением

Трудности в употреблении терминов связаны с тем, что терминосистема находится в постоянном изменении: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, один и тот же термин нередко получает новое значение.

Термины - синонимы, как правило, различаются сферой их употребления.

Пример

«договор» - «контракт» - «соглашение»

В трудовом законодательстве речь идет о **трудовом договоре**.
В гражданском – двух- и многосторонние сделки называются **договорами**.

Во внешнеторговой деятельности более употребителен термин **«контракт»**.

Договоренности в ряде других областей фиксируются в **соглашениях** («тарифное соглашение», «соглашение о научно-техническом сотрудничестве»).

Применение лексических и графических сокращений

В текстах документов допускается употреблять только общепринятые графические сокращения, зафиксированные в государственных стандартах и словарях.

Не допускается перегружать текст графическими сокращениями, не рекомендуется применять несколько графических сокращений в коротком отрезке текста

Пример

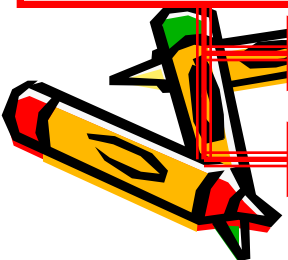
Произошло повторное КЗ на 1-й секции с.ш. п/ст. 44 и отключение секционного ВМ.

Преобладание страдательных конструкций над действительными

В русском языке существует два типа близких по смыслу глагольных конструкций:

- действительный залог: *Мы рассмотрели ваши предложения*

- страдательный залог: *Нами рассмотрены ваши предложения*



Преобладание страдательных конструкций над действительными

При действительном залоге акцент ставится на того, кто осуществляет действие, при страдательном – на само действие

Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам

Пример:

Московскими организациями будет поставлено в Венгрию электротехническое оборудование

Возможность ликвидации совместного предприятия прорабатывается Департаментом международных связей

В деловом стиле предпочтение отдается страдательным конструкциям, которые акцентируют внимание на осуществляемых действиях независимо от того, кто их произвел.

Такая установка еще более реализуется в безличных конструкциях.



Ограниченная сочетаемость слов



Ограниченная сочетаемость слов приближает словосочетания к языковым формулам, позволяет обеспечить максимальную точность.

ЖЕЛАТЕЛЬНО	НЕЖЕЛАТЕЛЬНО
<i>Направить на рассмотрение</i>	Выслать на рассмотрение
<i>Передать в управление</i>	Передать для управления
<i>Осуществлять контроль</i>	Вести контроль
<i>Вносить предложения</i>	Давать предложения
<i>Предоставить кредит</i>	Выдать кредит
<i>Пострадать в результате событий</i>	Пострадать в событиях

Использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже

Употребление однотипных падежных форм имени существительного специалисты называют нанизыванием падежей.

Пример:

Предлагаем вам варианты решений реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых и административных зданий.

Полностью разделяем необходимость дальнейшего обсуждения конкретных аспектов возможного сотрудничества Правительства Москвы и руководства финской столицы

Употребление словосочетаний с отглагольным существительным вместо глагола

Чрезвычайно активно в деловой речи вместо глаголов используются конструкции из отглагольных существительных со значением действия с полужнаменательным глаголом



Пример:



Оказать содействие (вместо подействовать)

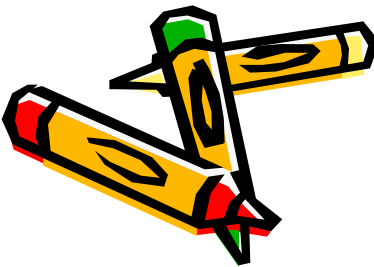
Оказать помощь (вместо помочь)

Произвести уборку (вместо убратся)

Провести учет (вместо учесть)

Оказать поддержку (вместо поддержать)

Произвести ремонт (вместо отремонтировать)



Преобладание простых распространённых предложений

Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространённых предложений с многочисленными обособленными оборотами, вводными словами

В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в фонд СП «МИО», а также в связи с недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города (Фонд имущества с марта 1993 г. зарегистрирован как один из учредителей СП) Финансово-хозяйственному управлению Мэрии.

Располагая достоверной информацией об имеющихся в ряде округов Москвы значительных по размерам пустующих площадях федерального подчинения, не задействованных в связи с акционированием и резким сокращением штатной численности коллективов, считаем целесообразным использовать такие помещения под размещение федеральных структур по решениям вышестоящих органов.

