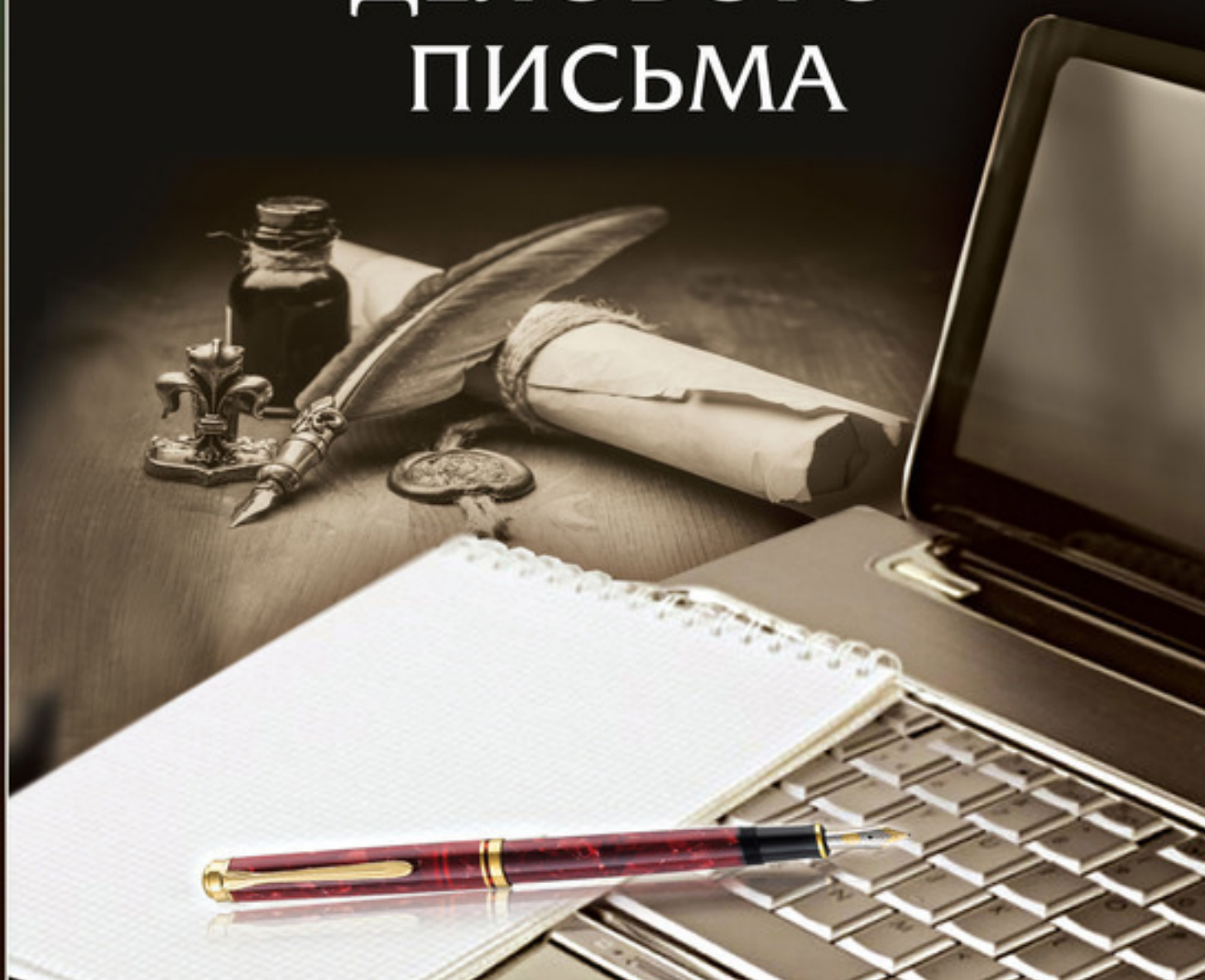


БИБЛИОТЕКА ДИПЛОМАТА

Олег ДАВТЯН

*Эткет*  
ДЕЛОВОГО  
ПИСЬМА



Олег Давтян

# **Этикет делового письма**

ГУП «Инпредсеврвис»

2016

УДК 87.774  
ББК 13

**Давтян О. С.**

Этикет делового письма / О. С. Давтян — ГУП «Инпредсеврвис»,  
2016

ISBN 978-5-91258-363-6

В книге даются практические рекомендации по составлению наиболее распространенных видов деловых писем. Даны общие правила составления и оформления писем. Автор разбирает типичные ошибки в деловой корреспонденции, предлагает «домашние заготовки» (устойчивые обороты речи, готовые синтаксические конструкции, языковые формы). Отдельно выделена глава о международном деловом письме. В книге рассмотрены правила оформления документов религиозного делопроизводства. Последние главы автор посвящает вопросам дипломатической переписки и дипломатии.

