**ТЕМА 3. ПИСЬМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ РЕЧЬ**

1. **Официальном - деловой стиль русского языка как основа письменной деловой коммуникации;**
2. **Документ как основной текстовый продукт письменной деловой речи;**
3. **Типология и жанровое своеобразие документов.**
4. **Официальном - деловой стиль русского языка как основа письменной деловой коммуникации**

**Официально - деловой стиль** – это стиль документов: международных актов, юридических законов, постановлений, уставов, инструкций, служебной переписки, деловых бумаг и т.д.

***Официально-деловой стиль*** – самый традиционный вариант русского литературного языка. Этот стиль обслуживает законодательство, делопроизводство (включая деловую переписку), сферу юридических отношений. В нем очевидно прослеживается тенденция к объективности, обобщенности, логической организованности изложения, смысловой ясности, однозначности и определенности.

**Стилевые черты официально - деловой речи**

Официально - деловая речь (в первую очередь письменная) характеризуется следующими стилевыми чертами:

● стандартизованность, консервативность, которые проявляются в соблюдении формы документа, в использовании определенного набора канцеляризмов – слов и устойчивых фраз, функционирующих прежде всего в текстах этого стиля, в применении типичных для данного стиля грамматических структур;

● точность изложения материала и однозначность высказываний, достигающаяся за счет использования терминологической и номенклатурной лексики, приведения имен и цифровых данных, повтора ключевых слов;

● строгость, официальность тона, обеспечивающаяся путем полного отказа от разговорной и эмоционально-оценочной лексики, средств выразительности;

● обобщенность изложения, которая выражается в широком использовании слов, обозначающих общие (родовые) понятия;

● грамматическая усложненность текста, проявляющаяся в абсолютном преобладании сложных грамматических конструкций.

**Лексические особенности языка официально - делового стиля**

1. **Термины** (*право, физическое лицо, юридическое лицо, долговые обязательства, имущество, налог, финансирование, выплаты, торговая наценка, ссуда* и пр.) Специфика сферы общения и требование точности при изложении информации обусловливают использование в текстах официально-делового стиля ***терминов***. Кроме того, в документах, функционирующих в сфере производства, могут использоваться технические термины (*энергоносители, сырье, металлопрокат* и пр.). При этом ключевые термины и терминологические словосочетания не заменяются синонимичными единицами, что служит причиной их повторяемости в тексте.
2. **Имена собственные.** Точность официально-деловой речи достигается за счет употребления в текстах ***имен людей***, причем они даются либо в полной паспортной форме (*Степанов Олег Николаевич*), либо с указанием фамилии и инициалов (*Степанов О. Н.*).
3. **Номенклатурная лексика**– названия предприятий, организаций, документов, должностей, товаров; нередко при этом используются аббревиатурные формы (*МЧС, ЧП «Черкашин», Совет директоров ООО «Квадро», УК РФ, генеральный директор, ответственный секретарь, старший продавец, бензин А-76, бумага писчая «Снежинка» формата А4* и пр.).
4. **Цифровые данные** - В связи с требованием точности в тексты также включаются ***цифровые данные*** – даты (как правило, в полной форме с указанием числа, месяца, года: *24.12.2004*), количество денежных сумм (нередко одновременно в двух вариантах цифровом и словесном: *980 (девятьсот восемьдесят рублей*), номера помещений (*аудитория 1–101*) и пр.
5. **Канцеляризмы** - Стандартизованность и консервативность официально -делового стиля проявляется в широком использовании единиц особой лексической группы – ***канцеляризмов***. Будучи целиком уместными главным образом в рамках данного стиля, они придают текстам официальный тон изложения. Канцеляризмами могут быть как отдельные слова (**лицо в значении «человек», настоящий в значении «этот», надлежащий в значении «должный»)**, так и устойчивые словосочетания ***(приступить к исполнению обязанностей, договор вступает в силу, освободить от занимаемой должности, доводить до сведения, оказание материальной помощи, по семейным обстоятельствам и др.)***.
6. **Родовые понятия -** Обобщенность в официально - деловом стиле проявляется в активном использовании слов, обозначающих ***родовые понятия.*** При этом более конкретные обозначения часто заменяются на более общие: комната, зал, цех, аудитория – помещение (при этом может быть употреблено конкретизирующее определение: служебное / учебное / жилое помещение); пальто, куртки, шубы, шапки – предметы верхней одежды (возможно, уточнение: зимнего / демисезонного ассортимента); прийти, приехать, прилететь –прибыть. Вообще, при создании официально -делового текста часто высказывание строится от общего к частному: сначала даётся более общее обо значение, затем оно может конкретизироваться.

