**Практическое руководство "Обучение деловому письму"**

**Цели:**

* Формирование/развитие знаний и навыков делового языка, необходимых для его применения в процессе устного и письменного общения.

**Задачи:**

* Расширение активного/применяемого словарного запаса по тематике делового языка.
* Овладение необходимым запасом, специальных терминов и понятий, связанных с деловой активностью.
* Развитие умений:
  1. вести деловую переписку;
  2. читать и понимать документацию и информационные материалы.
* Научить учащихся управлять своими эмоциями и эффективно сотрудничать с другими людьми.
* Развитие отношений учитель – ученик как равных партнеров образовательного процесса.

**Письмо** – это синтез грамматических и лексических компетенций учащихся. Это умение выразить свои мысли в письменной форме, а значит и развитие орфографических и пунктуационных навыков.

**Виды деловых писем**

Существует множество причин для написания деловых писем. Тем не менее можно выделить несколько основных видов деловых писем:

* Письма о приеме на работу
* Письма-запросы
* Письма-заказы
* Письма-претензии
* Письма-ответы

Одним из наиболее важных писем является письмо, которое дает работу: письмо о приеме на работу с приложенным к нему резюме.

**Письма о приеме на работу** пишутся непосредственно работодателю или на биржу труда. Их основная цель – представить вас, но также они представляют ваше кредо и создают первое впечатление о вас. Тем не менее в письме необходимо указывать должность, на которую вы претендуете. Для того, чтобы грамотно написать письмо, следует получить как можно больше информации о компании, в которой вы собираетесь работать.

**Письмо-запрос.** Когда заказчик, хочет получить информацию о интересующем его товаре (услуге) или фирме, которая может стать его потенциальным партнером, он обычно посылает запрос на фирму, компанию или организацию об интересующей его информации.

Письма-запросы в деловой корреспонденции пишутся в следующих случаях:

* если Вы желаете получить информацию о товарах;
* если Вам требуется узнать об их наличии;
* если Вам необходимо узнать об условиях поставки, скидках, видах транспортировки;
* если Вы хотите, чтобы Вам выслали иллюстрированные каталоги, прайс-листы, рекламные проспекты, брошюры и образцы товара.

В письме-запросе необходимо указать источник информации, четко сформулировать суть вопроса, кратко представить Вашу компанию или себя лично. Завершить письмо лучше фразой, выражающей надежду на плодотворное и взаимовыгодное сотрудничество в будущем.

**Письма-заказы** являются неотъемлемой частью деловой переписки. Это письма о заказе товара, техники, о представлении нужной информации и т.д. Письма должны соответствовать теме, быть краткими и обоснованными, с законченной, аккуратно изложенной информацией.

**Письма-претензии** пишутся для того, чтобы оповестить партнера о возникновении каких-либо трудностей.

Они помогают исправить ситуацию. Чаще всего таким письмам предшествуют телефонные звонки. Партнеры могут попытаться решить эту проблему путем переговоров. Если ситуация простая, и партнеры доверяют друг другу, то телефонный звонок может решить проблему быстрее. Но, если с помощью звонка решить проблему не удается, то письмо будет наиболее эффективным решением.

Жалобы и претензии обычно возникают при ошибках в поставке, поставке некачественного товара или несвоевременной поставке.

При составлении письма-претензии необходимо четко указывать причину претензии, нанесенный ущерб и ясно сформулировать свои требования.

**Письма-ответы** составляются в соответствии с письмом, полученным от партнера, и их содержание в значительной степени зависит от поступившего на ваш адрес письма. Это могут быть письмо-извинение, ответ на запрос или приглашение.

Формулировка письма-извинения зависит от ситуации.

Его следует начать с извинения или, по крайней мере, с выражения сожаления по поводу случившегося. Желательно объяснить причины возникновения ситуации и выразить надежду, что это не причинило партнеру чрезмерных неудобств.

Затем следует изложить возможные пути урегулирования претензии, например, выразить готовность забрать некачественный товар или предложить его соразмерную уценку.

В заключение можно заверить партнера, что вы примите все необходимые меры, и выразить надежду на продолжение хороших взаимоотношений.

**Структура и оформление делового письма**

**1: название и эмблема организации – автора.** *Эмблема –* это символическое графическое изображение, отображающее направление деятельности учреждения. Располагается эмблема либо на верхнем поле бланка над серединой названия фирмы, либо на левом поле бланка на уровне названия фирмы.

