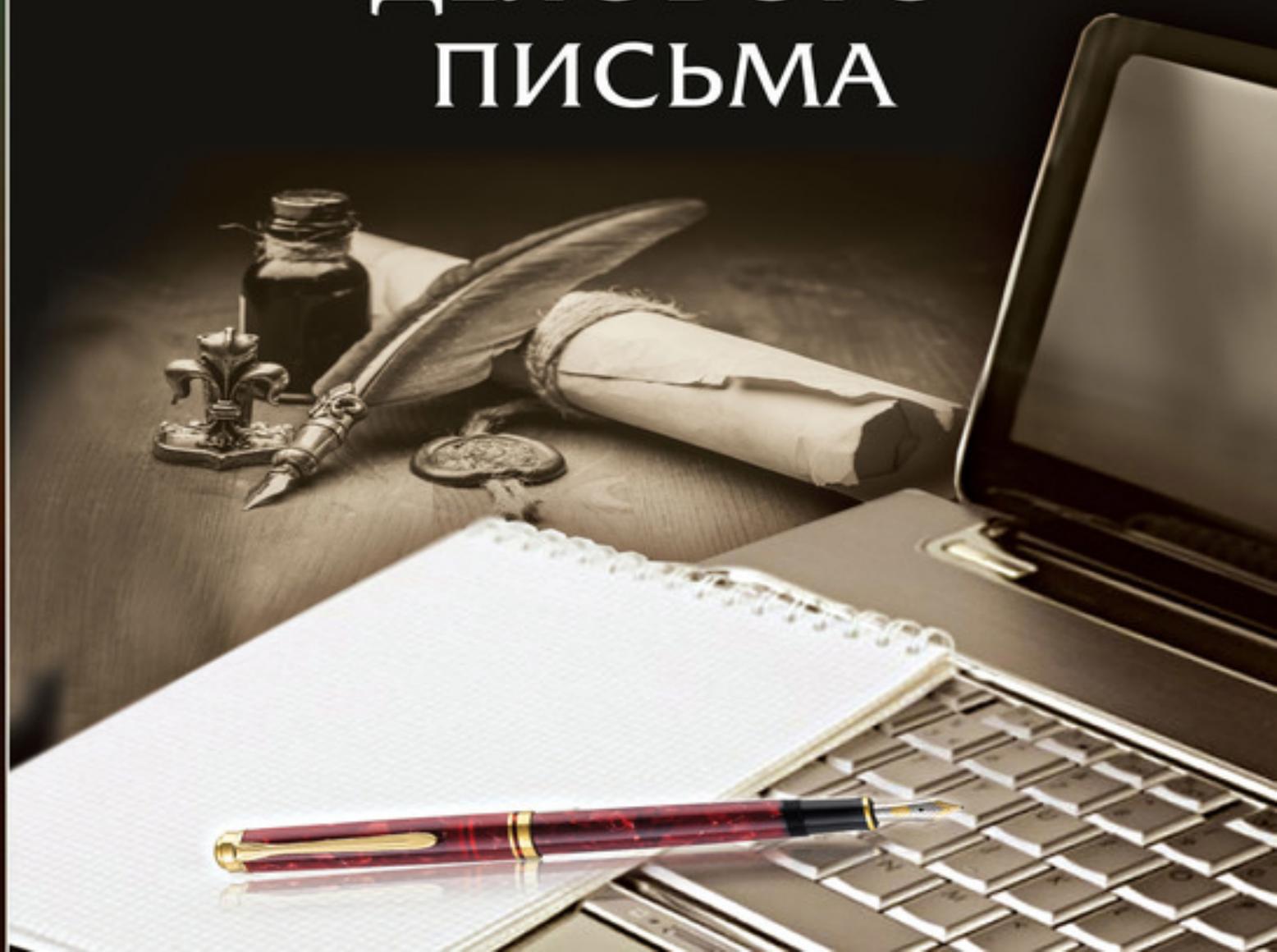


БИБЛИОТЕКА ДИПЛОМАТА

Олег ДАВТЯН

Эткет

ДЕЛОВОГО
ПИСЬМА



Annotation

В книге даются практические рекомендации по составлению наиболее распространенных видов деловых писем, включая переписку с религиозными и дипломатическими ведомствами.

Издание рассчитано на молодых специалистов и начинающих менеджеров в области международного сотрудничества, студентов факультетов международных отношений, учащихся специальных курсов, а также на широкий круг читателей, интересующихся данной тематикой.

- [Олег Давтян](#)
 - [Предисловие](#)
 - [От издателя](#)
 - [От автора](#)
 - [Глава I](#)
 - [Глава II](#)
 - [Благодарственные и поздравительные письма](#)
 - [Рекомендательные письма](#)
 - [Письма, содержащие просьбы](#)
 - [Письма, содержащие сообщения](#)
 - [Сопроводительные письма](#)
 - [Циркулярные письма](#)
 - [Письма, выражающие соболезнование](#)
 - [Письма-напоминания](#)
 - [Письма, содержащие отказ](#)
 - [Письма-приглашения](#)
 - [Служебные и докладные записки](#)
 - [Гарантийные письма](#)
 - [Коммерческая корреспонденция](#)
 - [Пресс-релизы](#)
 - [Электронные письма](#)
 - [Резюме](#)
 - [Глава III](#)
 -

- Типовые структурные элементы
- Глава IV
 -
 - Устойчивые обороты речи
 - Готовые синтаксические конструкции
 - Языковые формы
- Глава V
 -
 - Структурные ошибки
 - Неправильное _____ употребление _____ разговорных _____ и нормативных форм
 - Ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении
 - Морфологические ошибки
 - Неправильное использование слов и терминов
 - Ошибки в употреблении слов-синонимов
 - Стилистические помехи
- Глава VI
 -
 - Правильное написание адреса
 - Форма обращения
 - Вступительные фразы (образцы)
 - Основной текст
 - Заключительные формулы
 - Подпись отправителя и практические советы
- Глава VII
 - Структура Русской Православной Церкви
 - Рекомендуемые правила оформления документов
 - Обращения к духовенству Русской Православной Церкви
- Глава VIII
 -
 - Отличительные _____ особенности _____ дипломатической переписки
 - Виды дипломатической
 - Язык дипломатической переписки
 - Новые виды и формы дипломатической переписки

- [Глава IX](#)
 - [Консульства и консулы](#)
 - [Встреча или визит?](#)
 - [Пан, мистер или господин?](#)
 - [Пословицы, поговорки и фразы про письма](#)
 - [Использованная литература](#)
-



Олег Давтян

Этикет делового письма

Предисловие

В наши дни традиционная система деловой переписки претерпела радикальные изменения. Благодаря современным средствам связи и темпам жизни письма доходят до адресата почти молниеносно. Более того, зачастую они становятся неотъемлемой частью бизнес-процессов. Однако недостаток времени на чтение длинных и путаных посланий на интенсивно работающем производстве, а, тем более, в сфере международных отношений часто исключает возможность в полной мере учитывать предложения их авторов.

В связи с этим у каждого руководителя и его протокольной или PR-службы возникает острая необходимость в совершенствовании культуры делового письма: нужно уметь выбрать подходящий к конкретной ситуации тип письма или ответа, применять соответствующие языковые формулы, уметь редактировать собственные тексты, выполнять функции дизайнера и корректора, с тем чтобы отправленное письмо принесло желаемый эффект. Ведь от того, насколько текст послания точен, грамотен и вдобавок «политкорректен», на какой бумаге написан, в каком конверте и каким образом отправлен, во многом будет зависеть успех решения конкретных вопросов, а значит не только успех работы предприятий, учреждений и учебных заведений, но и взаимоотношений между странами.

Поэтому мы поставили перед собой цель – издать книгу в стиле современного «Письмовника», которая бы ежедневно и ежечасно помогала всем вовлеченным в орбиту международных связей грамотно и оперативно составлять деловые письма и соответствующим образом отправлять свои послания как по России, так и за ее пределы.

Надеемся, что наше очередное издание из серии «Библиотека дипломата» сможет принести читателям практическую пользу.

Генеральный директор ГУП «Инпредсервис»



Б. В. Морозов

От автора

Эпистолярный жанр существует с глубокой древности. С течением времени менялся лишь материал, на котором писали знаки, рисунки и буквы. К примеру, на Руси часто использовалась березовая кора, а также дощечки, на которых делали записи-зарубки. Их называли «нос», откуда и пошло выражение «заруби себе на носу». Кстати, дощечку с зарубками можно было спускать по воде, как своеобразное почтовое отправление.

На бересте и дощечках писали путем выдавливания и вырезания букв-знаков с помощью деревянных, костяных и железных палочек, которые назывались «писало». Не исключено, что такая «технология» была изобретена в помощь неграмотным торговцам, которые должны были как-то фиксировать свои финансовые операции, нанося зарубки. Их расшифровка производилась с помощью подсчета числа зарубок – «палочек». Подобные приспособления были широко распространены не только на Руси, но и в средневековой Европе, где также было много неграмотных.



Самой древней письменностью принято считать восточную. В Древнем Египте поначалу писали на всяких ровных поверхностях, на стенах, на плоских камнях и даже на посуде. В Шумере и Вавилоне широко использовались глиняные таблички. Потом на Востоке появились папирус и пергамент, а вслед за ними, начиная с XV века, и бумага. Таким образом, письмо и материалы для него очень тесно

связаны с географической, климатической, биологической зоной проживания людей.

Из античной литературы хорошо известно, что уже в те времена существовал этикет составления писем. Так, например, было принято начинать письмо не с имени адресата, а с имени отправителя, далее следовало приветствие в сопровождении приятных пожеланий и лишь затем сам текст послания.

Употребляемую в наше время обычную форму письма, так же, как и заклеенные конверты, начали использовать только в двадцатых годах XIX столетия в Англии, а в середине того же столетия вошли в употребление почтовые марки.

Неважно на чем, но во все времена люди старались высказать свои мысли и решить насущные жизненные проблемы посредством писем, с помощью которых осуществлялся обмен информацией и делались разнообразные предложения. Что же касается языковых формул, стиля и разновидностей корреспонденции, способов оформления писем и работы с ними – все это создавалось и совершенствовалось веками.

Не обходилось и без курьезов. Так, например, в период правления Ивана Грозного не было никого, кто бы осмеливался выступать против царя. Исключение составлял лишь митрополит Московский Филипп. Он часто писал царю грамоты, в которых резко осуждал опричнину и чинимые опричниками безобразия. Эти послания до того выводили царя из себя, что он называл их «филькины грамоты», показывая свое пренебрежительное отношение к их содержанию и лично к митрополиту.

Н О В Ъ Й Ш И Й,
САМЫЙ ПОЛНЫЙ
И ПОДРОБНЫЙ
ПИСЬМОВНИКЪ,

ИЛИ ВСЕОБЩИЙ СЕКРЕТАРЬ,
ВЪ ЧЕТЫРЕХЪ ЧАСТЯХЪ,
СОДЕРЖАЩІЙ ВЪ СЕБѢ
ПИСЬМА

всякаго рода, въ общепринятыхъ употребленныхъ и приспособленныхъ ко всякъмъ случаямъ и обстоятельствамъ, съ предостереженіями, правилами и наставленіями, съ которыми и писаны всякія письма ко разнымъ особамъ и о разныхъ предметахъ: съ присовокупленіемъ приимчивыхъ писемъ Великихъ Особъ, какъ то: Императрицы ЕКАТЕРИНЫ II, Императора ПАВЛА I, — Иосифа II, Фрэнца II, Людовика XV, Фридриха II, Елисаветы Англійской, Кристианы Шведской, Наполеона Бонапарте, — Графа Румянцева-Задубайскаго, Суворова-Рымнинскаго, Князя Меньшикова, Пашука, — Приица Кобургскаго, Приица де Анжа, Принцессы Гонзага, Лорда Нельсона, Барона Штакельберга, — Ученыхъ: Фелелона, Водро, Расина, дю Памп, Ганганелли, Честерфильда, Вольтера, Руссо, Велл, Шафшбурн, Юнга, Фонтенелла, Г-жи Франклин, Помпадуръ, Фукесть, дю Монтье, Поле, Гервея, Каранзина, Сумарокова, Богданевича, Муравьева, Хованскаго, Майкова и прочихъ.

Съ описаніемъ торговли и армарока, и съ образцами коммерческихъ писемъ.

Съ наставленіемъ и формами

писать всякія записки, контракты, вѣрности письма, свидѣтельства, формы векселей, таблицы о процентахъ, расписки, паспорта, доношенія, объявленія, приказанія, донесенія и просьбы, до Присудственныхъ Мѣстъ принадлежанія, и проч. и проч.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ.

Для того, чтобы научить российский чиновничий людъ правильному письму, в начале XVIII вѣка начали издаваться «письмовники» – сборники образцовъ документовъ. Предшественниками «письмовниковъ» были «формулярники», известные на Западе в VII вѣке и появившіеся на Руси не позднее XV столетія. Они содержали образцы построения документовъ по определенной схемѣ, шаблонные наборы фразъ и выраженій, являвшихся неотъемлемой частью формулярнаго этикета и отражавшихъ официальные отношенія. Другой видъ раннихъ письмовниковъ – «титулярники», содержавшіе сведения о томъ, какъ записывать полный царскій титулъ. Цветъ бумаги, которая могла быть синей, оранжевой, палевой и прочей, авторы письмовника советовали выбирать осторожно, чтобы не подвергнуться упреку в недостаткѣ вкуса.

*Дорого для жидкого
любознанию пишу!*

Достаточно высокими были требования и к почерку. Сегодня не мы одни пытаемся научить современный российский чиновничий люд, привыкший к «смс»-кам и электронным посланиям, составлять грамотные письма. На этот счет существует масса литературы и практических пособий. К сожалению, в большинстве из них отсутствуют образцы оптимальных схем письма и использования стандартных формул, позволяющих самым точным образом донести суть письма, выбрать соответствующую тональность, вежливо поздороваться и правильно попрощаться.

Считается, что лучшими мастерами эпистолярного жанра являются дипломаты, слово которых, и, тем более, «написанное пером», всегда должно звучать точно и четко. Поэтому буду особенно рад, если и они сочтут эту книгу полезной.

Глава I

Классификация деловых писем



Деловые письма – это официальные документы, которые используются для разрешения разнообразных проблем, возникающих в процессе делового общения, а также многочисленных оперативных вопросов. Кроме того, в формате деловых писем могут направляться или вручаться поздравления и благодарности от имени руководства предприятий, учреждений, организаций, в том числе от дипломатических и консульских представительств. При этом грамоты и благодарственные письма от руководителей органов государственной власти приравниваются к наградам.

Многие справочные пособия разделяют деловые письма по их функциональному признаку на две группы:

✓ письма, требующие ответа (письмо-вопрос; письмо-просьба; письмо-обращение; письмо-предложение и др.);

✓ письма, не требующие ответа (письмо-предупреждение; письмо-напоминание; письмо-приглашение и др.).

Однако общепринятые протокольные правила, которые обязательны не только для дипломатов и официальных лиц, но и для всех служащих, требуют обязательного ответа на все полученные письма (за исключением циркулярных и сопроводительных писем, а также вербальных нот). Таким образом, не только сообщается об их получении, но и выражаются слова благодарности за приглашение и подтверждение участия или неучастия в мероприятии, а также согласие или несогласие с напоминанием или же неоправданным предупреждением.

По структурным признакам деловые письма делятся на:

✓ стандартные, составленные по определенному регламенту в соответствии с темой и написанные в виде стандартных синтаксических конструкций,

✓ авторские, написанные в присущей автору манере и с учетом характера адресата.

По тематическому признаку деловые письма подразделяются на:

✓ собственно деловые, оформляющие экономические, правовые и финансовые отношения с партнерами,

✓ коммерческие, которые затрагивают вопросы материально-технического снабжения и сбыта, гарантируют обязательства и т. д.

По форме отправления деловые письма делятся на:

✓ конвертные, которые посылаются с курьером или по почте,

✓ факсимильные, отправляемые по факсу,

✓ электронные, отправляемые по электронной почте.



При этом допускается отправка сообщений в несколько адресов одновременно. Однако, согласно общепринятым нормам этикета, письма, предназначенные для одновременной отправки в несколько адресов, могут быть только циркулярными, сопроводительными или же в виде сообщений, предназначенных для широкого круга лиц, а также в виде пресс-релизов для СМИ.

По содержанию деловые письма делятся на:

- ✓ благодарственные и поздравительные,
- ✓ рекомендательные,
- ✓ содержащие просьбы,
- ✓ содержащие сообщения,
- ✓ сопроводительные письма,
- ✓ циркулярные письма,
- ✓ выражающие соболезнования,
- ✓ содержащие напоминания,
- ✓ сообщающие об отказе,
- ✓ письма-приглашения,
- ✓ служебные записки,
- ✓ гарантийные письма,
- ✓ коммерческую корреспонденцию,
- ✓ пресс-релизы,
- ✓ письма-резюме.

Глава II

Общие правила составления деловых писем



Благодарственные и поздравительные письма

В данном виде писем выражается благодарность за образцовое выполнение какого-либо рода деятельности или же содержится поздравление (илл. на стр. 20).

Тексты таких писем могут быть написаны как на специальном бланке – грамоте, так и на фирменных бланках органов власти, предприятий, учреждений или организаций, изготовленных на особом виде бумаги, например, тверже (илл. на стр. 21).

В грамотах обычно коротко перечислены заслуги, достойные благодарности, а в поздравлении присутствуют три основополагающие части: констатация достоинств, благоприятный фон, на котором осуществляется деятельность, и конкретные пожелания (илл. на стр. 22).



CONSULATE GENERAL OF THE REPUBLIC OF KOREA

ГЕНЕРАЛЬНОЕ КОНСУЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОРЕЯ
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ
Ул. Некрасова 32А, 191014, Санкт-Петербург
Тел (812)448-95-93, Факс: (812)448-96-68
e-mail: korea.spb@mail.ru

Давтяну Олегу Саркисовичу
Главному редактору журнала «Консул»

Глубокоуважаемый Олег Саркисович!

Прежде всего, позвольте выразить Вам свое почтение. Я также рад сообщить Вам, что сегодня Генеральное консульство получило из типографии готовый тираж журнала «Консул», посвященного 25-летию со Дня установления дипломатических отношений между Республикой Корея и Российской Федерацией, в количестве 1000 экземпляров. Я хотел бы искренне поблагодарить Вас за прекрасно выполненную подготовку этого специального выпуска.

Я надеюсь, что несколько позднее, в середине октября, мы смогли бы встретиться с Вами и более полно поделиться нашими впечатлениями.

Позвольте еще раз выразить Вам свою признательность за плодотворное сотрудничество.

Желаю вам хорошей осени, успехов во всех делах и доброго здоровья !