***Ср. фрагмент заявления:***

*Прошу предоставить мне отгул 21.03.2004, необходимость которого вызвана семейными обстоятельствами (проводы малолетнего сына в санаторий); здесь сначала с помощью клише по семейным обстоятельствам дается общее определение причины, затем в скобках – ее конкретизация.*

Строгая официальность тона предполагает полный ***отказ от разговорной лексики***. Разговорные варианты слов могут употребляться в устном деловом общении, однако в письменных текстах заменяются на официальные варианты: *автомобиль модели ВАЗ* вместо *«девятка»* (разг.), *платежная ведомость* вместо *платежка* (разг.).

Официальностью изложения обусловлен отказ от эмоционально-оценочной лексики. Оценка носит ***рациональный характер***, для ее выражения используются либо слова с нейтральной окраской, либо канцеляризмы. Например, фраза *Работает отвратительно* неуместна в официально-деловом тексте, корректным будет следующий вариант высказывания: *выполняет работу неудовлетворительно, крайне некачественно*.

**Грамматические особенности языка официально - делового стиля**

1. **Имена существительные и нетерминологические слова:** двухосновные слова (иногда из разряда терминов):

***- работодатель, квартиросъемщик, налогообложение, жизнеобеспечение и т. п.;***

***- нижеподписавшиеся, вышеуказанный, надлежащий, вышеназванный,***

которые придают письменной деловой речи официально - книжный, усложнённый характер.

1. **Глагол:** Официально - деловой стиль характеризуется книжностью и грамматической усложнённостью, что выражается в широком использовании следующих отглагольных форм:

* **отглагольные существительные на -ие/-ние** (***устранение от устранять, подписание – от подписать) и на -ия/-ция (компенсация – от компенсировать, аккредитация – от аккредитовать)***; необходимо отметить, что отглагольные существительные составляют значительную часть лексического состава официально - делового текста;
* **причастия** ***(предприятие, осуществляющее поставки; участники совещания, подписавшие договор; договор, подписанный участниками совещания; товар, реализуемый со склада)***; весьма широко в официально - деловых текстах используются конструкции с краткими страдательными причастиями ***(в ходе совещания принято решение; установлены сроки)***;
* **деепричастия *(заключая договор, предприятие обязуется)***;
* **глаголы в страдательном залоге** ***(контроль осуществляется со стороны независимых экспертов вместо независимые эксперты осуществляют контроль; оплата гарантируется; подпись заверяется нотариусом);***
* **«расщеплённые» сказуемые: - *оказать помощь (поддержку, содействие), произвести реконструкцию, провести расследование, поставить подпись, оказать влияние, выразить благодарность.***

1. **Имена прилагательные:**

Широко употребляются в текстах официально - делового стиля формы прилагательных, типичные для книжной, письменной речи:

● **краткие формы** (***данный подход малоэффективен вместо данный подход малоэффективный);***

● **составные формы сравнительной степени** ***(поставка медицинского оборудования является более важным мероприятием, чем… вместо поставка медицинского оборудования важнее, чем…)***

1. **Специфические конструкции:**

Стремление к официальному тону изложения, обобщенности и книжному характеру выражения мыслей в официально-деловых текстах требует специфических конструкций, в которых для обозначения одного понятия используются следующие словосочетания:

● **конструкция [глагол (причастие, деепричастие) + существительное]** заменяет типичный для разговорной речи глагол в личной форме (причастие, деепричастие): ***произвести ремонт вместо отремонтировать, осуществить разгрузку вместо разгрузить, осуществляющий выплаты вместо выплачивающий, нанеся удар вместо ударив и т. п.;***

● **конструкция [прилагательное + существительное]** заменяет одиночное существительное: ***денежные средства вместо деньги, ремонтные работы вместо ремонт, проблемная ситуация вместо проблема и т. п.***

**● конструкция *[предлог по + существительное в творительном падеже]*** специфической для официально-делового стиля является конструкция: ***по прибытии, по предоставлении***

**● конструкция «нанизывания» родительного падежа в цепочке имён существительных: *с целью получения новых результатов, для применения мер общественного воздействия.***