Наименование организации обычно располагается в центре верхней части листа и должно соответствовать требованиям нормативных и учредительных документов.

**2: справочные данные об организации – авторе.** Под наименованием фирмы указывают справочные данные, которые включают в себя индекс предприятия связи, почтовый адрес, номера телефонов, телексов и факсов, адрес электронной почты, и WWW – страницы в Интернете.

Согласно международным правилам почтовый адрес указывается в последовательности, обратной той, которая принята в России: номер дома, наименование улицы, название города, почтовый индекс и, наконец, название страны. С 1998 года наша страна начала переходить на международную систему.

Все последующие реквизиты письма печатаются от границы левого поля.

**3: ссылка для использования в последующей корреспонденции.** Ссылка на индекс полученного письма и индекс самого письма, инициалы отправителя, и другие символы, указывающие на отдел, направивший письмо, или номер дела, или фамилию и т.д

Индекс может быть не только буквенным, но и буквенно – цифровым или цифровым. В инициативных письмах, естественно, записывается лишь индекс отправляемого письма.

**4: дата составления письма.** Дата указывается через один интервал после ссылок, но она может располагаться и после внутреннего адреса. Дата указывается буквенно – цифровым способом.

Дата: число – месяц – год.

**5: внутренний адрес (адрес получателя).** Внутренний адрес располагается обычно под датой письма. Он состоит из следующих расположенных построчно элементов:

1. имя и фамилия получателя;
2. его должность (факультативный параметр);
3. наименование компании;
4. номер дома, улица;
5. город;
6. название штата или графства, номер почтового округа;
7. страна.

Если письмо адресуется определенному лицу или отделу, то оно (лицо или отдел) указывается в начале адреса.

**6: вступительное обращение.** Его пишут с новой строки, отступив от адреса четыре межстрочных интервала.

**7: заголовок письма.** Заголовок печатается через один интервал после вступительного обращения. Заголовок сообщает о теме, предмете вашего письма.

**8: текст письма.** Текст письма может печататься как с отступлением начала каждого абзаца на 5 интервалов (классический вариант), так и от границы левого поля (современный вариант). Как правило, текст содержит три – четыре абзаца. Каждый абзац выражает одну законченную мысль:

* Первый абзац указывает общую часть письма;
* Промежуточные абзацы детализируют и раскрывают суть письма;
* Заключительный абзац – вежливое окончание письма. Чаще всего письмо заканчивается определенными фразами – клише.

Письмо должно быть кратким, логичным и предельно ясным. В тексте письма предпочтительны небольшие предложения. Язык писем в наше время все более приближается к разговорному. Потому стиль письма не должен быть слишком официальным или высокопарным. Однако, сокращение аналитических форм глаголов, широко используемых в разговорной речи, в деловых письмах практически не используются, и даются их полные формы.

**9: заключительная формула вежливости.** Через два промежуточных интервала после текста письма указывается заключительная формула вежливости.

(Искренне Ваш).

(С уважением).

**10: личная подпись автора.** После заключительной формулы вежливости делается не менее пяти межстрочных интервалов для личной подписи автора. Деловые письма подписываются от руки чернилами, четко и разборчиво. После подписи следует ее расшифровка, которая включает: на первой строчке имя и фамилию, а на второй – должность.

**11: отметка о наличии приложения.** В практике оформления международной корреспонденции отметка о наличии приложения к письму проставляется слева ниже подписи автора и оформляется следующим образом:

или сокращенно:

Если приложение включает несколько страниц, то делается соответствующее указание:

**12: сообщение о направленных копиях.** При направлении копий письма нескольким адресатам внизу письма указывают буквы и фамилии лиц или компаний, которым отправлены копии.

В конце письма могут располагаться инициалы автора и секретаря:  
инициалы автора  
 инициалы секретаря

Особенностью практического руководства явилось обучение деловому письму, изучение лексики делового языка, включая бизнес терминологию в контексте аутентичных материалов общеделовой или профессиональной тематической направленности.

**Список использованной литературы**:

1. *Павлова И.В.,* Сидорчук Е.М. Business English. Практический курс делового английского языка.//Альфа 2002.
2. *Е.Кисунько, Е.Музланова*. Бизнес – курс английского языка.//ЮНВЕС 2001.
3. *Серена Мердюк-Стерн*. Деловые приемы и встречи на английском: визиты, и встречи на английском: визиты, сотрудничество и профессиональные контакты.//Астрель. АСТ 2007.