**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Ставропольский государственный педагогический институт»**

**КОНСПЕКТ**

*практического занятия*

по дисциплине «Русский язык делового общения»

«Разработано»

аспирантом (очной формы обучения)

направленность

13.00.08 Теория и методика профессионального образования

Ф. И. О. Скрыльниковой Ирины Евгеньевны

Дата проведения 28.04.2021

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ставрополь, 2021

**Тема занятия: «Принципы классификации деловых писем»**

**Цель:**

обучающая: изучить типы принципы классификации деловых писем, чтобы грамотно оформлять документы официально-делового стиля; формировать у студентов самоконтроль за правильным пониманием изучаемого материала, закрепить и расширить их знания;

развивающая: развивать групповые формы работы с акцентом на толерантность высказываемых мнений; развивать умения представлять информацию в виде таблиц.

воспитательная: осуществлять связь теоретических знаний с практикой, усилить обратную связь обучаемых, формировать принципиальность в суждениях, самокритичность, навыки, привычки профессиональной деятельности и поведения.

**Тип занятия:** семинар, изучение нового материала.

**Методы обучения:** наглядный, проблемное обучение, практическая работа.

**Оборудование:** ноутбук, интерактивная доска, проектор, раздаточный материал.

**Литература:**

Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата / отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 308 с. Серия : Бакалавр. Академический курс. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-433173?#page/2>

Панфилова, А. П. Долматов, А. В. Культура речи и деловое общение. В 2 частях. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов / под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 231 с. Серия : Бакалавр. Академический курс. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-1-432918#page/1>

Панфилова, А. П. Долматов, А. В. Культура речи и деловое общение. В 2 частях. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов / под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 258 с. Серия : Бакалавр. Академический курс. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-434230#page/2>

***Ход занятия:***

**Вопросы для обсуждения:**

1. Классификация деловых писем.
2. Композиционные и лексические особенности различных видов деловых писем.
3. Правила оформления деловых писем.

1. **По теме** письма разделяются на *коммерческие* и *собственно деловые*.

*Коммерческие* письма используются при организации коммерческой сделки, заключении и выполнении контрактов; составляются от имени юридических лиц и нередко имеют правлвую силу. К коммерческой корреспонденции относятся *коммерческое письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-претензия (рекламация) и ответы на эти письма, кредитное письмо (при заключении контрактов с иностранными партнёрами)*.  
*Собственно деловые* письма решают организационные, правовые вопросы, проблемы экономических отношений корреспондентов, поэтому они весьма разнообразны по форме и содержанию. Это могут быть и *расписка, и приглашение, и протокол собрания* и др.

2. **По функции** письма подразделяются на *письма-ответы* и *инициативные письма*. Последние, в свою очередь, подразделяются на письма, требующие ответа (*коммерческое инициативное письмо, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо-обращение*), и письма, не требующие ответа (*письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-извещение, письмо-заявление, сопроводительное письмо*).

3. **По признаку адресата** письма подразделяются на обычные и циркулярные.

*Циркулярные письма* - это письма, рассылаемые одним адресантом нескольким получателям, как правило, подчинённым инстанциям (организациям).  
*Обычные* письма направляются одному получателю.

4. **По композиции** письма подразделяются на одноаспектные и многоаспектные.

В *одноаспектных* письмах рассматривается один вопрос. В последнее время они доминируют в деловой переписке. Если необходимо обратиться в организацию сразу по нескольким вопросам, рекомендуется составить отдельное письмо по каждому из них, особенно в том случае, когда рассматриваемые вопросы не связаны между собой.

*Многоаспектные* письма составляют в том случае, когда они затрагивают несколько взаимосвязанных вопросов, которые будут рассматриваться в одной организации (одним адресатом). Например, это может быть письмо, одновременно являющееся и письмом-предложением, и письмом-напоминанием.

5. **По форме отправления** письма подразделяются на традиционные *почтовые отправления* (обычно это письма, имеющие юридическое значение, как то: договоры, оферта, рекламация), *электронные письма* и *факсы*. Последние два вида писем используются когда необходимо срочно решить вопрос, **но юридической силы они не имеют**.

6. **По структуре** письма подразделяются на *регламентированные*, форма которых строго оговорена ГОСТом, и *нерегламентированные*, не имеющие жёсткой текстовой структуры, не требующие специального бланка или строго определённого формата бумаги. Последний вид писем тем не менее предполагает наличие некоего набора стандартных элементов, например: общей структуры письма, формы обращения к адресату и завершения письма и т.п.

7. **По цели** письма подразделяются на *информационные* ("полезные"), создаваемые с целью передать информацию и *документы, призванные повлиять на адресата* (рекламные письма).

Основные факторы, влияющие на текст и форму делового письма:

· кто пишет письмо (адресант);

· получатель (адресат);

· тема;

· цель;

· функция письма;

· сколько вопросов будет обсуждено в письме;

· каким образом оно будет отправлено;

· существуют ли строго регламентированные формы (требования ГОСТа) для этого вида писем.