**Примеры:**

***в отношении жалобы (р. п.);***

***в силу сложившихся обстоятельств (р. п.);***

***в течение указанного срока (р. п.);***

***ввиду участившихся случаев кражи (р. п.);***

***во избежание возгорания (р. п.);***

***вопреки постановлению (д. п.);***

***впредь до погашения долга (р. п.);***

***вследствие принятого решения (р. п.);***

***за счет средств фонда (р. п.);***

***касательно договора (р. п.);***

***по мере поступления товара (р. п.);***

***по причине отбытия главы администрации (р. п.);***

***с целью оказания материальной помощи (р. п.);***

***согласно расписанию (д. п.);***

***сообразно требованиям (д. п.).***

**Морфологические особенности языка письменной деловой речи в полном объёме проявляются и в структуре синтаксиса официально - деловой речи.**

Для синтаксиса официально - деловых текстов характерны длинные предложения с различными осложняющими конструкциями:

1. **осложнённые длинными цепочками однородных членов**: *В соответствии с положениями ст. 2 Гражданского кодекса РФ предпринимательской признается самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг;*
2. **нередко при оформлении подобного рода предложений используется приём рубрикации: *(****В учебных корпусах и общежитии студентам запрещается:*

*● курение (кроме специально отведённых мест);*

*● употребление алкогольных напитков;*

*● употребление наркотических и токсических веществ в любой форме.)*

1. **Синтаксические конструкции, осложнённые:**

**- обособленными определениями, часто в виде причастных оборотов (нередко в предложении их может быть два и более)**:

*Участник, проголосовавший против увеличения уставного капитала Общества, имеет право внести дополнительный вклад пропорционально своей доле в уставном капитале и согласно порядку, определенному решением Общества;*

***-* деепричастными оборотами:**

*При рассмотрении дела суд учитывает любые обстоятельства, имеющие значения для определения результатов сделки, не ограничиваясь обстоятельствами, перечисленными в п. 4–11 ст. 40 Налогового кодекса РФ;*

*-* **дополнениями, приложениями, пояснениями:**

*Под налоговый контроль попадают отношения, при которых осуществляется производство (или оказывается услуга) для одного (единственного) лица, при этом лицо выступает продавцом товаров одной компании (например, дистрибьютерской сети);*

1. **Документ как основной текстовый продукт письменной деловой речи**

**Документ** – это средство закрепления различными способами на специальных материалах информации о фактах, событиях, явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека.

**Документ** – полифункциональный текст, у которого есть общие и специальные задачи.

Общие **функции документа** следующие:

1. информационная: любой документ создаётся для сохранения информации;
2. социальная: документ порождён той или иной социальной потребностью;
3. коммуникативная: документ выступает в качестве средства связи между отдельными элементами общественной структуры;
4. культурная: документ – это средство закрепления и передачи культурных традиций, отражения этапов развития цивилизации.

**Специальные функции документа:**

1. управленческая: документ является инструментом управления;
2. правовая: документ – средство закрепления и изменения правовых норм и правоотношений в обществе;
3. исторического источника: документ выступает в качестве ис -точника исторических сведений о развитии общества.

**Целью** письменного делового общения, целью документа является:

* привлечение внимания к проблеме;
* инициирование делового общения;
* информирование адресата;
* побуждение к действию;
* придание юридического статуса какому-либо событию;
* решение конфликтных ситуаций и т.п.

Каждый документ имеет обязательные элементы оформления –

**реквизиты**. В реквизиты входят:

* наименование автора документа;
* наименование адресата;
* подпись;
* дата;
* номер документа;
* гриф утверждения;
* печать и др.

По композиционным особенностям деловые бумаги делятся на одноаспектные и многоаспектные.

***Структура аспекта:***

часть I содержит информацию об имевших место фактах, событиях;

часть II называет желаемые или предполагаемые события, которые выражаются при помощи речевых действий, таких как просьба, предложение, требование.

Ко всем письменным деловым текстам предъявляются определённые **требования**:

* соответствие жанру документа;
* достоверность и объективность;
* точность, исключающая двоякое понимание текста;
* лаконизм формулировок (объем);
* стандартность языка;
* нейтральный тон изложения, прямой порядок слов;
* соблюдение норм официального этикета.

1. **Типология и жанровое своеобразие документов**

Существуют различные **типологии документов**.