С уважением,

Ли Джун Хён

Генеральный Консул Республики Корея

15 сентября 2015



ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО
МИНИСТЕРСТВА ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
в Санкт-Петербурге

ВЫРАЖАЕТ
БЛАГОДАРНОСТЬ

*Редакционному коллективу
журнала «КОНСУЛ»*

*За многолетнее плодотворное сотрудничество
и неоценимый вклад
в высокое общественное признание
профессии дипломата*



*Представитель МИД России
В. В. Завьялов*

Санкт-Петербург 10-декабря 2016

Редакционному коллективу и читателям журнала «Консул»

Поздравляю творческий коллектив и многочисленных читателей журнала «Консул» с десятой годовщиной со дня выхода первого номера.

За эти годы журнал стал заметным явлением в медиапространстве не только Санкт-Петербурга, но и России в целом. На его страницах публикуются актуальные и интересные работы известных российских и зарубежных политиков, ученых и общественных деятелей, дающие глубокие и взвешенные оценки сложным событиям и явлениям сегодняшней жизни. Среди подписчиков журнала – ответственные сотрудники МИД России, вовлеченные в активное международное общение организации и общественные деятели, представители науки, культуры и бизнеса от Калининграда до Южно-Сахалинска, которым интересен уникальный опыт дорогой всем россиянам Северной столицы.

Сегодня Санкт-Петербург – это центр значимых международных событий, встреч и переговоров, в том числе на высшем уровне. Это город с самым большим в России числом консульских учреждений, сотрудники которых принимают участие в расширении международного и межрегионального сотрудничества.

Убежден, что журнал будет и впредь способствовать развитию международных связей Российской Федерации, вносить свой вклад в утверждение принципов гуманизма и отвечать новым вызовам времени.

Редакционному коллективу «Консула» от души желаю дальнейших творческих успехов, а его изданию – больших тиражей и роста числа подписчиков.

С уважением,

Статс-секретарь –
заместитель Министра



Г.Карасин

г.Москва, « 6 » февраля 2015 года

Или вот такое поздравление, менее официального содержания, адресованное творческой личности по случаю юбилея:

А.Е. БУТХАШВИЛИ

Выдающемуся грузинскому и российскому поэту

Многоуважаемый Автандил Ефремович!

*От имени редакции информационно-аналитического
журнала «Консул» поздравляю Вас с 80-летним юбилеем.*

Ваша жизнь, насыщенная яркими и сложными событиями в истории грузинского и российского народов, наполнена и продолжает наполняться новыми страницами, которые Вы создаете своим творчеством.

Несмотря на то, что в Петербурге нет горных вершин и стремительных рек, Вы, как орел, с высоты своего таланта способны увидеть в струях холодного дождя и в блеске белых ночей красоту родной, теперь уже привычной для Вашего взгляда природы и воспеть замечательным поэтическим словом.

Созданный Вами добрый огонек «Аиси» притягивает к себе не только Ваших соотечественников, но и многочисленных любителей грузинской культуры, тоскующих по домашней кухне и похорошей компании, где всегда поймут, поддержат и помогут найти место в нынешней непростой жизни.

Позвольте пожелать крепкого здоровья, новых творческих успехов и вечной любви родных и близких Вам людей в России, Грузии и во всем мире.

А.Е. БУТХАШВИЛИ

Выдающемуся грузинскому и российскому поэту

Многоуважаемый Автандил Ефремович!

От имени редакции информационно-аналитического журнала «Консул» поздравляю Вас с 80-летним юбилеем.

Ваша жизнь, насыщенная яркими и сложными событиями в истории грузинского и российского народов, наполнена и продолжает наполняться новыми страницами, которые Вы создаете своим творчеством.

Несмотря на то, что в Петербурге нет горных вершин и стремительных рек, Вы, как орел, с высоты своего таланта способны увидеть в струях холодного дождя и в блеске белых ночей красоту родной, теперь уже привычной для Вашего взгляда природы и воспеть замечательным поэтическим словом.

Созданный Вами добрый огонек «Ауси» притягивает к себе не только Ваших соотечественников, но и многочисленных любителей грузинской культуры, тоскующих по домашней кухне и по хорошей компании, где всегда поймут, поддержат и помогут найти место в нынешней непростой жизни.

Позвольте пожелать крепкого здоровья, новых творческих успехов и вечной любви родных и близких Вам людей в России, Грузии и во всем мире.

Как видим, написание поздравительного письма или же благодарственного текста требует от составителя, прежде всего, знания объекта. Иными словами, приступая к написанию текста, особенно в адрес незнакомого лица или ведомства, необходимо собрать о них максимальную информацию. В этом могут помочь сведения, полученные не только из Интернета (хотя все они нуждаются в дополнительной проверке), но и из популярных справочников, например из ежегодника «Кто есть кто в Санкт-Петербурге», где

размещены актуальные биографии видных деятелей науки, культуры, представителей успешного бизнеса.

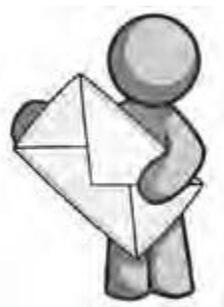
Что касается дипломатов, то их биографии можно прочесть на страницах журнала «Консул» и на сайте [www. magazineconsul.ru](http://www.magazineconsul.ru)

Плохим тоном считается переписывание стихов «по поводу» из Интернета, а также использование поздравительных открыток с заранее напечатанным текстом.

Излишне также вкладывать в поздравительные открытки свои визитные карточки, поскольку как в письме-поздравлении, так и в поздравительной открытке имеются ваши контактные данные.

Новогодние открытки, в которых написана поздравительная фраза, могут быть просто подписаны отправителем, однако на конверте должны быть указаны полные данные адресата.

В том случае, если благодарственное письмо оформлено на служебном бланке, оно регистрируется. Письмо, оформленное на специальном бланке, не регистрируется, на нем не ставятся реквизиты исполнителя, однако слева от подписи может быть поставлена печать предприятия.



Конверты, в которые запечатывают поздравления, должны быть безукоризненно чистыми, без указаний «Куда» и «Кому», желательно с логотипом отправителя, выполненным типографским способом.

На благодарственные письма и поздравления следует обязательно отвечать, стараясь максимально коротко выразить свои мысли. И также следует помнить, что, получив знак внимания от учреждений, пользующихся специфической профессиональной лексикой, например, дипломатическими формулами, применяемыми в нотной переписке, или же стилем, присущим религиозным организациям, абсолютно

нельзя копировать несвойственный канцелярской этике язык таких документов.

Что касается способа доставки подобных документов, то все они должны быть либо вручены лично, либо отправлены с курьером.

Ни в коем случае нельзя пользоваться услугами почты (если событие происходит в одном с вами городе), а также недопустимо отправлять такие письма по факсу или электронной почте.

Рекомендательные письма

Подобные документы имеют цель предложить сотрудника или организацию, предприятие, учреждение другим сотрудникам, организациям или учреждениям с целью получения работы, продвижения по службе, оказания помощи или же как партнера для сотрудничества. Письмо, как правило, пишется на бланке, подписывается и скрепляется печатью, отправляется с курьером, по почте либо выдается на руки ответственному лицу для передачи по назначению. В некоторых случаях допускается написание рекомендательного письма не на бланке и без печати.

Отвечать на рекомендательные письма не принято, однако подтвердить факт их получения желательно.

Перед тем как подписывать готовое рекомендательное письмо, не лишним было бы показать его тому, кто обратился с просьбой о выдаче документа, чтобы избежать возможных ошибок. И необходимо всегда помнить, что подписавший письмо несет личную ответственность за свою рекомендацию.

Если пишется рекомендательное письмо в адрес работодателя, то оно должно содержать краткую характеристику профессиональных навыков, достижений рекомендуемого. Правильно составленный документ позволяет наиболее полно оценить достоинства кандидата на вакантную должность, а также узнать мнение о нем со стороны сослуживцев. Данное письмо вполне может быть использовано и как приложение к резюме.

Письма, содержащие просьбы



Это, пожалуй, самый распространенный вид письма и в то же время один из наиболее трудных для составителя, поскольку от того, насколько убедительно, грамотно и понятно будет изложена просьба, зависит ожидаемый отправителем положительный результат. Просьба может излагаться от первого лица единственного числа, от первого лица множественного числа; от третьего лица единственного числа и от третьего лица множественного числа.

Важно отметить, что в таком письме не должно быть формулировок ультимативного характера, типа: «Если вы не удовлетворите нашу просьбу, то мы будем вынуждены..», или же указывающих на обязательность выполнения вашей просьбы, а также заранее выраженной благодарности за положительное решение вопроса.

Прежде чем написать такое письмо, полезно выяснить, насколько в принципе ваша просьба выполнима, с учетом всех обстоятельств.

журнал

КОНСУЛ

2 декабря 2015 года

Санкт-Петербург

Генеральному директору ГУП
«Инпресервис»
Б.В.МОРОЗОВУ

Многоуважаемый Борис Вениаминович,

В связи с ростом читательского интереса к электронному способу подачи информации, позвольте предложить Вам, как соучредителю журнала «Консул» и учредителю одноименного электронного СМИ, рассмотреть возможность перематрирования обоих изданий на основе нового проекта, текст которого прилагается.

Проект утвержден главным редактором в соответствии с законом о СМИ, однако были бы признательны, с учетом Вашего профессионального опыта, за внесение в текст исправлений и добавлений, которые бы помогли довести данный документ до необходимого совершенства.

С благодарностью



Главный редактор

О. С. Давтян

Приложение: на

журнал

КОНСУЛ

30 января 2015 года
Исх. № 012

Санкт-Петербург

**Чрезвычайному и Полномочному послу России в Армении
И.К.Вольнскому**

Многоуважаемый Иван Кириллович,

Имею честь проинформировать Вас о том, что журнал «Консул», который издается в Санкт-Петербурге, при содействии Представительства МИД, Комитета по внешним связям и Генерального консульства Республики Армения готовит в конце марта с.г. специальный выпуск, посвященный российско-армянским отношениям. В нем будут опубликованы приветствия мэра Еревана и губернатора Санкт-Петербурга, а также статьи и интервью историков, политиков, деятелей науки и культуры обеих стран. Презентация этого журнала запланирована в Ереване в ходе визита в Армению делегации Санкт-Петербурга во главе с Г.С.Полтавченко для участия в мероприятиях, посвященных 100-летию Геноцида и подписания плана сотрудничества.

В этой связи позвольте просить Вас, несмотря на огромную занятость, написать до конца февраля с.г. статью для нашего журнала примерным объемом 12 тысяч знаков. Буду также благодарен за иллюстрации к Вашей статье, отражающие многогранную работу сотрудников Посольства по развитию российско-армянского сотрудничества.

Вся информация о журнале «Консул» - на сайте www.magazineconsul.ru



С уважением,
главный редактор

О. С. Давтян

ООО «Журнал «Консул». 191014, Санкт-Петербург, Саперный пер., 11,
тел./факс: +7 (812) 275 06 16, +7 (921) 939 90 21, e-mail: davtian@yandex.ru

Чтобы не испортить подобной просьбой сложившиеся добрые и партнерские отношения, лучше заранее навести справки о возможности положительного отклика. Как говорится, «иногда лучше не давать другу деньги в долг, чтобы потом он не стал избегать встреч с вами».

В тексте письма следует привести убедительные доказательства, мотивирующие вашу просьбу, а также расчеты или сметы и оформить их в виде приложения.

Как видите, стиль письма в партнерскую организацию существенным образом отличается от обращения в дипломатическое

учреждение. Если в первом случае просьба излагается простым языком, то во втором случае применены общепринятые в дипломатических кругах формы вежливости, однако не копирующие стиль дипломатической переписки, где присутствуют обязательные вступительные и заключительные комплименты.

Письма, содержащие сообщения

Их можно назвать информационными письмами. В данном виде делового письма дается какая-либо информация, не требующая ответа или подтверждения. Обычно его автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес.

Письмо-сообщение может быть инициативным или являться ответом на письмо-просьбу или письмо-запрос.

Как правило, письма-сообщения – письма небольшого объема, нередко состоящие из одного-двух предложений.

Текст письма размещается на бланке организации и обычно начинается с обоснования или непосредственно с изложения сообщаемой информации: «Сообщаем Вам, что...», «Доводим до Вашего сведения, что...», «Считаем необходимым поставить Вас в известность о...».

Обязательными реквизитами письма-сообщения являются: наименование организации, справочные данные об организации, заголовок к тексту.

К сожалению, в данном образце (илл. на стр. 33) отсутствует обязательная отметка об исполнителе с указанием фамилии, имени и отчества и номера его телефона. Кроме того, текст документа не отформатирован (внизу большое пустое поле), что косвенно может свидетельствовать о небрежности исполнителя.



ООО «КРИПТО-ПРО»
127010, Москва, ул. Образцова д. 38
Тел./факс: (495) 933-1168

Руководителям организаций

№ 1802 от 06.04.2004

О проведении экспертизы по проведению тематических исследований корректности встраивания СКЗИ «КриптоПро CSP» в ПО «КриптоАРМ»

Информационное письмо

Настоящим подтверждаем, что по результатам экспертизы в ЦБС ФСБ России подготовлено и утверждено руководством положительное «Заключение о проведении экспертизы тематических исследований корректности встраивания средств криптографической защиты информации (СКЗИ) «КриптоПро CSP» версии 3.0 и версии 2.0 в программное обеспечение (ПО) «КриптоАРМ» версии 4.0.

Заместитель генерального директора



Н.Г. Чернова

Сопроводительные письма



Сопроводительное письмо составляется при отправке по почте документов или материальных ценностей. Как правило, оно содержит разъяснения к приложенному документу, например, количество листов, пакетов, иллюстраций и т. п.

Сопроводительные письма составляются по общей схеме делового письма и состоят из вступления, которое может включать заголовок письма, обращения к получателю и заключительной части, содержащей опись приложения и подпись отправителя. Печать на сопроводительном письме не ставится.

Сопроводительные письма принято начинать примерно с таких слов:

- направляю информацию,
- возвращаем справочные материалы,
- возвращаем подписанный с нашей стороны договор,
- посылаем справочную литературу.

ПОСОЛЬСТВО РОССИИ В ИСПАНИИ
г. Мадрид

Экз. № 1
" 27 " июля 2007 г.
Исх. № _

ГЛАВНОМУ РЕДАКТОРУ ЖУРНАЛА «КОНСУЛЬ»

О.С.ДАВТЯНУ

Уважаемый Олег Саркисович,

По Вашей просьбе направляем материалы к интервью по случаю 30-летия восстановления дипломатических отношений между Россией и Испанией.

Приложение: упомянутое, на 5 лл.

ПОСОЛ

А.КУЗНЕЦОВ

Отп. 2 экз. СО
1-адрес
2-дело
27.07.2007

Циркулярные письма

К циркулярным письмам относятся документы, направляемые одним автором группе адресатов. В отличие от распоряжений, циркуляры обычно носят общий, в том числе и инструкционный характер.

Циркулярное письмо Министерства культуры
Российской Федерации от 10.03.2000 № 01-42/16-32

Об утверждении образца государственного
документа о послевузовском профессиональном
образовании

Циркулярное письмо Министерства культуры
Российской
Федерации от 10.03.2000 N 01-42/16-32

Направляем для сведения и руководства Приказ
Министерства образования Российской Федерации N 568 от
15.10.99 "Об утверждении образца государственного
документа о
послевузовском профессиональном образовании".

Заместитель Министра А.И.Иванов

Приложение: упомянутое, на 2л.

В то же время, циркулярное письмо может содержать конкретное поручение вышестоящей



МОСКОВСКИЙ ПАТРИАРХАТ

ВОРОНЕЖСКАЯ МИТРОПОЛИЯ
ВОРОНЕЖСКОЕ И ЛИСКИНСКОЕ
ЕПАРХИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

« 10 » января 2014 г.

№ 01

394836, г. Воронеж, ул. Освободительное шествие, 20
тел. ф. (473) 255-34-35

*Отцам благочинным
Воронежской и Лискинской,
Борисоглебской и Бутурлиновской епархий*

ЦИРКУЛЯРНОЕ ПИСЬМО

По благословению Его Высокопреосвященства, Высокопреосвященнейшего СЕРГИЯ, митрополита Воронежского и Лискинского, 26 января 2014 года во всех храмах Воронежской и Лискинской, Борисоглебской и Бутурлиновской епархий по окончании Божественной литургии необходимо зачитать Послание Святейшего Патриарха Московского и всея Руси Кирилла и Священного Синода архимандритам, пастырям, диаконам, монашествующим и всем верным чадам Русской Православной Церкви в связи с 700-летием рождения святого преподобного Сергия Радонежского, игумена Радонежского.

Текст Послания размещен на официальном сайте Русской Православной Церкви на странице: <http://www.patriarchia.ru/db/text/3480970.html>, а также дан в приложении в данном письме.



И.о. зав. канцелярией
Епархиального управления

Л.А. Ермак

Письма, выражающие соболезнование



Письма со словами соболезнования служат для выражения сочувствия и поддержки в трагических и печальных ситуациях. Это одно из самых трудных писем, требующих от их составителя особого чувства такта. Письмо должно быть кратким и, в то же время, максимально сердечным и утешительным. Поводом может быть смерть человека, инвалидность, тяжелая травма в результате автомобильной аварии, пожара, природных катастроф и т. д. Их принято направлять сразу после известия о трагической ситуации.

Письмо-соболезнование обычно оформляют на фирменном бланке с подписью. Фирменный бланк может быть изготовлен с траурной рамкой.

В качестве примера – текст соболезнования губернатора Санкт-Петербурга в связи с кончиной народной артистки России З.М. Шарко.

Выражаю самые искренние и глубокие соболезнования родным, близким, друзьям, коллегам и поклонникам народной артистки России Зинаиды Максимовны Шарко в связи с ее кончиной.

Перестало биться сердце яркой, самобытной актрисы, с именем которой связана целая эпоха в истории петербургского театра. Уникальный талант Зинаиды Шарко раскрылся на сцене легендарного Большого драматического театра. Ей, актрисе «товстоноговского призыва», были подвластны любые роли, как в русской

классике, так и в современных пьесах. Высочайшее мастерство, огромная внутренняя сила, обаяние, душевная щедрость и истинно петербургская интеллигентность предопределили успех ее творчества, снискали ей всенародную любовь.

Зинаида Шарко ушла из жизни, но оставила нам богатое наследие – множество ролей в театре и в кино, радиоспектакли.

Светлая память о Зинаиде Максимовне Шарко навсегда сохранится в наших сердцах.

Губернатор Санкт-Петербурга

Г. С. Полтавченко

Выражаю самые искренние и глубокие соболезнования родным, близким, друзьям, коллегам и поклонникам народной артистки России Зинаиды Максимовны Шарко в связи с ее кончиной.