Таким образом, составляя коммерческое письмо, следует обратить внимание на два основных момента: 1) оформление письма в соответствии с правилами делопроизводства; 2) текст самого письма. Оба момента одинаково важны.

Любое деловое письмо имеет следующую структуру:

1. Реквизиты отправителя (адресанта);

2. Реквизиты получателя (адресата);

3. резолюция руководителя;

4. заголовочная часть;

5. текст письма;

6. подписи составителей письма.

Текст рассматриваемых документов, как и любого другого вида деловых писем, должен включать следующие части: 1) обращение, 2) вводную часть, 3) основную часть, 4) заключение.

В **обращении**, как правило, используются стандартные языковые формулы: *Уважаемый г-н Степанов!*; *Многоуважаемый господин директор!*; *Уважаемые господа!* (если получатели письма неизвестны); *Уважаемые коллеги!* (используется в общении людей одной профессии); *Господин президент!* (обращение без фамилии принято, если адресат является должностным лицом органа власти, депутатом, президентом (председателем) общества, компании, фирмы и т.п.) Если адресат вам хорошо знаком, лучше использовать менее официальные формулы: обращение по имени-отчеству или только по имени: *Глубокоуважаемая Анна Петровна! Дорогая Анна!* Если письмо не адресовано конкретному лицу, обращение можно опустить. Если письмо не адресовано конкретному лицу, обращение можно опустить.

В **вводной части** указывают причины, основания, цели составления документа. Они нередко сопровождаются ссылками на даты, факты, документы.

Ниже приводятся типичные языковые формулы, используемые в вводной части письма.

|  |  |
| --- | --- |
| Письмо-запрос | В целях ознакомления с... |
| Письмо-предложение (оферта) | В ответ на Ваш запрос от... В подтверждение нашей предварительной договорённости... Зная Вас как надёжного партнёра... В соответствии с Вашей просьбой... Согласно контракту №... от... ООО "Полюс" в связи с ... представляет на Ваше рассмотрение следующее предложение... |
| Письмо-рекламация | К большому сожалению... С сожалением... |
| Письмо-ответ | В ответ на Ваше письмо от... В ответ на Ваш запрос от... Нами рассмотрены Ваши предложения... Подтверждаем получение... В связи с... |

**Основная часть** текста варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма.

Ниже приводятся типичные языковые формулы, используемые в основной части письма.

|  |  |
| --- | --- |
| Письмо-запрос | Прошу предоставить информацию... ...просим выслать... |
| Письмо-предложение (оферта) | ...направляю Вам... ...высылаю Вам перечень предложений... ...мы с удовольствием предлагаем Вам... Наша компания имеет честь предложить Вам... ООО "Стройсервис" предлагает изготовление... |
| Письмо-рекламация | (Официально) заявляем Вам рекламацию на.../в отношении... Направляем Вам товар /рекламацию/ рекламационный акт... Сообщаем Вам, что... Мы вынуждены поставить Вас в известность, что... Ставим Вас в известность, что... Доводим до Вашего сведения... |
| Письмо-ответ | ...сообщаю Вам, что... ...информируем Вас, что... |

**Заключительная часть** одноаспектного письма обычно представляет собой формулы вежливости. Если же письмо является сложным, многоаспектным, эта часть письма может быть более развёрнутой.

Ниже приведены типичные языковые формулы, используемые в заключительной части письма.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Письмо-запрос Письмо-предложение (оферта) | В ожидании Вашего согласия... Выражаем надежду на продолжение нашего сотрудничества... | Заранее благодарны... Просим выслать... в течение недели... Надеемся получить ответ в ближайшее время... В ожидании скорого ответа... | Искренне Ваш... С уважением... |
| Письмо-рекламация | - |  |  |
| Письмо-ответ | - | - |  |

***Текст письма в среднем должен занимать около одной страницы машинописного текста и ни в коем случае не должен превышать трёх машинописных страниц.***

Рекомендации, которые дают российские и зарубежные специалисты, весьма различаются, что связано как с национальной традицией написания писем, так и с особенностями общественно-политического строя. Однако ряд требований является интернациональным. К ним относятся следующие:

1. Выбирая форму документа, ставьте себя на место получателя.

2. Применяйте слова в их прямом значении, старайтесь избегать неоднозначности.

3. Делайте каждое предложение точным и завершённым, насколько это возможно.

4. Используйте одно предложение для выражения только одной, главной, мысли. Прежде чем объединять в одно предложение два разных суждения, следует подумать, с какой целью вы это делаете.

5. Написав предложение, обязательно отредактируйте его. Для этого прочитайте предложение вслух, обращая внимание на ряд моментов: а) стиль изложения (с одной стороны он не должен быть разговорным, с другой - не должен быть чрезмерно синтаксически сложным); б) длину предложения (не более 20 слов); в) порядок слов; г) выбор слов (избегайте жаргона, лишних слов и т.п.) и однозначность их прочтения; д) правильное применение местоимений; е) форму подлежащего и сказуемого (они должны быть согласованы); ж) время, в котором употребляются глаголы.