* По отражаемым в них видам деятельности выделяют документы по общим и административным вопросам и документы по функциям управления.
* По месту составления выделяется внутренняя и внешняя документация.
* По содержанию документы делятся на простые (посвященные одному вопросу) и сложные.
* По форме документы бывают индивидуальные, трафаретные и типовые.
* По срокам исполнения – срочные и несрочные.
* По виду оформления: подлинные, копии, выписки и дубликаты.
* По происхождению: служебные и личные (именные).

1. **Личная документация**

Личная деловая бумага – документ, обслуживающий потребности человека, участвующего в деловой коммуникации.

**Автобиография** – это документ, который автор самостоятельно составляет о себе. Форма изложения – повествовательная, от первого лица единственного числа. Вся информация предоставляется в хронологической последовательности. Автобиография составляется в произвольной форме, однако существуют некоторые её обязательные элементы.

* *название документа,*
* *фамилия, имя, отчество автора,*
* *дата и место рождения,*
* *образование (место и период учёбы, присвоенная квалификация и специальность),*
* *вид трудовой деятельности,*
* *последнее место работы и занимаемая должность,*
* *награды, грамоты,*
* *семейное положение,*
* *сведения о родителях и ближайших родственниках (фамилия, имя, отчество, дата рождения, место работы/учебы и адрес проживания),*
* *дата составления автобиографии,*
* *личная подпись****.***

**Резюме** – это вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения о том, кто претендует на вакантную должность. Резюме содержит краткую (1–2 страницы) характеристику трудовой деятельности человека, его профессиональных навыков и знаний. Для каждого отдельного случая необходимо составлять новое резюме, максимально учитывая квалификационные требования к определённой вакансии. Существует **три основных вида резюме: хронологическое, функциональное и комбинированное**.

***Хронологическое резюме*** *представляет собой описание фактов трудовой биографии (работы, учёбы) в обратном хронологическом порядке, т.е. начиная с последнего места работы/учёбы. Преимущество этого вида резюме для работодателя заключается в том, что он может увидеть в резюме чёткую картину трудовой деятельности человека,* *преимущество для соискателя – это возможность продемонстрировать карьерный и профессиональный рост в необходимой сфере деятельности.*

***Функциональное резюме*** *составляется без указания хронологии трудовой деятельности. В нем основное внимание соискателя сосредоточено на профессиональных навыках и достижениях в разных сферах деятельности.*

***Комбинированное резюме*** *объединяет основные черты функционального и хронологического резюме. В этом документе подчёркиваются профессиональные навыки и достижения в разных сферах деятельности, при этом основные факты трудовой биографии излагаются в обратном хронологическом порядке. Преимущество этого вида резюме состоит в том, что оно позволяет обратить внимание работодателя на профессионализм соискателя в разных направлениях деятельности и увидеть чёткую последовательность трудовой деятельности.*

*Вне зависимости от того, какой вид резюме вы выберете, учитывайте при его написании следующие характеристики резюме.*

1. ***Краткость.*** *В резюме указывается только то, что с вашей точки зрения повышает ваш шанс получить именно эту работу. Поэтому желательно, чтобы объем резюме был небольшой, чтобы предложения были предельно краткими, чтобы содержалась исключительно целесообразная информация.*
2. ***Правдивость.*** *Резюме правдиво настолько и таким образом, насколько и каким образом правдива всякая реклама, ведь резюме – это ваша личная реклама. Имея в виду, что, конечно, не следует обманывать работодателя, всё-таки помните, что, если работодатель ожидает от вас каких-либо специальных навыков, которые лично вы в состоянии приобрести в короткие сроки и незаметно от него, вы можете указать их как уже имеющиеся. С другой стороны, наоборот, нежелательные, неблагоприятные факты из вашей трудовой биографии иногда можно не упоминать в резюме.*
3. ***Конкретность****. Необходимо точно указывать годы учебы и работы; полностью называть учреждения, в которых вы учились и работали; правильно указывать свою специальность, полученные дипломы, сер- тификаты и т.п.*
4. ***Позитивность.******Необходимо избегать в тексте резюме отрицательных частиц, глаголов и имён существительных с негативным или отрицательным значением: не следует писать не участвовал, не хотел бы, не имею опыта; вместо улаживал жалобы клиентов на… напишите помогал клиентам в…***
5. ***Энергичность.*** *При личной встрече с работодателем или менеджером по персоналу о вашей энергичности будут говорить манера держаться, быстрота и громкость речи, твёрдость рукопожатия и т.п. В письменной речи о вашей энергичности все сообщат точность и краткость изложения, предпочитаемые вами конструкции предложений.*
6. ***Грамотность.*** *Резюме обязательно должно быть написано грамотно, в выдержанном едином стиле.*
7. ***Эстетичность.*** *Резюме никогда не пишется от руки. Чем качественнее техника, при помощи которой выполнено резюме, и качественнее бумага, на которой оно напечатано, тем больше шансов на заинтересованное внимание к вам работодателя.*