Сложных предложений в деловой речи меньше, чем простых. Из сложных наиболее употребительны сложные бессоюзные и сложноподчиненные предложения со значениями причины, условий, цели, изъяснительные и определительные

Пример: *Мэрия выражает надежду, что Посольство с пониманием отнесется к принимаемым мерам и со своей стороны также окажет содействие урегулированию инцидента в интересах дальнейшего развития отношений*

Употребление сложных рубрицированных перечислений



В деловой речи сложился особый тип предложений – сложные рубрицированные перечисления, дающие возможность языковыми средствами формализовать передачу однотипной информации



Пример:

При проработке данного вопроса редакцией были сформулированы специфические требования к выделяемому помещению:

- оно не должно располагаться на уровне одного этажа;*
- должно иметь не менее двух залов площадью 35 – 40 кв.м каждое для размещения компьютерной техники;*
- должно иметь не менее 16 кабинетов на 2 – 3 человека каждый и один зал заседаний;*
- помещение не должно требовать ремонта;*
- необходим ряд помещений технического назначения.*



Употребление сложных рубрицированных перечислений



В сложных рубрицированных перечислениях каждый фрагмент текста оформляется в виде абзаца.

Абзацное деление может сопровождаться нумерацией или выделением с помощью знака «дефис» или специальных символов. В документах следует использовать нумерацию арабскими цифрами. В основе нумерации документов лежат следующие правила:

1. Каждая составная часть текста, соответствующая части, разделу, главе, параграфу, пункту, подпункту, получает свой номер, обозначенный арабской цифрой с точкой.
2. Номер каждой составной части включает все номера соответствующих составных частей более высоких ступеней деления.

Правила

Таким образом, номера самых крупных частей состоят из одного знака, фрагменты текста второй ступени деления состоят из двух знаков и т.д. Использование этой системы нумерации исключает необходимость использовать слова «раздел», «глава», «параграф», т.д.

Пример:

1. Назначение и основные виды деловой переписки
 Нормативно-методическое обеспечение деловой переписки
 1.1.1. Структура нормативно-методического обеспечения деловой переписки

Типичные языковые ошибки в деловой переписке

Основные логические ошибки и способы их устранения

1. Нарушение причинно-следственных отношений

В районе в последние годы немало сделано для развития жилищного строительства, однако многие жители страдают из-за плохих квартирных условий, так как вопросы строительства жилья пока решаются слабо.

Надо:

Несмотря на то что в районе в последние годы немало сделано для развития жилищного строительства, предстоит еще большая работа по строительству жилья, поскольку многие жители страдают из-за плохих квартирных условий.

В то время как определение стратегических целей организации не вызвало разногласий соучредителей, выбор конкретных направлений их реализации привел к расхождению их во взглядах. (автор перепутал причину и следствие)

В то время как определение стратегических целей организации не вызвало разногласий у соучредителей, при выборе конкретных направлений их реализации между ними возникли споры.

Надо:

2.Сопоставление несопоставимых фактов



Сопоставление фактов возможно только при наличии у них общего основания. Сопоставительные отношения выражаются союзами **А; если..., то**, при этом простые предложения в составе сопоставительного предложения обладают одинаковой структурой, то есть характеризуются структурным параллелизмом


НАПРИМЕР:

Широкая реклама продукции предприятия привела к увеличению в последнем квартале 2006 года на 7%, а в первом квартале этого года – на 10%.


Нарушение этого правила ведет к логической ошибке:

Если рассчитывать численность делопроизводственного персонала по существующим нормативам, то можно добиться существенного улучшения в организации работы с документами.

В данном случае сравниваются несопоставимые положения. **Исправить это предложение можно следующим образом:**



Если рассчитывать численность делопроизводственного персонала по существующим нормативам, то можно обосновать необходимость его увеличения (или сокращения).



3. Неразличение или пропуск субъекта и объекта в речи



Такого рода ошибка возникает тогда, когда субъект речи ставится в положение объекта

Например:

Надеяться на то, что мы накормим страну одними фермерами нереально.

Надеяться, что страну накормят одни фермеры, нереально.