Перестало биться сердце яркой, самобытной актрисы, с именем которой связана целая эпоха в истории петербургского театра. Уникальный талант Зинаиды Шарко раскрылся на сцене легендарного Большого драматического театра. Ей, актрисе «товстоноговского призыва», были подвластны любые роли, как в русской классике, так и в современных пьесах. Высочайшее мастерство, огромная внутренняя сила, обаяние, душевная щедрость и истинно петербургская интеллигентность предопределили успех ее творчества, снискали ей всенародную любовь.

Зинаида Шарко ушла из жизни, но оставила нам богатое наследие — множество ролей в театре и в кино, радиоспектакли.

Светлая память о Зинаиде Максимовне Шарко навсегда сохранится в наших сердцах.

*Губернатор Санкт-Петербурга
Г. С. Полтавченко*

Другой пример – телеграмма соболезнования, адресованная 19 октября 2010 года губернатору Краснодарского края Александру Ткачеву.

С чувством глубокой скорби и сострадания воспринята в Кабардино-Балкарии весть о стихийном бедствии в Туапсинском районе, приведшем к человеческим жертвам. От имени парламента и правительства, всего народа Кабардино-Балкарской Республики выражаю искренние соболезнования по поводу гибели людей, готовность оказать необходимую помощь пострадавшим и в ликвидации последствий стихийного бедствия. Прошу выразить наши соболезнования родным и близким погибших.

*Глава Кабардино-Балкарской Республики
А. Б. Каноков*

С чувством глубокой скорби и сострадания воспринята в Кабардино-Балкарии весть о стихийном бедствии в Туапсинском районе, приведшем к человеческим жертвам. От имени парламента и правительства, всего народа Кабардино-Балкарской Республики выражаю искренние соболезнования по поводу гибели людей, готовность оказать необходимую помощь пострадавшим и в ликвидации последствий стихийного бедствия. Прошу выразить наши соболезнования родным и близким погибших.

*Глава Кабардино-Балкарской Республики
А. Б. Каноков*

В случае смерти руководящих государственных деятелей, выдающихся работников культуры, науки и искусства, а также в связи с трагическими ситуациями (стихийные бедствия, теракты, техногенные катастрофы и т. п.) в дипломатических и консульских учреждениях тех стран, в которых произошла трагедия, принято выставлять книги соболезнований. При получении подобного извещения необходимо заранее заготовить текст, который затем аккуратно вписать на свободной странице открытой книги и поставить подпись.

Письма-напоминания



Основная цель написания данного вида делового письма – напомнить о выполнении взятых на себя обязательств стороной договора или соглашения. Письма-напоминания направляются в тех случаях, когда не удастся получить ответ в заранее согласованные сроки или же в соответствии с регламентом. Это может быть напоминание об оплате, о долге, напоминание о необходимости срочного ответа на письмо, отправленное ранее, и т. п. Оно состоит из двух элементов: напоминание об истечении срока и возможные меры, которые будут приняты в случае невыполнения достигнутых договоренностей, имеющих юридическую силу. Желательно в тексте сделать ссылки на пункты договора или другого документа, в котором прописаны основные обязательства сторон сделки, или же приложить соответствующие копии документов.

Образец письма-напоминания о выполнении условий договора.

В соответствии с договором поставки от 01.05.2012 № 5/12 ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес туристическое снаряжение различного ассортимента в течение года ежемесячно, начиная с мая 2012 года, однако партия снаряжения, предназначенная для поставки в ноябре текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки.

Напоминаем, что конечной датой отгрузки изделий является 30.11.2012.

Убедительно просим Вас срочно обеспечить отгрузку снаряжения. В противном случае мы будем вынуждены, в соответствии с п. 3.6 договора, предъявить штрафные санкции в размере 0,02 % от общей стоимости договора за каждый день задержки.

В соответствии с договором поставки от 01.05.2012 № 5/12 ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес туристическое снаряжение различного ассортимента в течение года ежемесячно, начиная с мая 2012 года, однако партия снаряжения, предназначенная для поставки в ноябре текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки.

Напоминаем, что конечной датой отгрузки изделий является 30.11.2012.

Убедительно просим Вас срочно обеспечить отгрузку снаряжения. В противном случае мы будем вынуждены, в соответствии с п. 3.6 договора, предъявить штрафные санкции в размере 0,02% от общей стоимости договора за каждый день задержки.

Данное письмо пишется на фирменном бланке, адресуется руководителю предприятия и подписывается отправителем.

Если же одна из сторон никак не реагирует на письмо-напоминание, то вторичное письмо может быть отправлено уже в виде предупреждения в более жесткой форме.

Тем не менее, не следует «перегибать палку», употребляя фразы типа «вы обязаны», «вам следует явиться», «в противном случае» в письме-напоминании о действиях, носящих обычный рабочий характер. При этом совсем необязательно делать множество ссылок на регламентирующие документы и перечислять бумаги, которые требуется брать с собой. И уж совсем не к месту угрозы.

Приводим фрагмент одного из таких «посланий», чтобы предостеречь от ошибок.

В соответствии с Федеральным законом РФ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008г. № 294-ФЗ Вы обязаны обеспечить проверки и в случае невозможности Вашего присутствия уполномочить доверенностью представителя юридического лица, в которой необходимо оговорить право на представление интересов организации в Государственной инспекции труда в городе Санкт-Петербурге, в т.ч. право предоставлять, получать и подписывать документы, право на участие при возбуждении и рассмотрении дела об административном правонарушении.

Одновременно разъясняю, что неисполнение законному распоряжению или требованию государственного инспектора труда, а равно воспрепятствование осуществлению им служебных обязанностей, непредставление или несвоевременное предоставление сведений по запросу государственного инспектора труда влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 19.4, 19.7 КоАП РФ, в виде штрафа.

Также информирую, что в соответствии со статьей 27.2 КоАП РФ лицо может быть подвергнуто доставлению, т.е. принудительному препровождению лица в служебное помещение орган внутренних дел для возбуждения административного производства.

Государственный
инспектор труда



А. Н. Теляшов

Письма, содержащие отказ

Стремление сохранить деловую репутацию и позитивный имидж диктует нам определенные правила написания подобных писем. В них важно не только не обидеть адресата, но и остаться с ним если не в дружеских, то хотя бы в лояльных отношениях.

Желательно подойти к отказу постепенно. Например, в теме письма надо обозначить нечто нейтральное, например, «О сотрудничестве». Затем написать о том, что вы очень благодарны за предложение, что вы очень внимательно с ним ознакомились, и только потом воспользоваться фразой: «к сожалению, в данный момент мы вынуждены отказаться от вашего весьма интересного предложения» и далее в меру подробно мотивировать причины отказа. Делать это надо в максимально вежливом тоне, используя аргументы, которые были бы понятными и убедительными. Более того, в ответном письме желательно было бы написать о том, что в перспективе вы могли бы вернуться к рассмотрению данной инициативы. В вашем ответе можно было бы подсказать, в какую инстанцию следует обратиться с тем же самым запросом, или же предложить взаимодействие в других вопросах.

Вот одно из таких писем.

журнал

КОНСУЛ

20 января 2015 года
Исх. № 008

Санкт-Петербург

**Председателю Комитета по печати и взаимодействию со СМИ
А.А.ЛОБКОВУ**

Уважаемый Александр Анатольевич,

Прежде всего, позвольте поблагодарить за исключительное доверие, оказанное редакции журнала «Консул». Ваше предложение сотрудничества с уважаемым изданием «Петербургский дневник» было воспринято нами как дополнительная возможность продолжения международной тематики «Консула», причем в формате, позволяющем более оперативно разъяснять суть российской внешней политики и ее реализации на региональном уровне.

К сожалению, после рабочей встречи в редакции газеты «Петербургский дневник» выяснилось, что наша концепция не вписывается в формат этого издания. Вместо аналитических статей, нам было предложено готовить новостные материалы с комментариями объемом всего в 7 тысяч знаков. Работа в таком режиме потребовала бы включения в наш штат дополнительных сотрудников, соответствующих материальных затрат, однако эти вопросы так и не стали предметом обсуждения с руководством «Петроцентра» как партнера данного проекта.

Тем не менее, если потребуется, мы готовы оказывать безвозмездную консультационную помощь при подготовке материалов, связанных с деятельностью дипломатических и консульских учреждений и их сотрудников.



С уважением

главный редактор

(О. С. Давтян)

Письма-приглашения

Приглашения на мероприятия оформляются по-разному, в зависимости от характера, формата, количества гостей, места проведения и т. д. Это могут быть письма, открытки или же специальные бланки. Общим требованием к данному виду деловой переписки является правильное название мероприятия, уважительное обращение к приглашаемым лицам, а также точное указание даты, места и времени, а в случае необходимости – и формы одежды.



*Генеральный консул Венгрии в Санкт-Петербурге
и д-р Агнеш Молнар
имеют честь пригласить*

г-ну Давыдану О.С.

*на приём по случаю революции и освободительной борьбы 1956 года,
который состоится 21 октября 2014 года в 18 часов
в здании Генерального консульства по адресу: ул. Марата, 15*

R.S.V.P

тел.: 312-6458, 312-6753

e-mail: mission.spt@mfa.gov.hu

Просьба иметь приглашение при себе

Приглашения официальным лицам обязательно направляются с курьером, остальным гостям их можно отправить по почте или, в особых случаях, о которых пойдет речь ниже, по факсу или электронной почте. При этом в отношении высокопоставленных лиц считается обязательным первоначальное устное предложение, и только после его принятия – письменное.



Генеральный консул Китайской Народной Республики в Санкт-Петербурге
господин Цзи Яньчи с супругой

имеют честь пригласить

г-ну Павтуну О.С.

на прием по случаю своего вступления в должность

Генерального консула КНР в Санкт-Петербурге

29 мая (среда) 2013 г. в 18:00

Зимний сад (Winter garden)
Гостиница «Астория»
Ул. Большая Морская, 39

Сбор гостей: 17:30-18:00
R.S.V.P. 7147670
Просьба при себе иметь приглашение

Самой распространенной является ошибка писать приглашение от имени посла или генерального консула, в то время как протокольные правила диктуют такой порядок: вначале пишется должность руководителя консульского учреждения (без имени и фамилии), а потом имя и фамилия его (ее) супруги (супруга), если, конечно, дипломат находится в России вместе с супругом или супругой.

Далее, как правило, от руки и в родительном падеже пишется только имя и фамилия приглашаемого, причем слова «господин», «госпожа» в официальной переписке сокращать не принято. Должность и почетные титулы указываются на конверте.

Женам и мужьям отдельных приглашений не посылают, за исключением случаев, когда супруг или супруга занимает протокольные должности. Следует также помнить, что на первом месте в тексте приглашения ставится имя и фамилия приглашаемого лица, затем добавляется «с супругой» или «с супругом».



*On the occasion of the 86th anniversary of the
proclamation of the Republic,
Consul General of the Republic of Turkey
and
Mrs. Mehmet Cinar
request the pleasure of the company of
Mr. Aleg Davtyan and Spouse
at a reception on Thursday, 29 October 2009
from 19.00 to 21.00 hours*

*Grand Hotel Europe
Mikhailovskaya Ulitsa 117
«Krysha» Ballroom, 5th floor*

*Regrets only
312 10 48
312 32 10*

Please present this card at the entrance

Приглашать гостей следует заблаговременно, но не позднее 7-10 дней до начала мероприятия. Если под текстом приглашения на прием отпечатана аббревиатура R.S.V.P. (Repondez s'il vous plait – франц.) – ответьте, пожалуйста, – то следует не позднее трех-пяти дней после его получения ответить лично или воспользоваться услугами секретаря. При этом следует иметь в виду, что чем выше официальное положение лица, организующего прием, тем раньше сообщается об участии либо о невозможности участия. Для ответа в приглашении обычно указывается телефон или адрес электронной почты, по которому можно написать примерно такие слова: «Благодарю за приглашение и с удовольствием приму участие», «Спасибо и до скорой встречи», «С удовольствием воспользуюсь Вашим приглашением», «Сочту за честь быть вместе с Вами в столь торжественный день», и т. д.

Иногда под буквами R.S.V.R делается надпись: Regrets only (ответить только в случае отказа). Когда высокие гости принимают предварительное устное приглашение, то на бланке или в письме, которое они получают, буквы R.S.V.R обычно зачеркиваются, а над ними пишется "p. m." (pour memoire) или "to remind", то есть «для памяти». В остальных случаях, когда в полученном приглашении на прием буквы R.S.V.P. не зачеркнуты, необходимо заранее письмом или по телефону сообщить, принимается приглашение или нет. Задержка

ответа и, тем более, его отсутствие – свидетельство неучтивости. Лучше вежливо отказаться заранее, чем затягивать ответ.

Отказ от участия в мероприятии, особенно если приглашение поступило из государственных структур или же дипломатических и консульских представительств, требует особого такта. Наиболее вежливой формой ответа считается письмо.

Письменный ответ составляется в третьем лице с указанием должности приглашаемого, имени его супруги и не подписывается. Например:

Вице-губернатор Ленинградской области и М. И. Иванова подтверждают получение любезного приглашения на обед от имени генерального консула Республики Польша и госпожи Ванды Ковальской по случаю визита делегации Сейма Республики Польша во вторник 10 мая, которое они с удовольствием принимают.

Вице-губернатор Ленинградской области и М. И. Иванова подтверждают получение любезного приглашения на обед от имени генерального консула Республики Польша и госпожи Ванды Ковальской по случаю визита делегации Сейма Республики Польша во вторник 10 мая, которое они с удовольствием принимают.

Или, в случае отказа:

Вице-губернатор Санкт-Петербурга и И. В. Ефимова сердечно благодарят за любезное приглашение на прием от имени генерального консула Словацкой Республики господина Вацлава Ситаржа по случаю визита делегации мэрии города Кошице, однако, в связи с отъездом в командировку, не смогут принять участие в этом торжественном мероприятии.

Вице-губернатор Санкт-Петербурга и И. В. Ефимова сердечно благодарят за любезное приглашение на прием от имени генерального консула Словацкой Республики господина Вацлава Ситаржа по случаю визита делегации мэрии города Кошице, однако, в связи с отъездом в командировку, не смогут принять участие в этом торжественном мероприятии.

Приглашения пишутся в третьем лице, с употреблением протокольной формулы «имею честь пригласить...». Далее сообщается формат приема: бокал шампанского, обед, фуршет и т. д. Указывается место проведения, а также время начала мероприятия. Если одновременно указывается не только время начала, но и окончание, это означает, что гости могут приходить и уходить с мероприятия в любой момент, обозначенный данными протокольными временными рамками.

Иногда на приглашениях можно прочесть: на 2 лица. Такие надписи могут быть исключительно на бланках, приглашающих на неофициальное мероприятие, например, на открытие выставки, на презентацию и т. п.

Служебные и докладные записки



Служебные и докладные записки относятся к внутренним документам организации и составляются так же, как и другие виды деловой переписки с использованием стандартных конструкций и речевых оборотов. Такие документы, как правило, адресуются руководству, но могут направляться одним должностным лицом к другому, в них кратко формулируется одна из проблем, делаются выводы и предложения. Они могут содержать информацию о начале или окончании какой-то работы, просьбу о необходимости предоставления дополнительного финансирования, трудовых ресурсов или материалов и т. д. В форме докладных записок сообщается о нарушении трудовой дисциплины.

Докладные записки не имеют общепринятого стандарта, каждая организация и учреждение имеют свои правила написания подобных документов, которые обязательны для всех сотрудников.

Используя образцы, в том числе и скачанные из Интернета, не забывайте исправлять допущенные источником ошибки. Так, например, на образце, приведенном ниже, инициалы адресата поставлены после его фамилии, отсутствуют запятые в последнем предложении, текст не отформатирован.

Образец служебной записки на приобретение компьютера

Отдел кадров

Начальнику отдела информационных технологий

ООО «Премиум»

Сыроежкину М. В.

Служебная записка

05.10.2013 № 2

г. Москва

О ремонте (замене) компьютера

Довожу до Вашего сведения, что с 20 сентября 2013 г. в закрепленном за менеджером по персоналу Мороз Татьяной Ивановной персональном компьютере часто происходят сбои программного обеспечения.

В связи с этим прошу произвести ремонт данного компьютера либо его замену.

Начальник отдела кадров

Н.И. Бойко

Гарантийные письма



Гарантийное письмо – это документальное подтверждение выполнения каких-либо действий или соблюдения поставленных условий. В нем можно зафиксировать срок выполнения работ, гарантию качества предоставляемой услуги, факт оплаты труда или денежной выплаты. Гарантийное письмо предназначено для предоставления адресату письменных гарантий с подтверждением обещаний или условий, намерений или действий отправителя, так или иначе связанных с интересами адресата.

Гарантийное письмо может быть адресовано организации или физическому лицу. В гарантийном письме могут гарантироваться оплата за выполненную работу, сроки выполнения работ, качество выполнения работ, качество поставляемого товара, сроки его поставки, оплата полученной продукции и т. п. Гарантийные письма носят юридический характер, соответствуя по статусу документам договорного характера, т. е. договорам и дополнительным соглашениям.

Чаще всего гарантийные письма предоставляются для подтверждения факта оплаты. В этом случае обязательным является указание ссылки на номера договора или счета, согласно которому должна быть произведена оплата. В то же время гарантийное письмо может быть документом и для третьих лиц.

Гарантийное письмо отличается ясностью, точностью и однозначностью формулировок – поскольку в нем идет речь о предоставлении адресату гарантий от имени и по поручению организации или должностного лица. В нем обязательно указывается вид операции, а иногда и полная процедура, которая будет произведена.

Бланк гарантийного письма должен содержать номер и дату исходящего документа, наименование адресата, соответствующий заголовок. Письмо может быть адресовано как руководителю организации, так и безлично, с указанием полного названия фирмы. В тексте письма указывается, какие обязательства, в каком объеме и в какие сроки организация гарантирует выполнить. В конце письма после слов: «гарантируем...», «Компания гарантирует...» и т. п. указываются банковские реквизиты. Письмо, как правило, подписывают руководитель и главный бухгалтер, ставится печать.

Например:

Логотип
организации

«__» _____ 20__ г.

Директору

Исх. _____

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Просим Вас изготовить продукцию согласно заявке № _____
от __. __. __.

Оплату гарантируем.

Наши банковские реквизиты:

ИНН/КПП _____

Юридический адрес _____

Р/с № _____

В банке _____

К/с № _____

БИК _____

Генеральный директор

(подпись)

Главный бухгалтер

(подпись)

М.П.

Коммерческая корреспонденция



Данный вид делового письма напрямую связан с отношениями между хозяйствующими субъектами и потребителями. Они могут посылать друг другу запросы и оферты, отвечать на них, а также предъявлять взаимные претензии.

Запрос представляет собой обращение лица, желающего заключить сделку. В запросе обязательно указывается наименование товара (услуг), условия, на которых желательно получить товар, условия платежа, количество и качество товара.

При составлении данного вида делового письма желательно в подробностях изложить суть вопроса с целью экономии времени получателя на составление письма-ответа и ускорения его получения.