*При написании резюме необходимо избегать употребления разного рода аббревиатур и сложных терминов; желательно не использовать разнообразие шрифтов и размеров символов.*

*Чтобы повысить свои шансы на успех, при подготовке резюме придерживайтесь следующих правил:*

* *старайтесь вставить в резюме как можно больше ключевых слов, соответствующих должности, которую вы хотите занять;*
* *используйте больше существительных, а не глаголов;*
* *излагайте свою цель как можно более понятно;*
* *старайтесь не использовать личные местоимения;*
* *в разделе «дополнительная информация» указывайте только те характеристики и интересы, которые прямо или косвенно связаны с будущей* ***должностью****.*

**Заявление** – документ, содержащий просьбу, предложение или жалобу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения.

*Структура заявления следующая.*

1. *«Шапка» заявления – наименование адресата (кому или куда); пишется вверху, справа.*
2. *Имя, отчество и фамилия подавшего заявление (чьё, кого / от кого) (предпочтительнее – родительный падеж без предлога – кого, чьё за явление).*
3. *Должность или адрес автора.*
4. *Слово «заявление» по центру документа. После слова «заявление» точка не ставится. Слово «заявление» обычно пишется с прописной буквы.*
5. *Основной текст заявления. Пишется с красной строки, содержит точное изложение просьбы, предложения или жалобы и опись прилагаемых документов, если в этом есть необходимость.*
6. *Подпись заявителя. Ставится внизу справа.*
7. *Дата подачи заявления. Ставится ниже подписи и слева.*

**Для выражения причины в основном тексте заявления используют- ся конструкции с производными предлогами:**

* ***ввиду* (чего?);**
* ***в связи с* (чем?);**
* ***в силу* (чего?);**
* ***вследствие* (чего?);**
* ***за неимением* (чего?);**
* ***согласно* (чему?);**
* ***на основании* (чего?)*.***

***Для написания грамотного заявления необходимо уметь выразить мысль с помощью простого предложения, например:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Сложное предложение*** | ***Простое предложение*** |
| ***В связи с тем, что я должен срочно уехать в командировку…*** | ***В связи со срочным отъездом в командировку…*** |

***В заявлении следует указывать точные и конкретные данные, например:***

* ***предоставить академический отпуск с 01.10.11 г. сроком на 1 год;***
* ***принять на работу с 01.02.11 г.;***
* ***справка из поликлиники № 4 г. Томска прилагается.***

**Объяснительная записка** – один из видов деловой переписки внутри компании, документ, объясняющий вышестоящему непосредственному руководителю причины невыполнения поручения, факт нарушения трудовой или технологической дисциплины. При составлении объяснительной записки необходимо придумать убедительный и содержательный текст.

***ПРИМЕР***

Директору по продажам

ООО «Калина» Петрову Н.В.

Объяснительная записка 20.09.2011 № 2

*Об опоздании на работу*

Я опоздал на работу 19.09.11 г. на один час по причине поломки и дальней- шего ремонта собственного автомобиля на СТО.

Менеджер по продажам Г.И. Иванов

*Оформление объяснительной записки осуществляется согласно основным требованиям к составлению деловых писем и включает:*

* *реквизиты получателя (с указанием человека, кому адресована записка);*
* *наименование документа (Объяснительная записка);*
* *дату создания, номер документа;*
* *заголовок к тексту («О…», «Касательно…»);*
* *основной текст объяснительной записки (факт нарушения, явившийся причиной написания объяснительной записки, и объяснение этого факта);*
* *подпись составителя.*

1. **Организационно - распорядительная документация**

Служебные документы затрагивают интересы предприятия или организации в целом. По функциональному назначению они делятся на организационно -распорядительные; информационно - справочные; финансовые и учётные; официальные письма. Организационно - распорядительная документация обеспечивает управляемость объектов как в рамках всего государства, так и в отдельной организации.