НАДО СКАЗАТЬ

4. Речевая недостаточность

Речевая недостаточность – это пропуск нужного слова или словосочетания, которое понятно автору, но непонятно для читателей. Такие ошибки порождают алогизм – нарушение логики высказывания

Например:

Страховая компания приглашает Вас по четвергам для получения травмы.

Речь в данном случае идет о получении денег по условиям страхования от травмы.

Сравните показатели первой таблицы со второй.

Сравнивать можно только показатели с показателями, а не показатели с таблицей



5.Нарушение закона исключенного третьего



Закон означает, что если имеются два противоречащих друг другу суждения, то одно из них истинно, а другое ложно и между ними не может быть ничего среднего, то есть такого третьего суждения, которое одновременно истинно в то же самое время в том же самом отношении.

Приведем в качестве примера нарушения этого закона диалог:

- Нашлись ли на территории вашего предприятия посторонние лица 18 февраля 2003 года?**
- У нас прекрасно налажена работа службы охраны предприятия.**

Ответ на поставленный вопрос может быть только один: да или нет, нашлись или не нашлись. Любой другой ответ нарушает логику высказывания и чаще всего свидетельствует о стремлении уйти от прямого ответа на поставленный вопрос.



6. Нарушение закона противоречия



Закон противоречия означает, что не могут быть одновременно истинными два высказывания об одном и том же предмете, одно из которых что-либо утверждает о предмете, а другое отрицает в то же самое время в том же самом отношении,

Например:

По объемам продаж в 1-м квартале 2005 года самые высокие показатели у отдела электросилового оборудования, не менее высокие показатели у отдела строительного оборудования.

Если один отдел имеет самые высокие показатели, то другого отдела, имеющего такие же высокие показатели, не может быть. Если оба отдела имеют действительно одинаково высокие показатели,

Следует сказать:

По объемам продаж в 1-м квартале 2005 года самые высокие показатели у отделов электросилового и строительного оборудования.



Лингвистические ошибки

1. Неправильное употребление паронимов

**Наблюдается смещение
следующих паронимов:**

Эффективный – **эффектный**
Экономичный – **экономный** – **экономический**
Проступок – **поступок**
Веский – **весомый**
Командировочный – **командированный**
Поправить - **исправить**

2. Речевая избыточность

А) Бесплезно пропадает
Беречь каждую минуту времени
Взаимная помощь друг другу
Совместное сотрудничество

Б) короткий брифинг
Интервал перерыва
Прейскурант цен

В) Незаконное растаскивание государственного имущества.
Успешно проводится обмен имеющимся опытом.
Ведущий лидер этой партии выступил с заявлением.

3.Тавтология



*Достижения, которых достигло предприятие...
...наряду с достижениями был отмечен ряд недостатков...
Следует учитывать следующие факты...
Важным моментом является то, что в данный момент мы не
располагаем никакой информацией по данному вопросу.*

4.Неоправданное употребление архаизмов и историзмов

*Не «означенный» , а названный
Не «вышепоименованный», а вышеуказанный
Не «сего года», а текущего года*

5. Неправильное употребление заимствованной лексики

ЖЕЛАТЕЛЬНО	НЕЖЕЛАТЕЛЬНО
Объявление	Анонс
Оздоровление	Санирование
Продлить	Пролонгировать
Исключительный	Эксклюзивный
законный	легитимный



6. Неправильное употребление стилистически окрашенной лексики

а). Книжная лексика в текстах производственного содержания:

Испрашивал вместо запрашивал
Увязывается вместо связывается

б). Профессиональный жаргон:

Незавершенка – незавершенное строительство
Безналичка – безналичный расчет
Загранка – заграничная командировка
Бегунок – обходной лист

7. Ошибки в употреблении предлогов

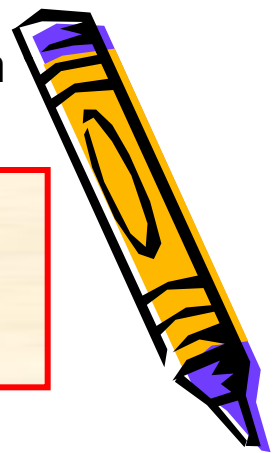
Для деловой речи характерны конструкции с предлогом ПО,

Например:

Меры по усовершенствованию
Опыты по разведению
Мероприятия по предупреждению
Центр по подготовке



Вместе с тем не допускается употребление предлога **ПО** вместо предлога **О**:



