

УДК 81'33

**ЭТИКЕТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ  
ДЕЛОВОГО ПИСЬМА***Кокина И. А.*

Донской государственный технический университет, Ростов-на-Дону, Российская Федерация

[mmmk07@rambler.ru](mailto:mmmk07@rambler.ru)

Рассматриваются основные этикетные особенности деловой переписки. Обращается внимание на тон изложения, обращение к адресату, использование этикетных формул в тексте делового письма.

**Ключевые слова:** деловое письмо, форма обращения, этикетные формулы, деловая переписка, речевой этикет.

**Введение.** Деловое общение как самый массовый вид общения реализуется в сфере дипломатических, экономических, административных, коммерческих и правовых отношений. Деловое общение реализуется как в устной, так и в письменной форме речевой коммуникации. К одному из видов письменной речевой коммуникации относится деловое письмо, которое, с одной стороны, обладает юридической силой, с другой — может являться своеобразной визитной карточкой адресанта, свидетельствовать о культурном уровне делового общения и характеризовать человека или организацию как делового партнера. Знание форм речевого этикета и правильное их использование в деловых письмах в значительной степени помогает не только сохранить, но и приумножить круг деловых контактов, так как этикет является своеобразным инструментом, способным выразить уважительное и доверительное отношение к адресату. Цель данной публикации — проанализировать речевой этикет в деловой переписке, систему устойчивых формул общения, по которым судят об авторах как о грамотных людях, профессионалах высокого уровня и которые поднимают престиж организации, помогают ведению дел.

**Манера изложения текста в любом служебном письме должна быть вежливой, доброжелательной, само письмо — лаконичным, а обращение нейтральным.** Кроме того, в письме не должны проявляться ярко выраженные эмоции, т. к. письмо — это официальный документ, предназначенный для делового общения. В тексте письма важно практически все: шрифт, тип бумаги, ее формат, основные реквизиты, так как все это указывает на отношение к адресату. В одних случаях они могут быть прочитаны как знаки внимания, в других — как знаки небрежного отношения. Еще более важно, как это отношение проявляется в этикетных формах.

По утверждению Е. М. Галкиной-Федорук, единицы речевого этикета — это «стереотипы общения в предписанных общественным этикетом ситуациях» [1–6].

В письменной деловой речи нельзя допускать грубости, иронии, сарказма, насмешки и оскорблений. Так, например, не следует подталкивать адресата к спешному решению вопроса выражениями «незамедлительно», «срочно», «в возможно более короткие сроки». Лучше использовать конструкции «Убедительно просим Вас сообщить о своем решении» или «Прошу Вас ответить до « » числа». Не стоит намекать получателю письма на его невнимательность, которую он выказал к вашей проблеме, фразой «предлагаю внимательно изучить...». Нельзя навязывать жела-

UDC 81'33

**BUSINESS LETTER ETIQUETTE  
FEATURES***Kokina I.A.*

Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russian Federation

[mmmk07@rambler.ru](mailto:mmmk07@rambler.ru)

The article deals with the main etiquette features of business correspondence. Attention is drawn to the mood of a letter, the address to an addressee, the use of etiquette formulas in business letter text.

**Keywords:** business letter, form of address, etiquette formulas, business correspondence, speech etiquette.

емое для адресанта решение вопроса, используя фразы типа «Надеюсь на положительное решение вопроса», «Прошу утвердить эту кандидатуру».

Отправителю письма необходимо помнить, что обращение в любом деловом письме — это не просто этикетная формула. Она выполняет сразу несколько целей: привлекает внимание адресата к письму и устанавливает с ним контакт. Поэтому вежливая форма обращения должна отражать служебное положение адресата, его личные заслуги и сферу деятельности. Например, обращение по должности будет носить строго официальный характер: «Уважаемый господин губернатор!», «Уважаемый господин депутат!». Данные формулы обращения используются только в письмах, адресованных высшим должностным лицам органов власти и управления, поэтому при обращении указывается не фамилия, имя, отчество, а должность в сочетании со словом «господин». Обращение к руководителям обществ и организаций строится по этой же схеме: «Уважаемый господин управляющий!», «Уважаемый господин директор!».

Официальной является и форма с использованием только фамилии, без имени и отчества: «Уважаемый господин Смирнов!», «Уважаемая госпожа Смирнова!».

Обращение по имени и отчеству или только по имени будет носить менее официальный характер («Уважаемый Михаил Евгеньевич!», «Уважаемая Людмила Михайловна!»), и используется оно, как правило, только в письмах, содержащих благодарность, или в письмах-приглашениях, письмах-поздравлениях, письмах-извещениях. Такие обращения могут быть использованы взамен слов приветствия и прощания, когда автор письма и адресат знакомы и имеют давние деловые контакты, а также когда организации, ведущие переписку, входят в одну систему или подчиняются одна другой. Только по имени допускаются обращения в электронной переписке между работниками, находящимися в постоянных деловых связях: «Уважаемый Сергей!».

К особо важным особам, например, VIP-персонам, в деловой речи применяются конструкции с использованием слова «глубокоуважаемый».

При обращении к сотрудникам допустимо использование формулировки: «Уважаемые коллеги!», «Коллега!», «Коллеги!», «Дорогие коллеги!». Добавление слова «дорогие» привносит более эмоциональный оттенок. Однако в письме может сохраняться нейтральный тон изложения, если оно начинается со слова «Коллега...».

Еще не окончательно решен вопрос об употреблении слов «господин» («господа») и «товарищ» («товарищи») в сфере официально-деловых отношений. Однако в последнее время все чаще наблюдается стремление к употреблению в деловой переписке этикетных фраз с использованием слова «господа»: «Господа!» или «Уважаемые господа!», в то время как у военных остается форма обращения со словом «товарищ»: «Товарищ капитан», «Товарищ полковник» и т. д. Такое обращение пока что еще остается наиболее распространенным и к соратникам по партии или иному общественному движению: «Уважаемые товарищи!».