**Жанрово - стилевое своеобразие** организационно - распорядительной документации заключается в следующем:

* строгая форма (формуляр) – совокупность и последовательность расположения реквизитов и значимых частей текста;
* наличие опорных слов, определяющих конструкцию центральной фразы документа **(*Предлагаю*, *Обязываю*, *Приказываю*, *Постановляю*** и др.);
* наличие рубрицирования, необходимого при перечислении положений устава, пунктов плана и отчёта, обязательств и прав договора.

При рубрицировании текстов необходимо соблюдать следующие правила деления текста:

* признак деления должен оставаться неизменным;
* содержание раздела должно быть равно суммарному содержанию относящихся к нему подразделов (параграфов);
* название части не должно совпадать с названием целого;
* члены деления должны взаимно исключать друг друга;
* деление должно быть логическим.

К организационно - распорядительным документам относятся **план, устав, отчёт, контракт, договор** и другие жанры.

**Договор** – документ, закрепляющий правовые отношения юридических лиц (контрагентов) или физического лица с юридическим лицом.

*Структура договора включает следующие обязательные пункты:*

* *представление сторон,*
* *предмет договора,*
* *обязательства сторон,*
* *условия и порядок расчётов,*
* *ответственность сторон,*
* *срок действия договора,*
* *юридические адреса,*
* *платёжные реквизиты сторон.*

*К дополнительным пунктам относятся:*

* *спорные вопросы,*
* *стоимость договора,*
* *дополнительные условия (особые условия),*
* *ответственность сторон (санкции),*
* *порядок расчёта (платежи и расчёты),*
* *обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор),*
* *гарантии исполнения обязательств (качества товара),*
* *порядок сдачи и приёмки работ,*
* *порядок разрешения споров (арбитраж) и т.п.*

*Заголовок договора оформляется в виде словосочетания с существительным в предложном падеже с предлогом «о (об)» или с помощью существительного «контракт» с родительным падежом зависимого слова:*

* *Договор о поставках;*
* *Договор о подряде;*
* *Договор об оказании услуг;*
* *Контракт аренды помещения;*
* *Контракт купли - продажи.*

**Распорядительная документация** – это документы, реализующие управляемость объектов по вертикали. Их основная задача – придание юридической силы действиям руководителя. К распорядительной документации относятся такие жанры, как **постановление, решение, приказ, распоряжение, указание.**

Текст распорядительного документа состоит из двух частей: **констатирующей и распорядительной.**

**В первой, констатирующей, части** указываются причины, основания, цели составления документа. В этой части при необходимости должна быть установлена взаимосвязь с ранее изданными нормативными актами или другими документами по данному вопросу. В тексте документов, подготовленных на основании или в развитие документов других организаций или ранее изданных документов, указываются их реквизиты: название вида документа, автор, дата, регистрационный индекс, заголовок.

Например:

*В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 1999 года № 148* «*Об утверждении Положения о Госстрое России*».

**Во второй части** излагаются решения, распоряжения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации.

Если содержание документа не нуждается в пояснении или обосновании, то текст может содержать только заключительную часть.

**Приказ** – распоряжение руководителя, основной документ повседневного управления. Цель данного документа – решение вопросов организации работы предприятия, вопросов финансирования, планирования, отчетности, снабжения, реализации продукции и др. В форме приказа реализуются иерархические отношения «руководитель – подчинённый».

*В констатирующей части приказа указывают основания для его составления:*

1. *нормативные документы государственных органов (правительства, налоговой инспекции, органов местного самоуправления);*
2. *решения Совета директоров, общих собраний акционеров;*
3. *производственная необходимость.*

***Основные речевые клише констатирующей части приказа:***

***Во исполнение постановления… №…***

***В соответствии с разделом II части I ГК РФ от 21.10.02 г.*, *на основании представленных документов…***

***В связи с возникшими финансовыми трудностями…***

***В связи с производственной необходимостью…***

***В связи с реорганизацией отдела инвестиций…***

***В целях расширения спектра…***

*Распорядительная часть может делиться на пункты, если исполнение приказа предполагает несколько исполнителей и выполнение различных по характеру действий. Действия одного характера или исполнителя перечисляются в одном пункте. Пункты, которые включают управленческие действия, носящие распорядительный характер,* ***начинаются с глагола неопределённой формы.***

**Например:**

***ПРИКАЗЫВАЮ:***

***1. Создать комиссию в следующем составе...***

1. **Информационно-справочная документация**

Информация о фактическом положении дел в системе управления содержится в справочно-информационных и справочно-аналитических документах.