Структура письма-запроса такая же, как и у любого делового письма, то есть ставится дата документа и исходящий номер (письмо-запрос может быть письмом-ответом, в таком случае необходимо также указать номер и дату документа, на который отвечают). Заголовок должен отразить суть запроса. Далее следует обращение, излагается содержание запроса (просьба что-то выслать, сообщить и т. п.), а в конце одна из форм вежливости (выражение надежды на сотрудничество). Данный документ обычно подписывает руководитель организации либо уполномоченное лицо. Оформление письма осуществляется на фирменном бланке организации с реквизитами. Как и письмо-просьба, письмо-запрос требует ответа.

В письме, содержащем оферту, обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). В ответе выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями. Оферта – это предложение о заключении договора о сотрудничестве с

указанием основных деталей сделки: наименования, количества, качества, цены товара, условий и срока поставки, оплаты, способа доставки. Она является предварительной стадией заключения договора. Лицо, делающее предложение, называют офферентом, принимающее – акцептантом. Предложение, сделанное неопределенному кругу людей, называется *публичной офертой*.

Такой документ пишется либо в ответ на письмо-запрос, либо по инициативе отправителя. Составляется оферта в письменном виде или устно: по телефону, при переговорах между сторонами сделки.

Оформить *оферту* можно в виде проекта договора, который одна сторона сделки направляет другой. В письме-ответе вторая сторона либо соглашается (что называется акцептом), либо вносит свои изменения или дополнения, либо отказывается принять предложенные условия. Принятием предложения является заключение контракта либо выдача заказа. В случае отказа переписка между сторонами продолжается до тех пор, пока не будет достигнута окончательная договоренность.

Структура написания оферты также соответствует общей структуре делового письма.

Письма с претензией называются рекламацией. Они направляются в адрес сторон, нарушивших, по мнению отправителя, принятые обязательства по договорам, и содержат требование возместить убытки. Рекламация может быть предъявлена в отношении качества, количества товаров, сроков поставки и т. п.

Данный документ обычно содержит основания для предъявления претензий, доказательства произошедшего ущерба, а также конкретные требования стороны, предъявляющей претензию.

Рекламация направляется с приложением всех необходимых документов. В ответе на рекламацию сообщается, что: «информация принята к рассмотрению», «рассматривается» полностью, частично либо «отклоняется» или же «денежная оплата произведена».

Образец оферты (о поставке продукции)

(должность адресата — кому предназначена оферта)

(наименование организации)

« » _____ 20__ г. № _____
на № _____ от « » _____ 20__ г.

О поставке продукции

Благодарим за запрос от « » _____ 20__ г. и сообщаем, что
можем предложить Вам _____

(наименование товара)

в количестве _____.

Качество —

Упаковка —

Цена —

Срок поставки —

Условия оплаты —

Настоящее предложение действительно до « » _____ 20__ г.

С уважением,

*должность адресанта
наименование организации*

*ФИО адресанта
подпись адресанта*

М.П.

Образец письма-претензии

*Директору магазина «Планета»
от С. Ю. Селезневой,
проживающей по адресу:
г. Великие Луки, ул. Ленина, 2, кв.1*

ПРЕТЕНЗИЯ

05 ноября 2011 года в Вашем магазине я купила пылесос «Вихрь», который сломался во время гарантийного срока.

В сервисном центре нужных деталей для ремонта не оказалось, в ближайшее время они также не поступят, поэтому, в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», я имею право на замену пылесоса.

Прошу рассмотреть мою претензию в течение 7 дней. В случае игнорирования моих требований я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении я буду требовать и компенсации морального ущерба.

Приложение:

- 1) копия чека о покупке пылесоса;*
- 2) копия гарантийного талона;*
- 3) копия акта осмотра пылесоса.*

20 марта 2012 года

Селезнева

С. Ю. Селезнева

Образец письма-претензии от юридического лица

П Р Е Т Е Н З И Я № _____

На основании договора № _____ от «___» _____ 20__ г.,
накладной № _____ от «___» _____ 20__ г., счета № _____
от «___» _____ 20__ г. в адрес _____

_____ (наименование организации, которая предъявляет претензию)
поступили товары _____

(наименование товаров)

по цене _____ руб. в количестве _____ на сумму _____ руб.

Данные товары поступили _____
(вид транспортного средства)

При проверке товара по качеству (количеству) было установлено, что
по накладной, счету, значит: _____

Фактически оказалось

Брак (недостача) на сумму _____ руб. образовался (сь) по вине поставщика
(перевозчика, изготовителя).

Данный факт подтверждается актом № _____ от «___» _____ 20__ г.

На основании изложенного и руководствуясь ст. _____ договора № _____
от «___» _____ 20__ г.,

П Р О Ш У:

Убытки в сумме _____ руб.,
(стоимость бракованного или недостающего товара)

% штрафа в сумме _____ руб., транспортные расходы в сумме _____ руб.,
расходы по экспертизе в сумме _____ руб., всего в сумме _____ руб. перечислить
на наш расчетный счет № _____ в _____
(наименование банка)

Приложения:

1. Акт приемки товара № _____.
2. Удостоверение представителя № _____ от «___» _____ 20__ г.
3. Товаротранспортная накладная № _____.
4. Другие документы, обосновывающие претензию, на _____ листах.

Руководитель предприятия (подпись)

Пресс-релизы



В последние годы, особенно в связи с популярностью профессии PR-специалистов (специалистов по связям с общественностью), широкое распространение получили пресс-релизы, которые, как особый вид делового письма, составляются и публикуются в СМИ до и после окончания мероприятий.

Темами для пресс-релиза могут быть значимые протокольные события в масштабах ведомства, а также рабочие встречи, выпуск новой продукции, окончание строительства, открытие представительства, предстоящие выступления мастеров искусств, спортивные соревнования и т. п. мероприятия с участием официальных лиц и руководителей различного уровня, в том числе и иностранных гостей и дипломатов.

Важно отметить, что информация, содержащаяся в пресс-релизах, часто используется другими источниками, тиражируется СМИ, поэтому она должна быть достоверна как по форме, так и по содержанию.

Существуют общепринятые правила написания таких документов.

Прежде всего, пресс-релиз принято посвящать какой-то одной теме, а грамотно составленный заголовок должен правильно отразить содержание мероприятия и сразу же привлечь к нему внимание читателей. Текст документа должен быть по возможности кратким, не превышающим 1500–2800 знаков (1–1,5 страницы формата А4). Пресс-релиз желательно составлять с помощью простых нераспространенных предложений с прямым порядком слов. Исключение может составлять заголовок, который будет начинаться

примерно так: «Разрешены полеты в Турцию» или «Деньги вновь выброшены на ветер», и т. п. Текст пресс-релиза должен содержать не только интересный заголовок и легко читаться, но и все слова должны быть внятными и лаконичными, а их смысл понятен во время чтения без предварительного знакомства с темой. При прочтении каждая новость должна увлекать.

Первый абзац содержит описание информационного повода, причем в нем может повторяться текст заголовка. Затем идет основная часть с описанием события и указанием присутствующих официальных лиц, а также изложением их высказываний. При этом желательно избегать цитирования, поскольку цитаты, вырванные из общего контекста, зачастую бывают поводом для скандалов и всяческих недоразумений, в том числе и на межгосударственном уровне.

Тональность документа должна быть предельно спокойной, без эмоциональных слов, типа: «уникальный», «выдающийся», «милый» и, конечно же, не содержать авторского мнения или же авторских выводов.

Необходимо помнить, что абсолютные количественные показатели должны указываться в одинаковых единицах измерения, а малоизвестные аббревиатуры следует употреблять только после предварительной их расшифровки.

Произведем краткий анализ двух текстов пресс-релизов.

Губернатор обсудил с министром туризма и заместителем министра иностранных дел Греции перспективы сотрудничества

16 июня 2016 года губернатор Санкт-Петербурга Георгий Полтавченко встретился на Петербургском международном экономическом форуме с министром туризма Греческой Республики Еленой Кундура и заместителем министра иностранных дел Греции Димитрисом Мардасом.

Главной темой беседы стало развитие сотрудничества в сфере туризма; а также укрепление межрегиональных связей Санкт-Петербурга и Греции.

Георгий Полтавченко отметил, что Россия и Греция связаны узами дружбы, историческим и духовным наследием. Сегодня, несмотря на сложную экономическую и политическую ситуацию, временное снижение товарооборота и туристического потока, наш город активно развивает межрегиональные связи с Грецией, в том числе с городами-партнерами Салониками и Пиреем. Многие районы Санкт-Петербурга поддерживают контакты с муниципалитетами городов Греции. Губернатор также выразил надежду, что мероприятия перекрестного Года России и Греции, торжественное открытие которого состоялось 8 апреля в Государственном Эрмитаже, а также проведение Дней Санкт-Петербурга в Салониках осенью этого года будут способствовать активизации туристического обмена и сотрудничества в различных областях.

Елена Кундура представила туристические возможности Греции, отметив, что правительство страны уделяет большое внимание развитию инфраструктуры и инвестиционного климата. Так, в Греции развивается тематический туризм – агрономический, спортивный, паломнический, «Туризм вне возраста» для пенсионеров и другие.

Министр иностранных дел Греции Димитрис Мардас рассказал о работе Смешанной Российско-Греческой комиссии по экономическому, промышленному; научно-техническому сотрудничеству; которая в том числе занимается туристической отраслью и межрегиональными связями.

**Губернатор обсудил с министром туризма
и заместителем министра иностранных дел Греции
перспективы сотрудничества**

16 июня 2016 года губернатор Санкт-Петербурга Георгий Полтавченко встретился на Петербургском международном экономическом форуме с министром туризма Греческой Республики Еленой Кундура и заместителем министра иностранных дел Греции Димитрисом Мардасом.

Главной темой беседы стало развитие сотрудничества в сфере туризма, а также укрепление межрегиональных связей Санкт-Петербурга и Греции.

Георгий Полтавченко отметил, что Россия и Греция связаны узами дружбы, историческим и духовным наследием. Сегодня, несмотря на сложную экономическую и политическую ситуацию, временное снижение товарооборота и туристического потока, наш город активно развивает межрегиональные связи с Грецией, в том числе с городами-партнерами Салониками и Пиреем. Многие районы Санкт-Петербурга поддерживают контакты с муниципалитетами городов Греции. Губернатор также выразил надежду, что мероприятия перекрестного Года России и Греции, торжественное открытие которого состоялось 8 апреля в Государственном Эрмитаже, а также проведение Дней Санкт-Петербурга в Салониках осенью этого года

будут способствовать активизации туристического обмена и сотрудничества в различных областях.

Елена Кундура представила туристические возможности Греции, отметив, что правительство страны уделяет большое внимание развитию инфраструктуры и инвестиционного климата. Так, в Греции развивается тематический туризм — агрономический, спортивный, паломнический, «Туризм вне возраста» для пенсионеров и другие.

Министр иностранных дел Греции Димитрис Мардас рассказал о работе Смешанной Российско-Греческой комиссии по экономическому, промышленному, научно-техническому сотрудничеству, которая в том числе занимается туристической отраслью и межрегиональными связями.

Наиболее распространенной является ошибка в первой фразе практически всех пресс-релизов, за исключением «канонических», исходящих, в основном, из Министерства иностранных дел России. Как правильно обозначить поведение хозяина и гостя: «встретился», «принял», «нанес визит», «состоялась беседа» и т. п.? В основе выбора всегда должны присутствовать два момента: принцип старшинства и цель визита. Исходя из этого, высший по рангу гость, прибывший, например, в Санкт-Петербург, наносит визит руководителю города. Гостя, более низкого по уровню, губернатор принимает. Когда служебное положение гостя и хозяина приблизительно равное, то они встречаются. Если возникает затруднение в определении иерархии, то на помощь может прийти формула: «12 сентября в Смольном состоялась беседа губернатора с...».

В тексте релиза присутствуют лишние фразы, в том числе и разъяснительного характера, обычно начинающиеся со слов: «Так. Вполне достаточной была бы простая констатация фактов и упоминание о выводах и предложениях каждой из сторон.

Те же ошибки присутствуют и в следующем пресс-релизе, причем к ним добавилось ненужное цитирование высказываний должностных лиц. Кроме того, в таких документах довольно редко сообщается о том, что на беседе присутствовали (или принимали участие) руководители дипломатических или консульских учреждений, а также

Представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации.

Санкт-Петербург и индийский штат Раджастан наметили направления сотрудничества

8 июля в Смольном губернатор Георгий Полтавченко встретился с главным министром штата Раджастан Васундхарой Радже; которая находится в Санкт-Петербурге с рабочим визитом.

«Между нашим городом и Индией существуют давние дружеские отношения. Потенциал нашего сотрудничества очень высок. Мы заинтересованы в дальнейшем расширении и развитии наших связей в самых разных сферах», – сказал губернатор, подчеркнув, что петербургские предприятия многие годы выполняют государственные заказы для индийского военно-морского флота. Он отметил, что помимо традиционных направлений сотрудничества – судостроения и машиностроения – интерес для индийских партнеров могут представлять предприятия активно развивающегося в Петербурге фармацевтического кластера.

Также губернатор отметил, что значительный потенциал для сотрудничества есть в образовательной сфере и в туризме. По словам Георгия Полтавченко, кооперация между молодыми талантливыми программистами Петербурга и Индии может быть весьма эффективной.

Васундхара Радже подчеркнула значительные перспективы сотрудничества в туризме. «Нам очень интересен опыт Петербурга в музейной сфере, в привлечении туристов», – сказала она. Она также подтвердила намерения развивать связи в машиностроении и оборонной промышленности. Кроме того, глава Раджастана отметила, что ее штат очень заинтересован в том, чтобы наладить сотрудничество в сфере водоочистки и водоотведения. Также Васундхара Радже

выразила заинтересованность в обучении студентов из Раджастана в вузах Петербурга.

Обе стороны подтвердили намерение активно сотрудничать в рамках БРИ КС.

***Санкт-Петербург и индийский штат Раджастан
наместили направления сотрудничества***

8 июля в Смольном губернатор Георгий Полтавченко встретился с главным министром штата Раджастан Васундхарой Радже, которая находится в Санкт-Петербурге с рабочим визитом.

«Между нашим городом и Индией существуют давние дружеские отношения. Потенциал нашего сотрудничества очень высок. Мы заинтересованы в дальнейшем расширении и развитии наших связей в самых разных сферах», — сказал губернатор, подчеркнув, что петербургские предприятия многие годы выполняют государственные заказы для индийского военно-морского флота. Он отметил, что помимо традиционных направлений сотрудничества — судостроения и машиностро-

ения — интерес для индийских партнеров могут представлять предприятия активно развивающегося в Петербурге фармацевтического кластера.

Также губернатор отметил, что значительный потенциал для сотрудничества есть в образовательной сфере и в туризме. По словам Георгия Полтавченко, кооперация между молодыми талантливыми программистами Петербурга и Индии может быть весьма эффективной.

Васундхара Радже подчеркнула значительные перспективы сотрудничества в туризме. «Нам очень интересен опыт Петербурга в музейной сфере, в привлечении туристов», — сказала она. Она также подтвердила намерения развивать связи в машиностроении и оборонной промышленности. Кроме того, глава Раджастана отметила, что ее штат очень заинтересован в том, чтобы наладить сотрудничество в сфере водочистки и водоотведения. Также Васундхара Радже выразила заинтересованность в обучении студентов из Раджастана в вузах Петербурга.

Обе стороны подтвердили намерение активно сотрудничать в рамках БРИКС.

Что касается правил составления пост-релизов, то они пишутся по такому же принципу, как и пресс-релизы, но не только сообщают о прошедших событиях, но и дают их более полную картину, сопровождая текст большим количеством фотографий, приложенными документами, отзывами участников и т. д. Как правило, этот жанр популярен среди коммерческих структур с целью формирования в медийном пространстве положительного имиджа компании.

Специалисты в области протокола рекомендуют писать релизы сразу же после окончания мероприятий, чтобы вовремя привлечь внимание СМИ и заинтересованных структур к тому или иному событию. При этом необходимо успеть проверить названия государств, представители которых участвовали в том или ином событии, правильность написания иностранных фамилий, обратив внимание на точность их перевода на русский язык, а также наименование должностей официальных участников мероприятий. Эти меры будут

способствовать повышению доверия к информации, а значит, и к ее источнику.

Электронные письма



Электронная почта – совершенно особый вид коммуникаций, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т. п. и предоставляющий огромные возможности, но и создающий большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. Тексты, отправляемые электронным способом, должны быть предельно краткими, а также характеризоваться особой точностью формулировок, не допускающих множество толкований.

С одной стороны, электронные письма почти ничем не отличаются от своих обычных предшественников – бумажных писем. У электронного письма есть адрес получателя и адрес отправителя, в системных сообщениях «защиты» дата и время отправления и получения сообщения, текст письма и подпись отправителя, сохраняется строка «Subject» или тема сообщения, есть возможность послать копию, приложенный файл выполняет функции команды «Приложение».

Однако, в отличие от своих бумажных «собратьев», электронные сообщения, в основном, отправляются не на бланках и содержат лаконичный текст информационного характера. Бланки, как правило, применяются для писем, содержащих особо важную информацию, а также для тех, которые требуют более длительного срока ответа либо подшиваются «в дело». В любом случае первое письмо в ту или иную организацию принято отправлять в качестве приложения на фирменном бланке.

Адресат, который получил письмо, адресованное лично ему, а не в общей рассылке, обязан ответить. Если вам необходимо донести

содержание письма до нескольких получателей, их адреса вставляются в строку «Копия».

Тема сообщения вставляется также в соответствующую строку. Рекомендуется всегда проверять правильность электронной почты адресата. При направлении особо важных писем через приемную должностного лица нелишне будет попросить секретаря подтвердить получение письма.

Резюме



Резюме – это такой вид письма, прочитав которое работодатель решает, пригласить ли вас на собеседование или же сразу отказать. Обычно на принятие первоначального решения у опытного кадровика уходит не более пяти минут после знакомства с текстом.

Поэтому резюме должно быть кратким (уместиться на одной, в крайнем случае на двух страницах формата А4), оформлено привычным для работодателей образом (можно воспользоваться образцами анкет в Интернете) и содержать исключительно самую важную информацию, имеющую отношение к той вакансии, на которую вы претендуете.

При заполнении бланка резюме следует всегда помнить, что этот документ – не копия трудовой книжки, а своеобразное «рекламное сопровождение» соискателя. Изложение данных о себе в прошедшем времени не позволяет работодателю сразу же познакомиться с вами. Поэтому принято начинать перечисление должностей с последнего места работы (учебы), постепенно сообщая о предыдущих должностях, но только тех, которые имеют непосредственное отношение к вакансии. О предыдущих местах работы отзывайтесь корректно. Жалобы, осуждения и прочий негатив не стоит демонстрировать потенциальному руководителю.