Существует целый ряд этикетных формул, употребляемых во вступлении деловых писем. Это формулы выражения надежды, уверенности, благодарности, поздравления, сожаления, соболезнования и др.: «Сердечно благодарим Вас за ...», «Просим Вас в дальнейшем направлять...», «Желаем Вам успехов и надеемся на дальнейшее сотрудничество», «Сожалеем...», «Соболезнуем...» и так далее.

К речевому этикету относят различные виды прямой и косвенной похвалы: «Вы проявили высокий профессионализм при работе над этим проектом...», «Вы проявили сердечное внимание...», «Ваша безупречная деятельность на предприятии...» (прямая похвала); «Учитывая Ваш профессионализм и умение решать сложные задачи...», «Учитывая Ваш большой вклад в развитие...» (косвенная похвала).

Кроме того, для делового стиля изложения характерно широкое употребление устойчивых словосочетаний, которые также могут содержать в себе элементы речевого этикета: «Просим изыскать возможность...», «В соответствии с достигнутой договоренностью...», «Направляем на рассмотрение и утверждение...», «В соответствии с предварительной договоренностью просим Вас рассмотреть вопрос...», «Выражаем искреннюю благодарность за...» и т. п.

При обращении к одному адресату в деловой переписке используется вежливая форма местоимения «Вы», которое при написании требует прописной буквы, что является частью этикета деловой переписки и свидетельствует об уважительном отношении к адресату. При обращении к нескольким лицам местоимения «вы», «вами», «ваш» пишутся со строчной буквы: «ваш представитель», «ваши предложения».

Немаловажно уметь в корректной форме выразить в письме свое несогласие, возражение или отказ. Письмо с негативной информацией следует составить так, чтобы оно не оставило у адресата чувства обиды, а, наоборот, внушило ему уверенность в продолжении партнерских отношений. Требование или отказ можно выразить прямо, твердо, но вежливо, с помощью фразы типа «К сожалению, Ваша просьба выполнена быть не может». При этом в письме необходимо сначала разъяснить причины отказа, выразить сожаление о невозможности принять предложение, а затем выразить надежду на возможное возвращение к данному вопросу: «Уважаемые господа! Мы внимательно изучили ваши предложения... К сожалению, в настоящее время наше предприятие не имеет возможности... Мы надеемся, что сможем вернуться к этому вопросу...».

Воздействие негативной информации можно смягчить, включив в письмо комплимент (отказывая, следует подчеркнуть достоинства адресата), согласие, хорошие новости (сначала изложить хорошие новости, затем плохие), благодарность (в этом случае начать письмо следует с благодарности) и т.д.

Для завершения этикетных писем целесообразно использовать фразу формулы вежливости типа «С наилучшими пожеланиями», «С уважением», «С искренним почтением», «Преданный Вам», «Ваш...», «Заранее благодарны за ответ», «С благодарностью» и т. д., которая располагается на два-три интервала ниже текста, перед подписью. За этими заключительными репликами вежливости должны следовать наименование должностного лица, который подписывает документ, и его подпись: директор Краснодарского АТП (подпись) А. А. Сидоров.

Необходимо отметить, что в последнее время многие российские фирмы в заключение письма используют языковые формулы, свойственные для переписки с зарубежными партнерами, что является вполне оправданным, так как допускает большее разнообразие формул вежливости, настраивающих на дальнейшее сотрудничество: «Будем благодарны за быстрый ответ», «Заранее благодарим за скорый ответ», «Надеемся на продолжение сотрудничества», «Искренне признательны за Вашу поддержку», «Будем рады, если Вы примете наше предложение», «Желаем успехов и уверены в продолжении совместной деятельности».

**Заключение.** Таким образом, можно сделать вывод, что речевой этикет, используемый в деловой корреспонденции, составляет систему устойчивых формул общения (которых в русском языке множество) для выражения доброжелательного отношения к людям. Использование различных формул вежливости, вводных слов, образных средств помогает задать нужную тональность письма, которая определяет характер делового диалога между организациями. Кроме того, письмо, написанное с соблюдением речевого этикета, позволяет читателю судить о его авторе не только как о грамотном человеке, но и как о профессионале высокого уровня, который поднимает престиж своей организации, помогает ведению дел и ее процветанию.

**Библиографический список**

1. Галкина-Федорук, Е. М. Об экспрессивности и эмоциональности в языке / Е. М. Галкина-Федорук // Профессору Московского университета акад. В. В. Виноградову в день его 60-летия : сб. статей. — Москва : Изд-во МГУ, 1958. — С. 141.
2. Чуковенков, А. Ю. Деловая корреспонденция. Справочник / А. Ю. Чуковенков, В. Ф. Янковая. — Москва : МЦФЭР, 2004. — 576 с.
3. Лагутина, Т. М. Деловое письмо. Справочник : по состоянию на 1 февраля 2003 года / Т. М. Лагутина, Л. П. Щуко. — Москва : Герда, 2003. — 339 с.
4. Колтунова, М. В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. Уч. пособие для вузов / М. В. Колтунова. — 2-е изд., доп. — Москва : Логос, 2005. — 312 с.
5. Кукушкин, В. С. Деловой этикет. Учебное пособие / В. С. Кукушкин. — Москва ; Ростов-на-Дону : Март, 2005. — 288 с.
6. Санкина, Л. В. Деловая переписка в коммерческой организации / Л. В. Санкина, Т. А. Быкова. — Москва : МЦФЭР, 2004. — 254 с.