6. Перед тем как отправить документ, отредактируйте его текст и проверьте: а) грамматику, б) длину текста, в) ясность смысла. Не стоит посылать ответственное письмо сразу после написания: следует выждать не менее 24 часов, затем ещё раз перечитать его, внести правку, если она необходима, и только затем отправить.

7. Не акцентируйте внимания только на деталях, проверьте весь текст в целом и оцените, правильно ли он составлен с точки зрения стоящей перед вами задачи.

8. Проверьте правильность написания имён.

9. Проверьте правильность употребления формы подлежащего (подлежащее - сочетание слов: субъект действия отождествляется не с отдельным лицом, а с его собирательным статусом).

10. Применяйте знакомые, правильные образцы писем аналогичного содержания.

11. Не злоупотребляйте аббревиатурами; при первом употреблении аббревиатуры в тексте письма дайте её расшифровку.

Ниже приводятся языковые отличия, которые необходимо учитывать при составлении писем за рубеж.

|  |  |
| --- | --- |
| Рекомендации иностранных специалистов | Рекомендации российских специалистов |
| Применяйте простые синтаксические конструкции, *начинающиеся* с ключевого слова | Основная информация (ключевое слово) находится в *конце* предложения |
| Используйте активный залог | Используйте пассивный залог |
| В ряде писем желательна высокая эмоциональность | Желателен сдержанный тон письма; требования к стилю - объективность, нейтральность |
| Обращайтесь к людям так, как они вам представились | Обращайтесь к людям так, как того требует российский деловой этикет |
| Важно учесть: а) особенности личности получателя (его ожидания, симпатии); б) производимое впечатление (тон письма); в) ожидаемый эффект (должно ли письмо влиять на получателя или только информировать его); г) шанс на прочтение (будут ли письмо читать в любом случае или сначала надо завоевать внимание получателя) | В первую очередь необходимо ориентироваться на общепринятую форму составления письма. Письмо должно быть выдержано в тоне, принятом для деловой коммуникации. Для увеличения шансов на прочтение письма имеет смысл повторить основной тезис документа как в начале, так и в конце текста |

В большинстве случаев коммерческие письма представляют собой традиционные почтовые отправления, хотя в последнее время все более популярными видами коммерческой корреспонденции становятся факсы и электронные сообщения.

**Практические задания:**

1. Составить деловое письмо

*Представьте, что мы все являемся сотрудниками торговой фирмы ООО «Фортуна». Фирма занимается продажей и установкой цифровой техники и оргтехники. Реализуемые товары: планшеты, ноутбуки, игровые приставки, компьютерные тренажѐры, сканеры, принтеры, МФУ, плоттеры, ксероксы, ЗD-принтеры, фотоаппараты, видеокамеры и т.д.*

Директор: Бережной Константин Владимирович.

Главный бухгалтер: Кравченко Светлана Николаевна.

Справочные данные об организации: Профсоюзная ул., д.195, г.Нижний Новгород 603005

Тел./факс (831)442-14-58

E-mail:nn-fortyna@mail.ru

Расчетный счет 40702810602880001567

офис Зеленодольский в г. Нижний Новгород

АО «Альфа-банк»

Корр.счет 30101810200000000593 БИК 044525593

ИНН 7709470432 КПП 770901001

Каждый из вас должен выполнить порученное ему дело. Задание заключается в следующем: необходимо подготовить грамотно деловое письмо *(выбрать одну из тем).*

1.ООО «Фортуна открывает новый торговый павильон «Фортуна-3» где будет размещаться сервисный центр по ремонту цифровой техники. Прошу Вас подготовить письмо-приглашение руководителю АО «Лидер».

2.Вас прошу подготовить письмо-оферту с предложением о сотрудничестве с фирмой ООО «Электроника» на взаимовыгодных условиях. Одним из условий может быть бесплатная установка и наладка приобретенных в нашей фирме компьютеров.

3.В нашей фирме ООО «Фортуна» возникли временные трудности с оплатой. Поэтому прощу Вас подготовить гарантийное письмо на имя директора завода ОАО «Импульс» на поставку комплектующих к компьютерам. Оплата будет произведена 12 декабря 2017 года.

4.В новом районе города наша фирма желает открыть сервисный центр, но для него требуется помещение. Прошу Вас подготовить письмо-просьбу на имя председателя Комитета по малому и среднему бизнесу с просьбой выделить помещение в аренду для сервисного центра.

5.20 ноября 2017 года на склад нашей фирмы поступил от поставщика некачественный товар. Прошу Вас подготовить письмо-рекламацию.

6. Руководитель ООО «Ладья» обратился в нашу фирму с просьбой о гарантийном сервисном обслуживании. Свое желание оформил письмом. Прошу Вас подготовить письмо-ответ, в котором подтвердите согласие на оказание гарантийного сервисного обслуживания цифровой техники.

7.Сотрудник нашей фирмы нарушил правила внутреннего трудового распорядка. С ним расторгнут договор по инициативе работодателя. Прошу Вас подготовить письмо негативного характера об увольнении сотрудника.