В разделе «Личные качества» многие пишут стандартный набор достоинств, который при собеседовании может не подтвердиться. Поэтому надо поискать иные слова вместо «целеустремленен», «хорошо обучаемая», «стрессоустойчивый» и т. п. Кроме того, иногда в резюме прослеживается явный перевес в пользу личных интересов, типа «люблю животных», «часто хожу в театр».

И, наконец, следует внимательно посмотреть на фотографию к резюме. Она должна быть строгой, но не такой, как, например, на

паспорт или визовую анкету, менее формальной, и, конечно же, не с пляжным фоном. Выражение лица должно быть приветливым, в меру веселым, а одежда деловая.

Внешний вид резюме должен быть идеальным. Для этого надо взять плотную белую бумагу, использовать хороший принтер, а фотографию желательно напечатать в цвете.

Откажитесь от декоративных шрифтов, подчеркиваний, курсива. Лучше всего использовать стандартный Times New Roman размером от 10 до 14. Позаботьтесь о том, чтобы не было орфографических и синтаксических ошибок, и о правильном написании иностранных слов. Если к резюме прилагается версия на иностранном языке, то ее обязательно надо показать носителю языка.

Резюме желательно отправлять с сопроводительным письмом. Его надо начать с приветствия и представления. Затем назовите самые сильные стороны своего профессионализма, используя примеры и сравнения, – например, «Найду десяток новых клиентов и помогу сократить расходы на аренду». попрощайтесь и выразите надежду.

Текст сопроводительного письма может выглядеть таким образом:

Здравствуйте, меня зовут Антонов Антон, мне 23 года, и я хотел бы занять вакантную должность «Менеджер по рекламе». В процессе работы я смог бы оптимизировать работу дизайнеров, получить скидки у партнеров или найти выгодные цены. Кроме того, готов разработать креативную и «вирусную» рекламную кампанию, которая могла бы увеличить прибыль организации на 10–15 %.

В ожидании Вашего ответа.

С уважением, Антон.

Приложение: резюме на 2 листах.

Каким должен быть ответ кандидату, в котором компания не заинтересована?

В правилах делового письма есть конкретные рекомендации по поводу писем, которые содержат отказ. В том случае, если оно правильно написано, это помогает сохранить позитивный имидж компании и положительное мнение о ее кадровой службе. Такое письмо должно содержать краткую аргументацию отказа, например,

нужно начать с того, что «мы внимательно рассмотрели присланное вами резюме», и далее выразить сожаление, сообщить об отказе, но обязательно оставить соискателю надежду, например, выразив ее в таких словах: «Если ситуация изменится, мы охотно вернемся к рассмотрению вашей кандидатуры на эту должность». Однако если соискателю отказано по причине низкой квалификации или же несоответствия вакантной должности по другим причинам, то это стоит отметить в ответе.

В том случае, если у компании в перспективе имеется возможность предложить альтернативу, следует написать: «Если освободится другая вакансия, на которой, по нашему мнению, Вы смогли бы успешно применить свои знания и практические навыки, мы непременно с Вами свяжемся».

Следует иметь в виду, что резюме, которые посылаются в российские организации, существенным образом отличаются от подобных документов, адресованных иностранным работодателям.

Резюме	
Персональные данные	
Имя	Надежда Соловьева
Дата рождения	01.03.1991
Национальность	Русская
Семейное положение	Не замужем
Образование	
Время обучения	Сентябрь 2008 - июль 2014
Название учебного заведения	СПбГПУ Политехнический университет
Специализация	Факультет социально-политических технологий Специальность «Связи с общественностью» (специалист)
Время обучения	Январь 2013 - май 2013
Название учебного заведения	Nauga-Helia University of Applied Sciences (Хельсинки, Финляндия)
Специализация	Faculty of Business Bachelor Program "International Business" Студент по обмену
Время обучения	Март 2012 - июль 2012
Название учебного заведения	Augsburg University of Applied Sciences (Аугсбург, Германия)
Специализация	Faculty of Business Master Program "International management" Студент по обмену (Программа "Erasmus Mundus")
Время обучения	Октябрь 2011 - февраль 2012
Название учебного заведения	Augsburg University of Applied Sciences (Аугсбург, Германия)
Специализация	Faculty of Business Bachelor Program "International management" Студент по обмену (Программа "Erasmus Mundus")
Профессиональный опыт	
Период	Февраль 2014 – февраль 2015
Должность	Оператор-консультант (штатный сотрудник компании)
Организация	ОСАО СЗРЦ «РЕСО-Гарантия» <ul style="list-style-type: none">- Оформление страховых полисов- Консультирование клиентов по страховым продуктам- Поиск новых клиентов- Планирование работы офиса- Составление отчетности- Исполнение контрольных и хозяйственных обязанностей- Контроль и управление агентами, прикрепленными к точке продаж
Период	Январь 2014 – май 2014
Должность	Стажер (Преддипломная практика по теме «PR-деятельность в международных отношениях»)

Например, текст резюме должен уместиться на одной странице формата А4 с размером шрифта 12. Сведения о профессиональных достижениях или опыте работы должны уместиться в трех-четыре пунктах. Составляя резюме для работы в сфере услуг Финляндии, рекомендуется особое внимание уделить сведениям о знании иностранных языков, а также обратить внимание на качество фотографии. В Португалию резюме отправляется с перечислением всех должностей в хронологическом порядке, а не с последней должности. В Польше и Италии требуется согласие кандидата на сохранение и обработку его персональных данных. В Австрии,

Болгарии, Венгрии, Германии, Словении и Швейцарии могут запросить дополнительные документы.

Особые требования предъявляют и работодатели США.

В начале анкеты сообщается имя, фамилия, адрес электронной почты и контактный телефон. Далее следует вступительная часть от первого лица, желательно без использования Я, в которой сообщается о том, где и что вы изучали, где работали, что вы готовы предложить американской компании. Затем составляется перечень из 10–15 навыков, отражающих ваш профессиональный опыт и относящихся к той должности, на которую вы претендуете.

Сообщение об опыте работы начинается с названия последнего места и занимаемой должности. Большим плюсом будет принадлежность к какой-то общественной организации или же сведения об участии в волонтерских проектах. К описанию личных качеств уместно добавить сведения о двух-трех лицах, которые могли бы дать вам положительные рекомендации.

Глава III

Правила оформления деловых писем



Для написания делового письма используется напечатанный в типографии или на цветном принтере фирменный бланк формата А4 с логотипом фирмы. При оформлении письма на двух и более страницах вторая и последующие страницы нумеруются в правом нижнем углу арабскими цифрами. Ширина поля с левой стороны должна быть не менее двух сантиметров. Расстояние между строк – не более двух интервалов, желательно через полтора интервала. Текст размещается таким образом, чтобы внизу осталось достаточно места после текста, а сверху следует предусмотреть свободное пространство для резолюций и других служебных отметок.

Каждый абзац начинается с красной строки с отступлением пяти интервалов от левого поля. Расстояние между абзацами – два интервала. Рекомендуется избегать переноса слов.

Типовые структурные элементы

1. Область заголовка

Логотип, который размещается обычно слева с указанием наименования организации, ее почтовых и других реквизитов, а также регистрационный номер и дата регистрации письма как исходящего документа. Если служебное письмо является письмом-ответом, то здесь же указывается, на какой документ отвечает данное письмо. В правой части заголовка размещаются реквизиты адресата.



Ниже логотипа размещается заголовок к тексту документа. Языковая конструкция заголовка может состоять из предлога о + существительное в предложном падеже, например: «О публикациях в журнале». Привлекающий внимание заголовок, раскрывающий содержание текста, помогает секретарю в сортировке и поиске писем, а также в определении приоритетности.

2. Обращение

Располагается по центру документа и содержит вежливую конструкцию, например: «Уважаемый (Многоуважаемый) Иван Петрович», «Уважаемый господин директор», «Уважаемый господин

Вейцман» и т. п. Получателю всегда приятно личное обращение, а не на адрес фирмы.

Ни в коем случае нельзя писать «Ув. Г-н директор». Сокращения в личном обращении недопустимы.

3. Текст письма

Основные требования к его оформлению состоят в следующем:

✓ Как правило, деловое письмо должно касаться одного вопроса или нескольких вопросов, если они взаимосвязаны и будут рассматриваться в одном структурном подразделении адресата. Обычно оно состоит из трех частей: в первой части излагаются причины, по которым автор обращается с данным письмом. При этом могут быть приведены ссылки на документы, которые явились основанием для письма. Если это не первое письмо к партнеру, то его можно начать с вежливой ссылки на последнее полученное от него письмо. Тем самым подтверждается продолжение диалога и его дальнейшее развитие.

✓ Во второй части излагаются выводы, сделанные на основе констатации фактов, о которых идет речь в первой части. Третья часть – это собственно то, ради чего написан данный документ, то есть содержащая просьбы, предложения, предостережения, напоминания и пр. Каждая из частей начинается с отдельного абзаца.

✓ Если письмо оформлено на личном бланке должностного лица, то его текст излагается от 1-го лица единственного числа: «прошу...», «направляю...». В остальных случаях текст письма излагается от 3-го лица единственного числа. В конце письма, в левом нижнем углу пишется имя и фамилия исполнителя с указанием контактного телефона.

✓ Если к тексту письма предусмотрено приложение, то оно указывается после подписи: Приложение: на 10 л. в 1 экз. Если приложений несколько, то дается сокращенное наименование каждого документа приложения с обозначением количества экземпляров и листов.

4. Комплимент

Обычно пишут «С уважением», однако могут употребляться и другие формы, зависящие от степени знакомства с адресатом или же от других обстоятельств, например: «Искренне Ваш», «С наилучшими пожеланиями», «С благодарностью» и т. п. Комплимент может быть написан автором письма от руки.

5. Подпись

Указывается должность и фамилия лица, подписавшего документ.

Что касается стилистики письма, то оно должно быть максимально деловым. Ряд методических пособий предписывают определенный стиль таких писем и формируют несколько «НЕТ» при их составлении: «нет» – сокращениям, «нет» – длинным письмам, более чем на одну страницу, «нет» – просторечиям и разговорным выражениям, «нет» – исправлениям и зачеркиваниям, «нет» – нарушению правил форматирования, «нет» – орфографическим и синтаксическим ошибкам, «нет» – излишней эмоциональности.

Предостережение о том, чтобы избегать в письмах излишней эмоциональности (употребления слов, обладающих ярко выраженной эмоциональной окраской, слов с уменьшительно-ласкательными суффиксами, междометий и т. п.), продиктовано тем, что информация, содержащаяся в тексте делового письма, является официальной по своему характеру. Однако если принять во внимание, что большинство документов призвано заинтересовать адресата, побудить действовать его в нужном автору направлении, то в письме должно найтись место и для эмоций, но они должны проявляться не в языке письма, а в его содержании.

Глава IV

«Домашние заготовки»



Эпистолярному жанру, как и всем другим формам человеческого общения, присущи стандарты, помогающие быстро найти подходящее слово или словосочетание. Использование готовых конструкций позволяет не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации. Стандартизация делового письма значительно повышает эффективность переписки, заметно облегчает его восприятие, что способствует оптимизации документооборота в целом. К стандартным формулам относятся устойчивые обороты речи и часто употребляемые синтаксические конструкции.

Устойчивые обороты речи

- ✓ наилучший результат,
- ✓ наименее сложный,
- ✓ произвести проверку,
- ✓ создать необходимые условия,
- ✓ руководство компании считает возможным,
- ✓ организация не возражает,
- ✓ оптимальное решение,
- ✓ вероятные сроки,
- ✓ подтвердить получение,
- ✓ сообщить данные,
- ✓ подготовить к отправке,
- ✓ в сложившихся обстоятельствах,
- ✓ в дополнение к полученной информации,
- ✓ в присутствии официальных лиц,
- ✓ с участием вышеназванных лиц,
- ✓ нанести визит,
- ✓ при прочих равных условиях,
- ✓ в связи с тем, что...
- ✓ несмотря на неоднократные предупреждения.

Готовые синтаксические конструкции

- ✓ доводим до вашего сведения,
- ✓ напоминаем, что...,
- ✓ просим + инфинитив,
- ✓ направляем (гарантируем) + дополнение в винительном падеже.

Всегда следует помнить о синтаксических особенностях построения сочетаний. Так, большинство слов в письменной речи употребляется только с одним словом или же с ограниченной группой слов.

Например:

- ✓ благодарность объявляется,
- ✓ дипломаты аккредитуются,
- ✓ должностные оклады устанавливаются,
- ✓ договоренность достигается,
- ✓ задолженность погашается,
- ✓ кредит выдается,
- ✓ контроль возлагается,
- ✓ нота вручается,
- ✓ оплата гарантируется (производится),
- ✓ приказ издается,
- ✓ претензия предъявляется,
- ✓ платеж производится,
- ✓ счет выставляется,
- ✓ ущерб компенсируется,
- ✓ цена устанавливается,
- ✓ экзекватура выдается, и т. д.

А вот часто употребляемые словосочетания:

- ✓ аргументы – убедительные,
- ✓ доводы – веские,
- ✓ расчеты – окончательные,
- ✓ рентабельность – низкая,
- ✓ сотрудничество – взаимовыгодное,
- ✓ цены – высокие, и т. д.

К нормам делового стиля также относят и унификации грамматической структуры, причем выбранный вариант закрепляется как эталонный за каждой композиционной частью текста. Например, в тексте приказа каждый пункт должен начинаться с указания адресата в дательном падеже – «кому», а затем – «что исполнить». Например, начальнику Управления внешних связей Иванову внести предложения по оптимизации структуры и сокращению кадрового состава.

Языковые формы

- ✓ в подтверждение (чего?) нашей договоренности,
- ✓ в порядке оказания (чего?) помощи,
- ✓ согласно (чему?) принятому ранее решению,
- ✓ исходя из (чего?) имеющейся потребности,
- ✓ в соответствии с (чем?) вашим письмом, и т. д.

Наряду с типичными канцелярскими оборотами (принять во внимание, принять к сведению, поставить на голосование и т. п.) такие словосочетания создают жесткий текстовый каркас.

Глава V

Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции



Грамотность – это важнейшее качество делового письма, визитная карточка любой организации. Современный русский язык обладает большим количеством вариантных форм, однако в деловом письме принято использовать те единственные, которые наиболее точно и на понятном адресату языке изложат суть проблемы.

Тем не менее, составители деловых писем зачастую допускают массу ошибок. Их можно было бы условно подразделить на следующие виды: структурные, синтаксические, морфологические, лексические, стилистические, технические.

Структурные ошибки

Источником структурных ошибок является неверное построение делового письма, несоразмерное положение его частей. Бывает так, что суть письма теряется не только в многословии, но и в результате «распыления» главных тезисов по разным частям письма. Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал надлежащее место в логической структуре делового письма и не перемешивался с другим аспектом.

Самое серьезное внимание надо уделить начальной фразе письма. Вот наиболее типичные шаблоны вступлений:

- ✓ сообщаем, что...
- ✓ доводим до Вашего сведения, что...
- ✓ ставим Вас в известность, что...
- ✓ прежде всего, позвольте поздравить (напомнить), (поблагодарить), (обратить Ваше внимание)...
- ✓ подтверждаю...
- ✓ в соответствии с...
- ✓ в связи с...
- ✓ в целях...
- ✓ возвращаясь к нашей вчерашней беседе...
- ✓ во время встречи (дата) Вы затронули вопрос...
- ✓ в последнее время мы...
- ✓ с большим интересом прочел (познакомился)...
- ✓ с большим удивлением узнал о...
- ✓ имею честь...

Неправильное употребление разговорных и нормативных форм

Одной из довольно распространенных ошибок является использование в деловых письмах разговорных форм множественного числа существительных на – а/-я вместо нормативных на – ы/-и. Так, например, в разговорной речи произносят «инструктора», «слесаря», «корректора», а при составлении деловых писем необходимо использовать иные окончания подобных слов: «слесари», «инструкторы», «корректоры» и т. д.

Особую группу существительных составляют слова с нулевым окончанием, у которых также особая форма множественного числа:

- ✓ названия воинских групп (солдат, партизан, кадет)
- ✓ названия парных предметов (ботинок, сапог, чулок (но «носков»))
- ✓ названия национальностей, территориальной принадлежности (армян, башкир, болгар, англичан, южан, киевлян)
- ✓ названия единиц измерения (ампер, вольт, ватт, аршин, микрон)

Ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении

✓ Нарушение специфики употребления деепричастных оборотов. Деепричастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другим действием. Ошибки при употреблении деепричастных оборотов нетрудно исправить, заменяя предложения с деепричастными оборотами предложениями с обстоятельствами, выраженными сочетаниями слов.

✓ Ошибки, возникающие в результате незнания структуры сложного предложения. Нередко составители деловых писем неоправданно усложняют текст. Хотя специфика делового письма требует пристального внимания к деталям изложения, однако не всегда и не все детали уместны в тексте. Поэтому неоправданно усложненные синтаксические построения должны упрощаться. Это можно сделать и путем прямого сокращения текста, и путем его переработки, например разбивкой сложного текста на отдельные, простые по составу и построению фразы.

Морфологические ошибки

Они часто встречаются при употреблении полной и краткой форм имен прилагательных. Следует учитывать, что краткие формы имен прилагательных более употребительны в официально-деловой речи. Полные имена прилагательные в подобных текстах оказываются неуместными, ощущаются как разговорные и даже просторечные.

Неправильное использование слов и терминов

Неуместное или неоправданное использование иностранных слов. Заимствование иностранных слов – закономерный путь обогащения всякого языка. Часто в деловой язык попадают иностранные слова, обозначающие понятия, за которыми уже закреплен русский эквивалент. Однако нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающий данное понятие. Например, «апеллировать» вместо «обращаться», «прерогатива» вместо «исключительное право», «эксклюзивный» вместо «исключительный» и т. п. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления.

Автору письма необходимо следить за тем, чтобы в нем не было места вышедшим из употребления конструкциям, типа: «при сем направляем», «во исполнение», «сего года», «настоящим сообщаем», не «вышепоименованный», а «указанный выше».

При употреблении сравнительной степени уместнее всего использовать сложные формы: не «важнейший» и «сложнейший», а «более важный», «более сложный». Что касается сокращений, то на протяжении всего письма они должны быть одинаковы, то есть если вначале вместо названия должности «генеральный консул» вы написали «генконсул», то такой формулировки следует придерживаться до конца.

Ошибки в употреблении слов-синонимов

Ошибки в употреблении слов-синонимов нередко происходят от того, что многозначное слово может быть родственно другому только в одном из своих значений. И, вообще, слово должно употребляться только в значении, не допускающем иных толкований. Кроме того, надо не ошибаться в правильном использовании слов-синонимов «построить», «возвести», «соорудить», «воздвигнуть», которые следует сочетать таким образом: «соорудить спортивную площадку», «воздвигнуть памятник», «построить дом». Неправильным было бы написать: «воздвигнуть гараж», «построить палатку», «соорудить лодку» и т. п.