УДК 87.774

ББК 13

ISBN 978-5-91258-363-6

© Давтян О. С., 2016

© ГУП «Инпредсеврвис», 2016

# Содержание

Предисловие	5
От издателя	5
От автора	7
Глава I	10
Глава II	12
Благодарственные и поздравительные письма	12
Конец ознакомительного фрагмента.	18



# **Олег Давтян**

## **Этикет делового письма**

### **Предисловие**

#### **От издателя**

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»

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

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 полно 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 Ы Й Ш И Й,  
САМЫЙ ПОЛНЫЙ  
И ПОДРОБНЫЙ  
ПИСЬМОВНИКЪ,  
или ВСЕОБЩИЙ СЕКРЕТАРЬ,  
ВЪ ЧЕТЫРЕХЪ ЧАСТЯХЪ,  
СОДЕРЖАЩІЙЪ ВЪ СЕБѢ  
П И С Ь М А**

всякаго рода, въ общепринятія употребленія и приспособленія ко всякъмъ случаямъ и обстоятельствамъ, съ предостереженіями, правилами и наставленіями сочиненныя и писанныя всякія письма ко разнымъ особамъ и по разнымъ предметамъ: съ присовокупленіемъ примѣровъ писемъ Великихъ Особъ, какъ то: Императрицы ЕКАТЕРИНЫ II, Императора ПАВЛА I, — Иосифа II, Франца II, Людовика XV, Фридриха II, Елисаветы Англіиской, Христины Шведской, Наполеона Бонапарте, — Графа Румянцева-Задунайскаго, Суворова-Рымникскаго, Князя Меншикова, Пашуля, — Принца Кобургскаго, Принца де Анжя, Принцессы Гонзага, Лорда Нельсона, Барона Штакельберга, — Ученыхъ: Фенелона, Вольтера, Руссо, Беля, Шафсбуря, Юнга, Фонтенелля, Г-жи Франклина, Помпадуръ, Фукстъ, дю Монтъе, Понпе, Гервеля, Карамзина, Сумарокова, Богдановича, Муравьева, Хованскаго, Майкова и прочіихъ.

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

Съ наставленіемъ и формами писать всякія записки, контракты, вѣрующія письма, сии, дѣлельства, формы векселей, таблицы о процѣнтахъ, росписки, паспортныя, доношенія, объявленія, приказывающія и просьбы, до Присудственныхъ Мѣстъ принадлежащія, и проч. и проч.

**ЧАСТЬ ПЕРВАЯ.**

Для того, чтобы научить российский чиновничий люд правильному письму, в начале XVIII века начали издаваться «письмовники» – сборники образцов документов. Предшественниками «письмовников» были «формулярники», известные на Западе в VII веке и появившиеся на Руси не позднее XV столетия. Они содержали образцы построения документов по определенной схеме, шаблонные наборы фраз и выражений, являвшихся неотъемлемой частью формулярного этикета и отражавших официальные отношения. Другой вид ранних письмовников – «титულлярники», содержавшие сведения о том, как записывать полный царский титул. Цвет бумаги, которая могла быть синей, оранжевой, палевой и прочей, авторы письмовника советовали выбирать осторожно, чтобы не подвергнуться упреку в недостатке вкуса.



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 письма-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](mailto: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 Ёнхи Хён*

Генеральный Консул Республики Корея

15 сентября 2015



**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.Москва, « 6 » февраля 2015 года



Г.Карасин

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

*А.Е. БУТХАШВИЛИ*

*Выдающемуся грузинскому и российскому поэту*

*Многоуважаемый Автандил Ефремович!*

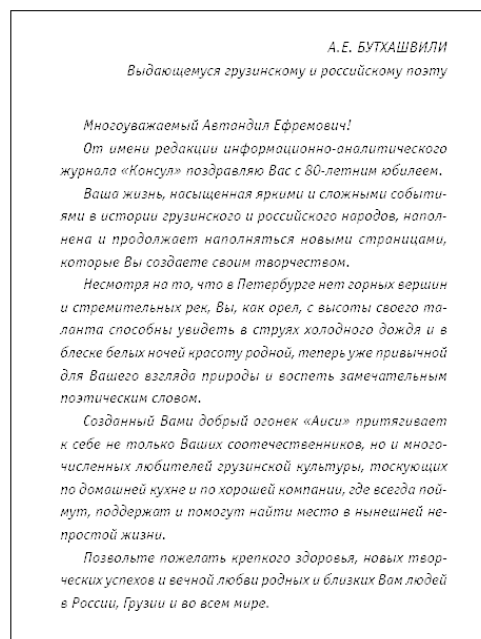
*От имени редакции информационно-аналитического журнала «Консул» поздравляю Вас с 80-летним юбилеем.*

*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.*



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.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.