**Акт** – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события. Акт составляется при передаче материальных ценностей; списании пришедшего в негодность имущества; в случае несоответствия заявленных в сопроводительных документах ценностей, как приложение к рекламации и т.д.

**Справка** – документ оперативной информации, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий. Справки бывают двух видов: • документ, отражающий информацию служебного характера;

• документ, фиксирующий информацию, выдаваемую заинтересованным гражданам и учреждениям для удостоверения того или иного юридического факта (справка о подтверждении места учёбы или работы, о занимаемой должности, заработной плате, месте проживания, медицинская справка и пр.)

**Служебная записка** как самостоятельный вид документа отсутствует в общероссийском классификаторе управленческих документов (ОКУД). При этом данный документ широко используется в деловой практике.

**Аналитическая записка** относится к документам, содержащим обобщённые данные о проведённом исследовании или анализе.

**Докладная записка** – информационно - справочный документ, который составляется на имя руководителя компании или вышестоящей инстанции, пишется либо по инициативе работника, либо по требованию руководства. Цель составления – информировать руководство о сложившейся ситуации и побудить к принятию определённого решения.

1. **Официальные письма** -  ***Существуют различные классификации официальных писем на разных основаниях:***

- о продаже;

- с целью получения данных о предпочтениях потребителей пишут письмо - анкету;

- стремясь деликатно ускорить оплату по кредиту, клиенту пишут письмо – кредитный контроль;

- с целью сохранить контингент клиентов им пишут письма -поздравления.

Поставщику пишут контрактные документы с целью ясно определить контрактные условия; претензии – с целью получить возврат оплаты или замену поставки; извинения – с целью избежать конфликта. Наёмному работнику адресованы письма с информацией о вакансиях, письмо о приёме на работу, дисциплинарные письма (с целью информировать и побудить изменить поведение) и письмо о сокращении. По тематическому признаку деловые письма разделяют на коммерческие, которые используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров, и некоммерческие (собственно деловые письма), целью которых является решение различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений.

По функциональному признаку деловые письма разделяют на **инициативные – письма,** которые составляются по инициативе адресанта с определённой целью, и **письма - ответы.**

При этом, ***инициативные письма*** можно разделить на *две группы*

1) письма, требующие ответа (**письмо - запрос, письмо -предложение, письмо - рекламация, письмо - просьба, письмо - обращение**) и

2) письма, не требующие ответа (**письмо - напоминание, письмо - предупреждение, письмо - извещение, сопроводительное письмо, письмо - подтверждение)**.

**Основные виды письменных сообщений**

**Коммерческие письма** составляются при заключении и выполнении коммерческих сделок, поэтому от того, насколько грамотно и убедительно составлено такое письмо, зависит в конечном итоге успех будущей сделки. Коммерческую корреспонденцию составляют такие виды писем, как письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-ответ (на запрос, предложение), письмо-претензия (рекламация) и др.

**Некоммерческие письма**

**Информационное письмо** содержит сведения официального характера: сообщение, просьбу, напоминание, предложение и пр. Основная цель – проинформировать, прорекламировать, известить о дальнейшем сотрудничестве, о сроке действия договора, об аспектах деятельности компании, продукции компании и т.п.

**Гарантийное письмо** – это вид некоммерческих деловых писем, который содержит подтверждение (гарантию) выполнения каких-то действий или соблюдение определенных условий (сроков и факта оплаты за полученную продукцию, выполненную работу либо оказанные услуги, гарантии качества и др.). Гарантийное письмо является способом обеспечения исполнения обязательства стороной сделки, поэтому оформлять его желательно на фирменном бланке организации с печатью и подписью руководителя (иногда и бухгалтера).

**Письмо - подтверждение** является знаком глубокого внимания и уважения к получателю. Цель такого письма – подтверждение получения переданных материалов, информации, документации, подтверждение выполнения достигнутых ранее договорённостей и т.п. Письмо - подтверждение печатается на фирменном бланке организации.