При употреблении терминов-синонимов следует также иметь в виду, что в одном документе термин может употребляться только в одном из своих значений. Например, термины «договор», «контракт» или «соглашение» являются синонимами, но они различаются практикой своего применения. В трудовом законодательстве употребляется термин «трудовой договор» или «контракт», в гражданском – договорами называют многосторонние сделки, во внешнеэкономической деятельности наиболее употребимым термином является «контракт», договоренности фиксируются в «соглашении».

Стилистические помехи

К ним относится, например, необоснованное удлинение текста. Специалисты советуют: «Не излагайте в письме того, что вы не сказали бы устно». Однако в нашей современной официальной переписке сплошь и рядом встречаются примеры искусственного удлинения текста, в том числе и за счет использования слишком длинных речевых конструкций.

Глава VI

Международное деловое письмо



Стиль написания и оформления делового письма, адресованного зарубежному партнеру, в последнее время мало чем отличается от стиля корреспонденции по России. Тем не менее, сохранились некоторые особенности.

Так, например, на бланке писем, предназначенных для отправки в Европу, дата их написания выглядит следующим образом:

День Месяц Год
6-th January 2016

Для отправки в США – по-другому:
Месяц День Год
January 6 2016

Правильное написание адреса

Все слова в адресе получателя на конверте письма пишутся прописными буквами, кроме аббревиатуры штата и наименования страны получателя, которые полностью пишутся заглавными буквами.

Естественно, что имена, названия улиц, домов и городов пишутся с большой буквы.

Знаки препинания в адресе получателя не ставятся, за исключением слов-сокращений, после которых ставится иногда точка.

В адресе делового письма указываются:

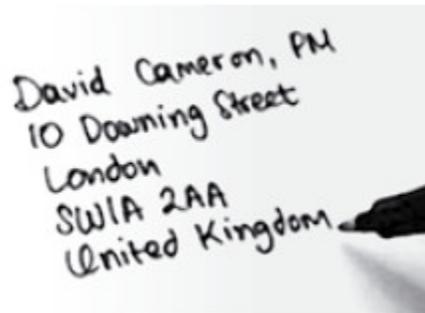
Имя, фамилия
Название организации
Номер офиса
Номер дома, название улицы
Город, аббревиатура штата,
почтовый код
Страна

Например:

*Mary Black
Megasystems Inc
Suite 6A-1209
799 Dragram
Tucson AZ 85632
USA*

Существуют и другие форматы оформления адреса получателя в письме в Америку. Так, некоторые из них предполагают написание адреса заглавными буквами, за исключением города, который чаще всего пишется маленькими буквами.

Например:
JANE ADAMSON
300 MAIN ST
Phoenix AZ 85234
USA



David Cameron, PM
10 Downing Street
London
SW1A 2AA
United Kingdom

Anna Petrova
Lomonosova ul. 5 kv 8
194362 Sankt Petersburg
Russland

Адрес отправителя



Адрес получателя

An Frau Betina Müller
Amsterdamer Straße 3
50735 Köln
Deutschland

Примеры форматов адреса получателя на конверте письма в Америку (США)

Особенность адреса	Примеры
Многие адреса включают сокращения направлений улиц, например E = East (восток, восточное)	<i>John Smith Mainsys Inc 715 E Driagram Tucson AZ 85655 USA</i>
Иногда направление улицы стоит после названия улицы	<i>ROBERT AUSTIN 200 BOYLSTON AVE E SEATTLE WA 98102 USA</i>
Номер квартиры/офиса пишется после названия улицы	<i>Ronald Thomson Mainsys Inc 745 E Driagram Suite 9A Tucson AZ 85655 USA</i>
Если письмо отправляется на почтовый ящик, то допустимо указывать его двумя способами: «PO Box» и «POB»	<i>CHRIS BARRINGTON BITBOOST POB65502 TUCSON AZ 85728 USA</i>

Форма обращения

После написания адреса необходимо тщательно продумать форму обращения. Она будет зависеть от того, насколько вам знакомо лицо, к которому вы обращаетесь, а также от его пола.

К незнакомым людям применяются выражения:

Dear Sir, – Уважаемый господин,

Dear Madam, – Уважаемая госпожа,

Gentlemen, – Уважаемые господа.

Например, *Dear Mr Brown*, *Dear John* и т. д. Обратите внимание, что слова *Mr* и *Mrs* употребляются только с фамилией адресата.

К малознакомым людям применяются выражения:

Dear Mr Winter,

Dear Miss Smith (при обращении к незамужней женщине),

Dear Mrs Brown (при обращении к замужней женщине).

В полуофициальной переписке встречаются и такие формы, как:

Dear Colleague (Уважаемый коллега),

Dear Editor (Уважаемый редактор).

При безымянном обращении к руководителям фирм, как правило, употребляется форма *Dear Sirs*.

Обращение пишется с левой стороны под адресом. После обращения употребляется запятая (в Европе, а теперь и у нас) или двоеточие (США).

Вступительные фразы (образцы)

Мы ценим Вашу заинтересованность в...	<i>We appreciate your interest in...</i>
Спасибо за Ваш заказ	<i>Thank you for your order</i>
Пишем вам по поводу...	<i>We are writing to you regarding...</i>
Мы получили ваше письмо от...	<i>We have received your letter dated...</i>

Настоящим уведомляем вас...	<i>We hereby inform you...</i>
Просим сообщить о...	<i>We are writing to enquire about...</i>
Мы заинтересованы в...	<i>We are interesting in ... and we would</i>
и хотели бы узнать...	<i>like to know...</i>

Мы ценим Вашу заинтересованность в...

We appreciate your interest in...

Спасибо за Ваш заказ

Thank you for your order

Пишем вам по поводу...

We are writing to you regarding...

Мы получили ваше письмо от...

We have received your letter dated...

Настоящим уведомляем вас...

We hereby inform you...

Просим сообщить о...

We are writing to enquire about...

Мы заинтересованы в...

We are interesting in... and we would

и хотели бы узнать... like to know...

Основной текст

Составляется в логической последовательности. Желательно разбить основной текст на несколько абзацев. В первом указываются причины написания письма, например:

<i>We would like to point out that...</i> Мы хотели бы обратить ваше внимание
<i>I am writing to let you know that...</i> Я пишу, чтобы сообщить вам о...
<i>We are able to confirm to you...</i> Мы можем подтвердить...
<i>We regret to inform you that...</i> К сожалению, вынуждены сообщить...

We would like to point out that...
Мы хотели бы обратить ваше внимание
I am writing to let you know that...
Я пишу, чтобы сообщить вам о...
We are able to confirm to you...
Мы можем подтвердить...
We regret to inform you that...
К сожалению, вынуждены сообщить...

Во втором абзаце можно указать детали и факты, соответствующие обсуждаемой теме, а также задать вопросы, высказать свое мнение, например:

<i>I do not fully understand what...</i>	Я не совсем понял...
<i>I am afraid that...</i>	Боюсь, что...
<i>In answer to your question about...</i>	В ответ на ваш вопрос...

I do not fully understand what...

Я не совсем понял...

I am afraid that...

Боюсь, что...

In answer to your question about...

В ответ на ваш вопрос...

В третьем абзаце можно написать пожелания, предложения, выразить надежду на продолжение сотрудничества.

<i>Could you possibly...</i>	Не могли бы вы...
------------------------------	-------------------

<i>I would be grateful if you could...</i>
--

Был бы признателен, если бы вы...

<i>I would like to receive...</i>	Я бы хотел получить...
-----------------------------------	------------------------

Could you possibly...

Не могли бы вы...

I would be grateful if you could...

Был бы признателен, если бы вы...

I would like to receive..

Я бы хотел получить...

Заключительные формулы

Письмо должно содержать благодарность, а также следует выразить намерение на продолжение сотрудничества, желание продолжить переписку по обсуждаемым вопросам.

Например:

<i>I look forward to...</i>	Я с нетерпением жду...
<i>hearing from you soon</i>	когда я вновь услышу Вас
<i>meeting you next Thursday</i>	до встречи в следующий четверг

I look forward to... Я с нетерпением жду...

hearing from you soon когда я вновь услышу Вас

meeting you next Thursday

до встречи в следующий четверг

В конце делового письма перед именем ставится завершающая фраза, обычно это слово *Sincerely* (искренне). Для писем в Великобританию, которые начинаются с фраз *Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam, Dear Sir or Madam*, предпочтительная завершающая фраза – *Yours faithfully* (с уважением).

Для писем в США подходит вежливая и нейтральная фраза – *Very truly yours* или *Sincerely yours* (Искренне Ваш).

Подпись отправителя и практические советы

Она ставится ниже заключительной вежливой фразы. Ниже подписи указывается имя и фамилия отправителя, возможно и указание его должности.

При написании делового письма на английском языке не следует:

✓ использовать восклицательные знаки и скобки, эти знаки чаще всего используют в неформальных, дружеских письмах,

✓ употреблять сокращенные формы, такие как its, don't, you 11 и подобные,

✓ употреблять вводные слова, типа well, you know, поскольку они обычно применяются при написании неформальных писем,

✓ начинать предложения со слов, характерных для дружеского стиля письма: also, and, but.

В деловом письме на английском языке принято писать с большой буквы:

✓ слова в названиях отделов, компаний и организаций (Cambridge School of Languages, Apple Inc.),

✓ слова, обозначающие занимаемую должность (Director, Captain),

✓ слова, обозначающие государственную и национальную принадлежность (Russian, English),

✓ слова, входящие в адрес делового письма на английском языке (London, Street, Room),

✓ названия товаров, брендов, документов (Iron, Letter of Garantee),

✓ названия месяцев и дней недели (Monday, March).

В деловом письме на английском языке с большой буквы пишутся все сокращения слов, перечисленных выше.

EDWARD M. KENNEDY
MASSACHUSETTS

United States Senate
WASHINGTON, DC 20510-2101

February 26, 2003

Ms, Shri Mataji Nirmala Devi
Sahaja Yoga International
318 Harvard Street
Cambridge, MA 02139

Dear Ms. Devi,

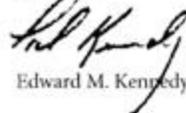
I am delighted to learn that you will be celebrating your 80th birthday on March 21st. I extend to you warm and happy wishes on this truly special occasion.

Your accomplishments make you a fine example of the wonderful difference that one person can make in the lives of others. Your work in establishing Sahaja Yoga Centers in our Commonwealth, as well as around the world, is greatly appreciated. Countless people have benefited from your endeavors, and you exude the spirit of a true humanitarian and an ideal role model.

Let your eightieth birthday be a day to celebrate an incredible life with the family and friends who love and admire you so much. I hope that the future holds many more happy times for you.

With my best wishes for a terrific birthday.

Sincerely,



Edward M. Kennedy

2400 JFK Federal Building
Boston, MA 02203

Все союзы, предлоги и артикли, связанные со словами, которые в письме пишутся с большой буквы, наоборот, пишутся с маленькой буквы.

Если вы использовали знаки препинания (запятую или двоеточие) в приветствии английского делового послания, то необходимо поставить запятую и после завершающей фразы, перед вашим именем.

При составлении письма необходимо также иметь в виду, что в международной переписке с заглавной буквы пишутся имена, адреса, обращения, каждое из слов названия фирмы или организации, каждое слово официального названия должности, название объектов переписки, например, Project, Agreement, Letter, и т. п.

Нельзя использовать сокращенные формы модальных и вспомогательных глаголов типа: shan't, cant, следует употреблять их полные формы: shall not, can not и т. д.

В качестве примера приведем одно из деловых писем, в котором, в основном, учтены вышеназванные рекомендации (стр. 106).

В деловой переписке на английском языке приняты следующие сокращения:

Общепринятые сокращения

p. (pp.) – page, pages

tel. – telephone

No./no. – number

Hr – hour

St – street

HQ – headquarters

Sr. – senior

Jr. – junior

Dr – доктор (Doctor), употребляется в обращениях, точка не ставится!

Mr – мистер (Mister), употребляется в обращениях, точка не ставится!

Miss – незамужняя женщина

Mrs – замужняя женщина, употребляется в обращениях, точка не ставится!

Prof. – профессор, преподаватель университета (Professor), употребляется в обращениях

Сокращения из различных сфер бизнеса

a/c – account

ad – advertisement

Co./co. – Company

Ltd, LLC – Limited Liability Company

dept – Department

Inc. – Incorporated

R&D – Research and Development

CEO – Chief Executive Officer

CFO – Chief Financial Officer

CMO – Chief Marketing Officer

Сокращения, принятые в электронной переписке

w/ – with

w/o – without

X-mas – Christmas

attn – for the attention of

PA – personal assistant

pls – please

RSVP – please reply

Глава VII

Основы религиозного делопроизводства



Структура Русской Православной Церкви

Крупнейшей религиозной организацией на территории России является Русская Православная Церковь, членами которой по Крещению являются до 75 % граждан нашей страны. В настоящее время в России зарегистрировано 11,5 тысяч ее приходов, монастырей и учебных заведений. Канонической территорией Русской Православной Церкви является все пространство СНГ и стран Балтии за исключением Грузии, православных христиан которой окормляет Грузинская Православная Церковь.

Русская Православная Церковь является частью Московского Патриархата, в который помимо нее входят также Украинская Православная Церковь, Японская Автономная Православная Церковь, Православная Церковь Молдовы, Латвийская Православная Церковь и Эстонская Православная Церковь. В пределах России названия «Русская Православная Церковь» и «Московский Патриархат» могут считаться полностью идентичными.

Принятые в Церкви правила хорошего тона не допускают сокращать Русскую Православную Церковь как «РПЦ», однако позволяют сокращать синонимичное название «Московский Патриархат» как МП. Также стоит учесть, что словосочетание «Московская Патриархия» (или просто «Патриархия») является названием центрального аппарата Святейшего Патриарха Московского и всея Руси и не синонимично словосочетанию «Московский Патриархат».

Рекомендуемые правила оформления документов

Для того, чтобы направленное в исполнительные органы и региональные подразделения Русской Православной Церкви письмо было оперативно рассмотрено и не вызвало удивления своей неграмотностью, необходимо соблюдать следующие правила:

1. Четко определить адресата, что можно сделать с помощью таблицы сфер ответственности Синодальных учреждений.

Телефоны и адреса Синодальных учреждений можно легко найти в календарях, справочниках и на сайтах Русской Православной Церкви. Большинство их имеет свои официальные веб-сайты, на которых можно увидеть самую свежую информацию о их деятельности.

Название учреждения	Имя и титул председателя	Сфера ответственности
Управление делами Московской Патриархии	Митрополит Санкт-Петербургский и Ладожский Варсонофий	Весь спектр вопросов внутрицерковной жизни, поддержание связи с государством по данному кругу вопросов

<p>Отдел внешних церковных связей Московского Патриархата (ОВЦС МП)</p>	<p>Митрополит Волоколамский Илларион</p>	<p>Поддержание контактов с другими религиозными организациями, обеспечение деятельности зарубежных приходов и епархий, взаимодействие с государственными структурами, политическими и общественными организациями, работа со светскими средствами массовой информации</p>
<p>Отдел благотворительности и социального служения</p>	<p>Епископ Орехово-Зуевский, викарий Святейшего Патриарха Московского и всея Руси Пантелеимон</p>	<p>Благотворительные и гуманитарные программы, медицинская и иная подобная деятельность</p>
<p>Учебный комитет</p>	<p>Архиепископ Верейский Евгений</p>	<p>Обеспечение работы высших и средне-специальных духовных учебных заведений</p>

Отдел по делам молодежи	Епископ Выборгский и Приозерский Игнатий	Широкий спектр работы с молодежью
Миссионерский отдел	Протоиерей, благочинный церквей Видновского округа, настоятель Георгиевского храма г. Видное Михаил Егоров	Миссионерская деятельность, противодействие экспансии новых религиозных движений
Синодальный отдел религиозного образования и катехизации Русской Православной Церкви	Глава Донской митрополии Русской Православной Церкви Меркурий	Координация работы курсов и воскресных школ, высших богословских учебных заведений, не занятых подготовкой священнослужителей, проведение ежегодных Рождественских чтений
Издательский Совет	Митрополит Калужский и Боровский Климент	Вопросы издания книг, газет и календарей, внутрицерковных СМИ, координация издательской деятельности Церкви

Отдел по взаимодействию с Вооруженными Силами и правоохранительными учреждениями	Протоиерей Сергей Привалов	Взаимодействие с Вооруженными Силами и правоохранительными учреждениями
--	----------------------------	---

Конечно, можно направлять все письма на имя Святейшего Патриарха Московского и Всея Руси Кирилла, однако в этом случае их рассмотрение значительно затянется, поскольку потребует направления запросов профильным специалистам.

2. Корректно написать титул того человека, которому вы направляете письмо. Не стоит воспроизводить его звание на слух, поскольку это может привести к курьезным ошибкам. Для уточнения деталей можно обращаться в Интернет либо к сотрудникам интересующей структуры.



3. При оформлении обращения следует обратить внимание на его вариативность в зависимости от темы письма. Так, если к епископу Выборгскому и Приозерскому Игнатию обращаются по делам его епархии, то обращение выглядит следующим образом: «Его Преосвященству епископу Выборгскому и Приозерскому». Если же поднятая тема затрагивает сферу ответственности возглавляемого им Отдела по делам молодежи, то к вышеприведенному обращению после запятой добавляются слова «председателю Отдела по делам молодежи Московского Патриархата».

4. В документах не принято писать фамилии архиереев, а тем более называть их по мирскому имени и отчеству. При подготовке письма архимандриту, игумену или иеромонаху можно в скобках упомянуть их фамилию. Фамилии белого духовенства пишутся без скобок, однако обращение к ним по имени-отчеству также не приветствуется.

5. Указывать свою фамилию, имя и отчество, контактную информацию и при необходимости – имя исполнителя. Для

отслеживания хода бумаги и срока ее исполнения следует узнать ее входящий номер.

Соблюдение вышеприведенных правил позволит значительно сократить время рассмотрения Ваших бумаг и получит высокую оценку сотрудников аппарата Русской Православной Церкви.

Обращения к духовенству Русской Православной Церкви

Ваше Святейшество – Святейший Патриарх.

Ваше Высокопреосвященство – митрополиты и архиепископы.

Ваше Преосвященство – епископы.

Ваше Высокопреподобие – архимандриты, игумены, протопресвитеры, протоиереи, архидиаконы, протодиаконы.

Ваше Преподобие – священники, иеромонахи, диаконы, иеродиаконы.

В повседневном обиходе к епископам, архиепископам, митрополитам обращаются «Владыка» (обычно без имени), к лицам священнического и диаконского чина – «отец NN».