*Отчитаться о работе (не: по работе)
Доклад об итогах работы (не: по итогам работы)
Переговоры о новой сделке (не: по новой сделке)*

Предлог **ПО** не может указывать на цель действия и не должен употребляться вместо предлога **ДЛЯ**,

Например:

В районе немало сделано для улучшения торговли (не: по улучшению торговли)

Предлог **ПО** не должен употребляться вместо предлога **ИЗ-ЗА**, если указывается такая причина, которая связана с поведением, действиями кого-либо,

Например:

*Новое оборудование не установлено из-за нераспорядительности администрации (не: по нераспорядительности администрации)
Исключением являются выражения «по невниманию», «по небрежности», «по недосмотру».*





Предлог **В** обязателен в тех случаях, когда речь идет об объеме, размерах, количестве,



Например:

*Под углом в 40 градусов
Высотой в 80 метров
Размером в 10 – 15 метров
Бригада в 20 человек*

Аналогичные словосочетания, но без предлога характерны для других стилей языка.

Предлог **благодаря** сочетается только с положительной информацией.

Предлог **СОГЛАСНО** управляет дательным падежом, а не родительным:



Согласно приказу, согласно расписанию, согласно вашей просьбе.

8. Ошибки в построении предложений

Не допускается соединять как однородные члены предложения причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями,

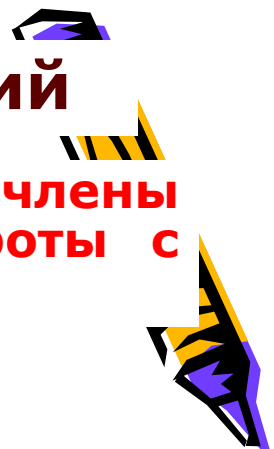
Неправильно:

Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, которые финансируются Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект.

Например:

Правильно:

Учитывая, что проект на Пушкинской площади является одним из первых крупных проектов, финансируемых Европейским банком реконструкции и развития, просим рассмотреть вопрос о предоставлении некоторых льгот турецким и российским партнерам, осуществляющим этот проект.



Неправильно:

Направленный на опытные испытания образец КУ-200, который разработан нашим институтом, получил высокую оценку.

Правильно:

Направленный на опытные испытания образец изделия КУ-200, разработанный нашим институтом, получил высокую оценку.

При употреблении деепричастных оборотов следует помнить, что деепричастие всегда должно быть связано с существительным, обозначающим действующее лицо – субъектом действия, и ни в коем случае не с объектом. Деепричастный оборот может относиться к инфинитиву в безличном предложении при условии отсутствия субъекта.

Неправильно:

Говоря о городе, он развивается нормально.

Говоря о городе, я считаю, что он развивается нормально.

Говоря о городе, следует отметить, что он развивается нормально.



Неправильно:

Оценивая результаты работы отдела, у него отмечается высокий процент внедренных разработок.

Правильно:

Оценивая результаты работы отдела, мы отмечаем высокий процент внедренных разработок.

Придаточные предложения рекомендуется по возможности заменять синонимичными причастными или деепричастными оборотами,

Например:

Вместо:

Здания, сооружения, оборудование и прилегающую территорию растворного узла, которые находятся в пользовании УС-2, просим передать отделу капитального строительства.

Рекомендуется писать:

Здания, сооружения, оборудование и прилегающую территорию растворного узла, находящиеся в пользовании УС-2, просим передать отделу капитального строительства.

Этикет делового письма



Правила делового этикета логически вытекают из норм делового общения, в основе которых лежит:

- *Вежливое и уважительное отношение к деловому партнеру;*
- *Соблюдение определенной дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение;*
- *Умение говорить «нет», не обижая партнера и не задевая его самолюбия;*
- *Терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим;*
- *Умение признавать ошибки, быть самокритичным;*
 - *Честность в деловых отношениях;*
 - *Умение принимать решения и способность их выполнять;*
 - *Умение вести спор, полемику.*

Первое и основное правило переписки – не затягивайте с ответом, не заставляйте вашего корреспондента ждать. В случае задержки извинитесь и объясните её причину.

При подготовке ответа будьте внимательны к оформлению реквизита «адресат»: если поступившее письмо подписал руководитель, ответ нужно адресовать на его имя; если заместитель руководителя – отвечайте ему.