Примеры обращений:

ЕГО СВЯТЕЙШЕСТВУ СВЯТЕЙШЕМУ ПАТРИАРХУ
МОСКОВСКОМУ И ВСЕЯ РУСИ КИРИЛЛУ

Ваше Святейшество!

ЕГО ВЫСОКОПРЕОСВЯЩЕНСТВУ
ВЫСОКОПРЕОСВЯЩЕННЕЙШЕМУ ВАРСОНОФИЮ,
МИТРОПОЛИТУ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОМУ И ЛАДОЖСКОМУ,
УПРАВЛЯЮЩЕМУ ДЕЛАМИ МОСКОВСКОЙ ПАТРИАРХИИ

Ваше Высокопреосвященство!

ЕГО ПРЕОСВЯЩЕНСТВУ ПРЕОСВЯЩЕННЕЙШЕМУ
ФЕОФАНУ ЕПИСКОПУ СТАВРОПОЛЬСКОМУ И
ВЛАДИКАВКАЗСКОМУ

Ваше Преосвященство!

ЕГО ПРЕПОДОБИЮ ИЕРОМОНАХУ ИОАННУ (Иванову)
СЕКРЕТАРЮ.... ЕПАРХИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ Ваше
Преподобие!

Глава VIII

Дипломатическая переписка



По мере развития деловых отношений российского бизнеса с зарубежными партнерами, а также вследствие все более частого общения с дипломатическими и консульскими учреждениями весьма актуальным становится вопрос, как правильно реагировать на непривычную поначалу форму дипломатических посланий (нот), в которых иногда отсутствует подпись, в заголовке нет обращения, а на печати стоят какие-то буквы. Кроме того, необходимо самим научиться правильно вести переписку с иностранными дипломатами. Ведь неграмотно составленное письмо, к тому же неуклюже копирующее стиль, присущий исключительно дипломатической переписке, как правило, сводит на нет все предыдущие усилия по установлению контактов.

Отличительные особенности дипломатической переписки

Дипломатическая переписка – это переписка государств, правительств, ведомств иностранных дел и представляющих их дипломатических и консульских учреждений с соответствующими структурами иностранных государств, между дипломатическими и консульскими представительствами этих государств, международными организациями, а также переписка дипломатических и консульских представительств между собой. В документах дипломатической переписки получает отражение все многообразие проблематики межгосударственных отношений.

Так, с одной стороны, они могут затрагивать проблемы реализации основных (общепризнанных), специальных или локальных принципов и норм международного права в областях поддержания международного мира и безопасности, установления и развития дипломатических и иных международных связей, определения юридического статуса и режима использования пространственных сфер и естественных ресурсов, правового положения населения и защиты прав и свобод человека, непричинения вреда окружающей среде, регламентации методов и средств ведения военных действий, участия в международных организациях, дипломатических конференциях и так далее. С другой стороны, в них может содержаться просьба или согласие по поводу назначения определенного лица на пост дипломатического представителя, извещение о вступлении такового в должность. Они могут затрагивать вопросы осуществления тех или иных видов деятельности юридических и физических лиц аккредитующей страны на пространствах, подпадающих под суверенитет или юрисдикцию государства пребывания. Например, согласовывать вопросы, связанные с пролетом и посадкой самолетов, проведением морских научных исследований и иных эксплуатационных мероприятий в исключительной экономической зоне, заходом военных кораблей.

Документы дипломатической переписки могут также уведомлять о предстоящих событиях протокольного характера (церемонии,

торжества, ритуальные мероприятия), выражать благодарность за приглашение, оказанное содействие и так далее.

Традиционные виды документов, относящихся к дипломатической переписке по форме и техническому исполнению, имеют немало общих или весьма сходных элементов, выработанных в процессе длительной и единообразной практики общения государств, вследствие чего такие элементы рассматриваются как общепринятые нормы международного общения.

В частности, в документах обязательно присутствуют протокольные формулы вежливости и уважения, которыми начинается и заканчивается текст. Кроме того, детально регламентируются чисто технические моменты составления документов, например, обозначение местонахождения адресата, написание его титула, подпись послания, выбор соответствующих бумаги и конверта.

Обращается внимание и на выбор тона изложения в зависимости от цели послания. Оно может быть ориентировано на то, чтобы придать посланию не только деловитость, но и известную теплоту, дружелюбность либо, если это соответствует намерениям отправителя, подчеркнуть, в случае демарша, его выраженную официальность и сухость.

В соответствии с принципом суверенного равенства государств принято, чтобы дипломатические документы составлялись на языке страны отправителя. В этом случае вежливым считается приложение к тексту перевода на язык страны получателя.

Одним из главных отличий дипломатической переписки от обычной деловой корреспонденции является ее неприкосновенность. Письма, предназначенные для отправки, упаковываются в специальные вализы, печатаются и беспрепятственно пересекают границы государств. Это стало возможным благодаря Венской конвенции о дипломатических отношениях, подписанной большинством стран в 1967 году.

Виды дипломатической переписки

Вся дипломатическая переписка осуществляется, главным образом, в форме нот (лат. nota – знак, замечание). При этом следует иметь в виду, что изложенные и сформулированные в нотах факты выражают официальную точку зрения государства, которое представляет соответствующее дипломатическое или консульское учреждение. Ноты, по традиции, охватывают все виды переписки между дипломатическими и консульскими представительствами с федеральными и местными властями. Они могут быть написаны от первого или третьего лица, могут быть как официальными, так и неофициальными. Ноты отправляются с курьером, а также могут вручаться во время личной беседы.

Ноты подразделяются на:

- ✓ вербальные,
- ✓ личные,
- ✓ циркулярные,
- ✓ коллективные,
- ✓ ноты протеста.

Дипломатические послания могут также излагаться в форме памятных записок, меморандумов, манифестов и даже ультиматумов.

Выбор вида документа дипломатической переписки зависит от конкретной цели, которую намерен достигнуть отправитель, а при ответе на ноту – в зависимости от того, какова была форма послания, на которое планируется направить ответ, каковы содержание и цель этого ответа, а также какие стереотипы приняты на этот счет в стране получателя и стране отправителя. Как правило, ответная корреспонденция направляется в той же форме, что и полученная.

Глава каждого дипломатического или консульского представительства сам решает, какую форму переписки будет использовать в общении с властями страны пребывания и со своими

коллегами по дипломатическому корпусу, однако при этом он всегда должен ориентироваться на местный протокол и обычаи.

Для написания официального дипломатического письма часто используется форма *личной ноты*. Направление такого вида документа в международной практике означает, что изложенному в ноте вопросу придается особо серьезное значение. В большинстве случаев личная нота содержит информацию о каком-то важном событии и выражает отношение к нему.

Личная нота составляется от имени подписывающего ее лица и начинается с обращения к лицу, которому адресована. После изложения фактической стороны дела нота заканчивается трафаретной формулой вежливости. В случае если сказанного в ноте недостаточно для подробного изложения или освещения вопроса, к ней прилагается меморандум с обоснованием приведенных положений, изложением документального, справочного и цифрового материала, юридической аргументацией и прочим. Документ печатается на специальном нотном бланке с вытисненным государственным гербом и вытесненной надписью под гербом, например, Представительство Министерства иностранных дел Российской Федерации в Санкт-Петербурге. В верхнем правом углу личной ноты проставляются место и дата отправки. В левом нижнем углу первой страницы, независимо от количества страниц текста, проставляется адрес, состоящий из инициалов, фамилии и полной официальной должности лица, которому нота предназначена. Тональность личных нот может быть более или менее теплой.

Если такой документ начинается словами: «Господин Министр» или «Господин Посол» и заканчивается «С уважением» (без «искреннего» или «глубокого»), то это свидетельствует о намерении автора сделать ноту сдержанной, например, сообщая о каких-то серьезных разногласиях в оценке тех или иных событий. Автор письма может начать личную ноту и такими словами: «Уважаемый господин Министр» или «Уважаемый господин посол» и закончить комплиментом: «С искренним уважением», с тем, чтобы придать документу более теплый и дружеский характер.

Например:

*Представительство
Министерства иностранных дел
Российской Федерации*

город Орел, 22 августа 2016

Уважаемый господин Войчеховский,

прошу принять мою искреннюю благодарность за Ваше дружеское поздравление по случаю успешного выступления российских спортсменов на Международных Олимпийских играх в Бразилии.

Полностью разделяю Ваше мнение, что этот успех стал результатом серьезной подготовки российских спортсменов, а также умения бороться и побеждать в сложных условиях.

*С искренним уважением _____
(личная подпись)*

*Господину Войчеховскому
Генеральному консулу Республики
Польша*

*Представительство
Министерства иностранных дел
Российской Федерации*

город Орел, 22 августа 2016

Уважаемый господин Войчеховский,

прошу принять мою искреннюю благодарность за Ваше дружеское поздравление по случаю успешного выступления российских спортсменов на Международных Олимпийских играх в Бразилии.

Полностью разделяю Ваше мнение, что этот успех стал результатом серьезной подготовки российских спортсменов, а также умения бороться и побеждать в сложных условиях.

С искренним уважением _____
(личная подпись)

*Господину Войчеховскому
Генеральному консулу Республики
Польша*

Форма обращения в личной ноте зависит также и от конкретного случая, и от местной практики.

В письме к министру обращение может начинаться словами: «господин Министр» или «Ваше Превосходительство». В письме к послу или посланнику – «господин Посол (Посланник)» или «Ваше Превосходительство», временному поверенному в делах – «господин Поверенный в делах». Если поверенный в делах (то есть руководитель посольства в отсутствие посла) имеет ранг советника-посланника, то к нему следует обращаться «господин Министр».

Заключительные комплименты применяются с учетом политического, служебного положения или ранга адресата. Например, в обращениях к премьер-министру, председателю парламента, министру иностранных дел, другим министрам и послам принято также писать: «Прошу Вас (указывается должность) принять уверения в моем весьма высоком к Вам уважении». На комплимент – «весьма

высокое уважение», как и на обращение «Ваше Превосходительство», – имеют право также лица, находящиеся в отставке. Заместителям министра, директорам департаментов, если они не имеют ранга посла, посланникам, советникам-посланникам и лицам равноценного им положения пишут: «Прошу Вас (указывается должность) принять уверения в моем высоком уважении»; Временному Поверенному в делах (не имеющему ранга посланника) – «Прошу Вас, господин Поверенный в делах, принять уверения в моем глубоком уважении (или почтении)». В местной протокольной практике отдельных стран могут быть некоторые особенности в применении комплиментов (или отклонении от общепринятых).

После комплимента следует личная подпись посылающего ноту лица, которая должна быть разборчива. Печать на личной ноте не ставится. В левом нижнем углу, всегда на первой странице, пишется адрес лица, которому направляется нота. Адрес состоит из соответствующего титулования («Его Превосходительству», или «Е.П.», например), имени и фамилии, официальной должности лица, названия представляемой им страны и ее столицы. Этот же адрес печатается на конверте, в котором отправляется личная нота.

Печать на личной ноте, а также фамилия лица, подписывающего такой дипломатический документ, не проставляются.

Наиболее распространенной формой дипломатической переписки является *вербальная нота*. В дипломатическом обиходе такой документ означает: он должен быть принят во внимание. Посредством таких документов министерства иностранных дел, дипломатические и консульские представительства осуществляют повседневные официальные контакты.

В отличие от личной, вербальная нота носит менее официальный характер и не подписывается отправителем. Текст документа начинается с заголовка «Вербальная нота». Он обычно бывает кратким, не более чем на одну-две страницы.

В вербальной ноте может излагаться самый разнообразный круг вопросов – от политических до сугубо служебных, – в том числе информация протокольного характера (организация культурно-ознакомительных мероприятий, приглашение к участию в торжествах, ритуальных акциях), запросы о предоставлении виз и тому подобное.

Ею пользуются также в качестве сопроводительного письма к меморандуму либо для напоминания об ожидании ответа на предыдущие ноты или устные заявления. Вербальная нота составляется в третьем лице от имени направляющего ее дипломатического представительства или ведомства внешних сношений одной страны соответствующему представительству или ведомству другой страны. Отправитель парафирует ноту, то есть вместо подписи под текстом ставит свои инициалы, и скрепляет ее печатью. Дата проставляется на отдельной строке после последнего слова текста ноты. В нижнем левом углу пишется полное название ее получателя.

**Генеральное консульство Японии
в Санкт-Петербурге**

А - 63 - 14

Генеральное консульство Японии в Санкт-Петербурге свидетельствует своё уважение Представительству Министерства иностранных дел Российской Федерации в Санкт-Петербурге и имеет честь просить зарегистрировать паспорта атташе Посольства Японии в РФ г-на КОННО Гаку и его супруги г-жи КОННО Сакура. Регистрация паспортов необходима в связи с прибытием г-на Конно в Санкт-Петербург для прохождения стажировки.

Генеральное консульство пользуется настоящим случаем, чтобы возобновить Представительству уверения в своём высоком уважении.

Приложение: паспорт - 2
анкета - 2
мигр. карта - 2
фото - по 4 на каждого



В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО
МИНИСТЕРСТВА ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Вербальная нота начинается с обращения стереотипной формы: «Генеральное консульство (далее название государства) свидетельствует свое уважение (далее полное наименование адресата, причем принято писать полное официальное название государства как отправителя, так и получателя) и имеет честь сообщить...». В случае ответа после обращения пишется: «В связи с нотой Представительство Министерства иностранных дел Российской Федерации в Санкт-Петербурге № ... от (указание даты) имеет честь сообщить...». Заканчивается вербальная нота комплиментом, который обычно формулируется следующим образом: «Генеральное консульство пользуется случаем, чтобы возобновить Посольству (Представительству МИД России) уверения в своем самом высоком уважении». Комплимент опускается только в случае, если в документе содержится протест по поводу неправомерных действий адресата, грубого нарушения его представителями норм поведения и тому подобное. Иногда в комплименте опускаются слова «пользуется этим случаем», когда, например, в ноте сообщается о дорожно-транспортном происшествии с участием дипломата, в результате которого имеются человеческие жертвы. Комплимент может принять следующую форму: «Министерство возобновляет Посольству уверения в своем высоком уважении». Комплимент полностью отсутствует, если нота содержит протест в связи с действиями представителей посольства или государства: попытка заниматься незаконной деятельностью, грубое нарушение норм поведения и т. п.

Если вербальная нота министерства является ответом на ноту посольства, то она должна начинаться со слов: «Министерство иностранных дел Российской Федерации свидетельствует свое уважение Посольству Соединенных Штатов Америки и, в связи с нотой Посольства № ... от..... (число, месяц, год), имеет честь сообщить следующее...»

Что касается языка вербальной ноты, то в переписке недопустимы резкие выражения, оскорбляющие достоинства фразы, туманные намеки, восклицательные знаки, сокращения и употребление слов, имеющих двоякое толкование. Работая, например, над текстом ноты, содержащей протест, надо помнить, что она может быть не принята, что, в свою очередь, может привести к конфликтной ситуации. В

дипломатической практике иногда бывают случаи, когда адресат отказывается принять присланный или врученный ему документ, считая его оскорбительным или некорректным, и возвращает его отправителю с письменным или устным объяснением мотивов. Однако при наличии хороших отношений между обоими государствами адресат рекомендует отправителю, во избежание нежелательной огласки, взять свою ноту обратно, после чего она считается не посланной.

Как и личные, вербальные ноты печатаются на гербовой бумаге высокого качества, под гербом страны располагается название организации-отправителя, а в левом нижнем углу печатается адрес получателя с указанием министерства, дипломатического или консульского учреждения и столицы представляемой страны.



Вербальная нота имеет исходящий номер, шифр и дату отправления, например: № 14/1 ЕО. Никаких дополнительных индексов не ставится. В случае необходимости подобные пометки делаются на копии, которая передается «в дело».

В далеком прошлом выбор формы ноты – личной (подписанной) или вербальной (без подписи) – увязывался с состоянием отношений между государствами-субъектами переписки. Историками дипломатии в этой связи упоминается, в частности, факт перехода России в преддверии первой мировой войны в своих сношениях с правительством Австро-Венгрии лишь на вербальные ноты по всем поводам, что сведущими людьми расценивалось как явный признак натянутости, ухудшения отношений между двумя странами. В наши дни выбору формы ноты (личная или вербальная) уже не придается такой драматизации, и они рассматриваются как полностью равноценные.

Широко распространена также форма письменного обращения одновременно к нескольким государствам, государственным органам или сразу к нескольким дипломатическим миссиям. Такой документ называется *циркулярная нота*.

Составляется он по образцу вербальной ноты, а в левом нижнем углу пишется коллективный адрес, например: дипломатическим и консульским представительствам в Санкт-Петербурге. В отличие от вербальной ноты печать на таком документе никогда не ставится и он не подписывается и не парафируется.

Иногда у руководителей сразу нескольких дипломатических учреждений возникает необходимость изложить руководству государственного органа общую точку зрения или же согласованные предложения. С этой целью используется форма *коллективной ноты*, являющейся наиболее авторитетным видом корреспонденции. Она составляется в единственном экземпляре, на котором проставляются подписи всех глав соответствующих дипломатических представительств, и передается в ходе встречи, на которой должны присутствовать все лица, подписавшие такую ноту.

Не требуют комплиментарного оформления и такие документы дипломатической переписки, как памятные записки и меморандумы.

Памятная записка вручается лично после устного заявления или просьбы с их изложением с целью усилить значение сделанного заявления; подчеркнуть важность обозначенной просьбы; способствовать успешному, а иногда – и ускоренному продвижению дела; предупредить возможность неправильного толкования или понимания сообщенного в дипломатической беседе. Разумеется, далеко не каждая из бесед должна завершаться вручением записки.

Обычно памятная записка составляется в безличной форме: «Доводится до сведения», «Сообщается», «Возбуждается просьба» и т. д. Вполне допустимо ее сразу начинать с существа дела. Текст записки не содержит ни обращения, ни комплимента, печатается на простом листе бумаги; под текстом проставляется название столицы и дата вручения; печать не ставится. Если памятная записка содержит изложение устного заявления или само заявление без вышеуказанных вводных фраз, в конце ее название столицы и дата также не пишутся. Над текстом печатается надпись: «Памятная записка».

Возможны случаи, когда посольство не предполагало вручать памятную записку, но собеседник по своей инициативе попросил ее передать. При отсутствии серьезных причин, препятствующих этому, записка посылается с личной или вербальной нотой (вариант: с визитной карточкой) со ссылкой на просьбу.

Еще одна из форм дипломатической переписки, носящая обычно менее важный характер, чем личная или вербальная нота, — *меморандум*.

Меморандум представляет собой документ, подробно излагающий фактическую сторону того или иного вопроса, содержащий анализ соответствующих положений, аргументацию в защиту своей позиции и (или) полемику с доводами другой стороны. Этот вид документа может содержать несколько страниц текста.

Меморандум составляется не в форме письма, адресованного какому-либо лицу или учреждению, а в виде изложения фактической, документальной или юридической стороны вопроса, не подписывается и не парафируется. В случае необходимости упоминания отправителя или адресата (например, министерство, дипломатическое представительство) это делается в третьем лице. Печать на таком документе, как правило, не ставится. Меморандум пишется обычно на отдельных, скрепленных между собой листах бумаги канцелярского формата (иногда на первом из них стоит логотип учреждения или государственный герб). Дата проставляется на первом или последнем листе. Меморандум не содержит обычных для дипломатических документов трафаретных формул вежливости. Он либо прилагается к ноте, развивая и обосновывая ее положения, либо препровождается в качестве самостоятельного документа, либо вручается лично в процессе устной беседы с целью дать возможность собеседнику подробно ознакомиться с вопросом.

Меморандум вручается лично или пересылается с нотой. При вручении он печатается на нотном бланке, не имеет обращения и комплимента, под текстом указываются место и дата вручения, печать не ставится. Меморандум, посылаемый с нотой, печатается на нотной бумаге (не на бланке); место и дата отправления не указываются (хотя напечатание их не будет ошибкой); печать также не ставится. Приложение меморандума к ноте позволяет сократить текст самой

ноты и дает определенные преимущества при изложении вопроса, являющегося предметом переписки.

Следует также назвать очень важный вид дипломатической переписки – *верительные грамоты*. Так называются документы, удостоверяющие назначение данного лица в качестве дипломатического представителя и аккредитование его при главе государства страны пребывания. Верительные грамоты составляются стереотипно. В них указывается, что глава государства назначает такое-то лицо в качестве посла или посланника в данной стране. Верительные грамоты подписываются главой государства и обычно скрепляются подписью министра иностранных дел или других уполномоченных на то лиц. Их вручение обставляется в более или менее торжественной обстановке, в зависимости от практики и обычаев каждой страны.



До вручения верительной грамоты дипломатический представитель еще не считается официально вступившим в исполнение своих обязанностей. Его визиты к должностным лицам и коллегам по дипломатическому корпусу носят лишь частный характер, и он воздерживается от официальных служебных демаршей перед министерством иностранных дел страны пребывания.

Он сохраняет свой официальный статус до момента отзыва или же вручения им или его преемником отзывных грамот.

Министерство Иностранных Дел Российской Федерации настоящим уведомляет, что предъявитель сего

г-н БОЛЛОЕВ ТАЙМУРАЗ КАЗБЕКОВИЧ

признан на основании предъявленного им Приказа Министра Иностранных Дел Федеративной Республики Бразилии от 14 июня 2002 года в качестве Почетного консула Федеративной Республики Бразилии в городе Санкт-Петербурге.

Консульский округ, в пределах которого господин Боллоев Таймураз Казбекович выполняет консульские функции, включает город Санкт-Петербург, Республику Карелию и Республику Коми, Ленинградскую, Калининградскую, Архангельскую, Вологодскую, Мурманскую, Новгородскую и Псковскую области, а также Ненецкий автономный округ.

При выполнении консульских функций господин Боллоев Таймураз Казбекович пользуется всеми правами и преимуществами, присвоенными почетным консульским должностным лицам иностранных государств в Российской Федерации в соответствии с действующим в отношении этих лиц законодательством и заключенными Российской Федерацией международными договорами.

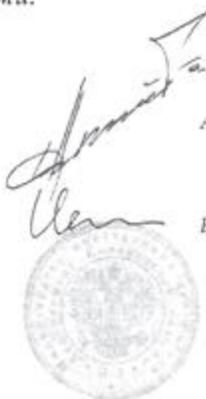
За Министра
Иностранных Дел
Российской Федерации

А. Л. ФЕДОТОВ

Директор Департамента
Консульской службы

В. В. КОТЕНЕВ

27 августа 2002 года
№ 12/02
г. Москва



Дата вручения верительной грамоты определяет старшинство дипломатических представителей одного и того же ранга. Что касается консульских представителей, то их старшинство определяется датой получения из министерства иностранных дел экзекватуры взамен врученного консульского патента. Получение экзекватуры свидетельствует о признании их в качестве консульских представителей государств в стране пребывания.

Знакомым официальным лицам, когда посылка личной или вербальной ноты по тем или иным причинам не представляется возможной, направляются *частные* письма.

В них может быть высказана просьба об оказании содействия по вопросам, являющимся предметом официальной переписки или переговоров, и тем самым подчеркивается заинтересованность автора в конкретном деле, в ускорении решения проблемы и т. п.

Данный вид дипломатической переписки используется и по протокольным поводам – для поздравлений с личными и семейными событиями (день рождения, продвижение по службе, получение ордена, рождение ребенка в семье), а также в случае траурных событий и др. С частным письмом также препровождаются сувениры.

Частные письма пишутся на обычной бумаге (в пол-листа), иногда на бланке с напечатанными типографским способом в левом верхнем углу именем и фамилией или официальным положением отправителя. Обратная сторона листа не используется. Типовые обращения: «Уважаемый господин Министр», «Уважаемый господин Директор» и т. п. Заключительный комплимент в письме зависит от служебного или общественного положения адресата и характера отношений с ним (за основу могут быть взяты рекомендации о комплиментах при посылке личных нот). Частное письмо предпочтительнее писать от руки, чем подчеркивается особое уважение к лицу, которому посылается письмо. Адрес пишется только на конверте.

Язык дипломатической переписки

Дипломатический язык – это выражение, употребляемое для обозначения двух разных понятий. Во-первых, это язык, на котором осуществляются официальные дипломатические сношения и составляются международные договоры. Во-вторых, это совокупность специальных терминов и фраз, которые используются дипломатами в повседневном общении.

В настоящее время не существует единого языка, на котором обязаны общаться дипломаты и использовать его для составления международных документов. В прошлом, как известно, официальным дипломатическим языком был французский. В настоящее время утверждается принцип равенства языков, причем за основу берется перечень языков Организации Объединенных Наций. Как правило, государственные органы внешних связей ведут официальную переписку на своих национальных языках. Дипломатические и консульские представительства, переписываясь с органами власти, обычно прилагают к документам, составленным на национальном языке, так называемый «неофициальный перевод». Тем самым подчеркивается их уважение к стране пребывания, а также это предохраняет от возможного неправильного толкования тех или иных фраз.

Что касается второго значения понятия «дипломатический язык» как совокупности специальных терминов и фраз, входящих в общепринятый дипломатический лексикон, например, «третейское разбирательство», «персона нон грата», «модус-вивенди», «статус-кво», «вето» и т. п., то их удельный вес в современных дипломатических документах весьма незначителен. В книге «Техника дипломатии» немецкий ученый Х. Вильднер пишет: «Дипломатический стиль отличается, прежде всего, простотой и ясностью; под этим подразумевается не простота ремесленнического способа выражения, а классическая форма простоты, которая умеет выбирать при каждом предмете единственное подходящее для данных обстоятельств слово и которая, к примеру, избегает употребления имени прилагательного, когда для правильной передачи мысли в этом

нет абсолютной необходимости. В этом простом, однако достойном стиле должна пульсировать внутренняя жизнь, и, как таковой, он должен выражать индивидуальность хорошего дипломатического стилиста, индивидуальность, которая не считает необходимой погоню за оригинальностью, для того, чтобы стать в позу. Вычурный способ выражения, так же как и многоречивость, будет иметь своим следствием недостаток простоты. Не всякий хороший стилист, будь он действительно таковым, является в то же время хорошим дипломатическим стилистом. Нет, этого названия заслуживает только дипломат и именно тот дипломат, который и в письменной области умеет проявить себя как полностью дееспособный представитель своей профессии».

Известный советский и российский дипломат А. Г. Ковалев, комментируя это высказывание, пишет: «Дипломатический документ – это «государственная бумага», поэтому особенно важно не стилистическое совершенство языка, не музыкальность фразы, а абсолютное соответствие вкладываемому содержанию, точное выражение позиции, смысла политики государства по данному вопросу. И в этом прежде всего состоит специфика языка дипломатического документа».

Записи бесед делают все дипломатические сотрудники, включая послов. Правда, послы делают это реже других дипломатов, за них, как правило, это делают дипломаты, их сопровождающие. Но когда дипломаты (послы, посланники) беседуют один на один, а таких случаев бывает немало, то тогда они сами записывают беседы и сами пишут телеграммы. Ответить, как должны записываться беседы, одним словом нельзя. Да и никаких канонов в этом отношении не существует.

Как для воинов основным орудием их деятельности является оружие, так для дипломатов – слово. И если, например, в Древней Греции главным для дипломатии было устное слово, то в последние века наряду с устным словом и, может быть, иногда даже более важным стало письменное слово. Один из министров иностранных дел Франции (Жобер) говорил, что «для внешней политики и дипломатии слово играет не меньшую роль, чем действия, а, возможно, даже и большую», слово в дипломатии уже само по себе является действием.

Для дипломатического языка характерны не только точность описания фактов, глубокий анализ политики и действий

правительства, но и точные и краткие формулировки, чтобы, как учил классик, «словам было тесно, а мыслям просторно». Тому, кто не обладает даром письменного слова или не выработал навыков дипломатического стиля, едва ли целесообразно идти в дипломаты. Недаром в каждом посольстве, департаментах министерства больше всего ценятся сотрудники, умеющие хорошо писать.

Новые виды и формы дипломатической переписки

Унаследованное от прошлого понятие «дипломатическая переписка» не охватывает существующего ныне многообразия форм письменного (документального) общения государств между собой. Наряду с описанными выше традиционными и общепринятыми, появились и прочно вошли в политико-дипломатическую практику документы, не имеющие строгих протокольных формул, однако выполняющие свои полезные и важные функции в международном общении, в реализации задач дипломатии. К таким дипломатическим документам можно отнести послания, декларации, заявления глав государств и министров иностранных дел, руководителей законодательных органов власти по вопросам международных отношений.

Большое значение нынче придается и правильному написанию *телеграмм*, поводом для которых могут быть национальные праздники, юбилейные даты, годовщины важных международных событий. Общие требования к таким документам – краткость, точность формулировок и политических оценок.

Все чаще с *обращениями* к международному сообществу выступают парламенты. Послания такого рода, как правило, публикуются в печати, а также вручаются соответствующими дипломатическими представителями.

Особое место среди дипломатических документов занимают *коммюнике* или же *совместные заявления*. Они отличаются от других видов дипломатической переписки тем, что являются не односторонними, а многосторонними. Как правило, это документы, согласованные сторонами, касающиеся итогов официальных визитов или переговоров.

Глава IX

О дипломатах – правильно



Ежедневно на страницах газет и журналов появляется информация о различных международных событиях и протокольных мероприятиях. Журналисты сообщают читателям о встречах глав государств и правительств, министров иностранных дел, а также о международных контактах руководителей субъектов федерации и их встречах с иностранными дипломатами, аккредитованными в региональных центрах. Если с освещением событий, происходящих в «верхах», поддерживается относительный порядок, то в региональном информационном поле порой наблюдаются досадные казусы. Попробуем разобраться в основных ошибках и дать несколько профессиональных рекомендаций.

Консульства и консулы

По данным на конец 2016 года, в Санкт-Петербурге свои консульские представительства имеют 67 стран, три государства представлены отделением и отделом посольств и, кроме того, дипломатическим статусом обладают четыре международные организации. И если в названиях отделений посольств и международных организаций ошибок, как правило, не случается, то в названиях консульских учреждений часто заметны досадные неточности.

Начнем с того, что, согласно Венской конвенции о консульских сношениях от 1963 года, к которой наша страна присоединилась в 1989 году, консульские представительства иностранных государств подразделяются на генеральные консульства, консульства, вице-консульства или же консульские агентства. Есть еще почетные генеральные консулы, почетные консулы и почетные вице-консулы, у которых может быть приемная или офис, но эти помещения нельзя называть «почетными» или «почетными генеральными» консульствами, что делается, к сожалению, практически всеми СМИ.

Все дипломаты, работающие в консульских учреждениях, и аккредитованные при МИД России сотрудники международных организаций, а также почетные консульские должностные лица и члены их семей образуют консульский, а не дипломатический, как часто пишется в прессе, корпус. Следует помнить, что дипломатический корпус имеется исключительно там, где находятся посольства, то есть, применительно к России, в Москве. Тем не менее, в региональных СМИ часто можно прочесть «сотрудники этого дипломатического учреждения» или же «губернатор встретился с дипломатическим корпусом», что неправильно.

В свою очередь дипломаты, которые работают в консульствах, делятся, согласно протокольному старшинству, на генеральных консулов, консулов, вице-консулов и атташе. Иногда в списках сотрудников консульств можно встретить должности первых, вторых или третьих секретарей, заведующих отделами, а также руководителей институтов культуры и культурных центров, директора которых, как

правило, имеют дипломатический статус. Кроме должностных наименований, дипломатические сотрудники консульств имеют еще и дипломатические ранги, которые не принято указывать или называть вместе с должностью. Исключение составляют лишь высшие дипломатические ранги, которыми обладают некоторые руководители консульских учреждений в Санкт-Петербурге, – Чрезвычайный и Полномочный посол или Чрезвычайный и Полномочный посланник (советник-посланник). В этом случае на их визитных карточках пишется соответственно «Посол» или «Полномочный министр», эти высокие титулы могут быть использованы при обращении к ним, а также при упоминании в прессе. Например: «На беседе присутствовал Полномочный министр, генеральный консул (полное название государства) в Санкт-Петербурге (имя, фамилия)».

Особенно часто журналисты путаются в названии должностей так называемых «вторых лиц», которые являются заместителями руководителей консульских учреждений. Главное, нужно помнить, что вице-консул – это не заместитель консула, а должность всего лишь на ступеньку ниже, чем консул. Как правило, заместителями генеральных консулов назначаются старшие по рангу консулы, которые также могут быть и «исполняющими обязанности» генерального консула в случае прекращения им консульской миссии на период до аккредитации нового руководителя. А вот у почетных консульских должностных лиц заместителей не бывает. Иногда вместе с ними работают штатные консульские сотрудники, направляемые для оформления виз, однако и они не могут не только быть заместителями почетных консулов, но и выступать от их имени на протокольных мероприятиях.

Встреча или визит?

В сообщениях о приеме в региональных органах власти высоких иностранных делегаций и руководителей консульских учреждений обычно возникает путаница с названиями протокольных форм общения. Как правильно писать: «губернатор встретился»? «губернатор принял?», «гость нанес визит?» и т. д.

Согласно общепринятым международным нормам, *встреча* – это форма общения руководителей, имеющих одинаковые или близкие по уровню ранги и должности. Так, например, *встречей* в протокольном смысле этого слова можно назвать беседу российского губернатора с мэром иностранного города или беседу председателя Законодательного собрания с иностранной парламентской делегацией. В том случае, если региональный руководитель встречается с иностранным представителем более низкого ранга, следует сообщить, что он *принял* (в Смольном, в Мариинском дворце и т. д.) того или иного иностранного руководителя или возглавляемую им делегацию. Если региональные руководители встречаются с главами иностранных государств и правительств, следует писать, что они *наносят визит*. Аналогичную формулировку рекомендуется применять и говоря о встрече с послами иностранных государств, которые тоже *наносят визит*, причем визиты послов могут быть как официальными, например, в связи с вступлением в должность, так и «рабочими», то есть всеми последующими после официального визита.

Весьма важно правильно сообщить о том, кто присутствовал на беседе. Не принято перечислять подчиненных должностного лица, принимающего иностранные делегации любого уровня, включая самый высокий, зато обязательно надо назвать представителя федерального ведомства, если таковой присутствует или участвует в беседах и встречах. Чаще всего в подобных мероприятиях принимает участие представитель Министерства иностранных дел России, что подчеркивает особое внимание федеральных органов власти к обсуждению вопросов международного сотрудничества на региональном уровне.

Определенная сложность заключается в том, можно ли любых участников беседы называть «сторонами». Употребляя это слово в информации о состоявшихся беседах, всегда следует исходить из принципа равенства, то есть не принято писать, например, «по мнению сторон» применительно к общению губернатора с президентом иностранного государства. Правильнее будет в данном случае употребить, к примеру, оборот «по мнению собеседников».

Пан, мистер или господин?

При непосредственном общении с высоким иностранным гостем вполне позволительно называть собеседника так, как диктуют конкретные обстоятельства, уровень личных взаимоотношений и общий контекст беседы. Что касается информации об этом событии, то здесь вольности не допускаются, за исключением особых случаев, когда автор выражает свое личное отношение к чему-то и к кому-то: «этот господин позволил себе...», «пани Моника всех рассмешила..» и прочее. Поэтому в письменном тексте, в том числе и в вопросах интервью, никаких «пан» или «мадам» быть не должно. В русском языке в данном случае принята форма «господин», «госпожа», «господа» или же обращение по имени и отчеству (если руководители стран СНГ и представляющие эти страны дипломаты так себя называют). Кроме того, следует помнить, что слово «господин» в текстах сочетается только с фамилией, но не с именем и фамилией. Также надо иметь в виду то, что иностранные женские фамилии, за исключением славянских, не склоняются, а иностранные мужские, как правило, склоняются. Польские фамилии на «-ска», «-ски» обязательно склоняются. Кстати говоря, правильность написания фамилий иностранных дипломатов всегда можно уточнить в Представительстве МИД или в редакции журнала «Консул».

Таким образом, руководствуясь этими несложными правилами, можно не сомневаться, что информация о международных событиях или тексты интервью всегда будут в этом отношении грамотными, соответствуя имиджу нашего города, региона и государства в целом.

Пословицы, поговорки и фразы про письма



Письмо получилось длинным, потому что у меня не было времени ответить на него короче.

Письма, написанные от руки, выглядят как привет из прошлого века.

Читая старые письма приятно хотя бы потому, что на них не надо отвечать.

Я бы ответил на ваше письмо быстрее, но вы его не послали.

Свежие мысли приходят в голову после того, как письмо запечатано.

На деревню дедушке...

Сказанное слово – было да нет, а написанное живет век.

Слово – ветер, а бумага – грунт.

Пишут не пером, а умом.

На кончике пера – сила меча.

Что написано пером, того не вырубишь топором.

Лети с приветом, вернись с ответом.

Хранят так много дорогого чуть пожелтевшие листы...

Дневник – это я. Письмо – это ты.

Многие говорят хорошо, а пишут бестолково.

Иной пишет словно рождает, а другой пишет, лишь перо скрипит.

Чтобы словам было тесно, а мыслям просторно.



Использованная литература

H. Wildner. Die Technik der Diplomatic. Vienna, 1959.

Д. Вуд, Ж. Серре. Дипломатический церемониал и протокол. М., 1976.

А. Ковалев. Азбука дипломатии. М., 1977.

Д. Никифоров, А. Борунков. Дипломатический протокол в СССР. Принципы. Норма. Практика. М., 1985. Дипломатический словарь. М., 1985.

И. Арцишевский, О. Давтян. Согласно протоколу. СПб., 2015.