

**About written business communication**  
**Mamytkanova G.**  
**О письменном деловом общении**  
**Мамытканова Г. Н.**

*Мамытканова Гульмира Нуркасымовна / Mamytkanova Gulmira - соискатель,  
лаборатория педагогики и профессионального образования,  
Кыргызская академия образования, г. Бишкек, Кыргызская Республика*

**Аннотация:** рассматривается понятие «деловое общение». Обосновывается важность подготовки специалистов по навыкам ведения письменного делового общения. Приводятся письменные виды делового общения. Представлены различные виды и формы написания деловых писем.

**Abstract:** discusses the concept of "business communication". The importance of training in the skills of written communication is explained. The types of business communication are written. Various types and forms of writing business letters are presented.

**Ключевые слова:** деловое общение, письмо, деловая переписка, письменное деловое общение.

**Keywords:** business communication, writing, business correspondence, written business communication.

В нашем постоянно развивающемся мире, как никогда, важны навыки письменного делового общения. Данный процесс нельзя назвать легким, ведь человек должен обладать определенными навыками и умениями, которые необходимы для ведения деловой переписки, и относятся к числу базовых умений специалиста любого профиля. Оба этих фактора доказывают необходимость подготовки специалистов по навыкам ведения письменного делового общения.

Исследователи отмечают, что пути и способы реализации дифференцированного подхода к обучению деловому общению зависят от многих факторов и, прежде всего, от того, что понимается сегодня под «деловым общением». Зачастую это понятие подменяется близким ему, но не равным объемом понятием «профессиональное общение» в экономической сфере. Понятие «деловое общение» полифункционально, так как в основе данной сферы общения лежит не только официально-деловой стиль и его документальные жанры, но и элементы профессионального языка, публицистики, разговорной речи [1, с.27].

Как известно *общение* - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. *Деловое общение* - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере, в которой происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

*Деловое общение* представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей *письменного и устного общения*.

*Устное деловое общение* представлено деловыми беседами и переговорами, встречами, консультациями и т.д.

*Письменное деловое общение* - общение с документами, фиксирующими социально-правовые отношения (деловые письма, контракты, договоры, соглашения).

*Письменное деловое общение* отличается от других видов делового общения тем, что протекает в *письменной форме*. Если переговоры состоялись по телефону, то какие-либо гарантии в отношении предлагаемых услуг партнеру или клиенту, подтверждение документов предоставляются в письменной форме. Именно в сфере *письменного делового общения*, как ни в одной другой сфере, ярко проявляется такая специфическая особенность процесса деловой коммуникации, как *регламентированность*, т.е. подчиненность установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, а также профессиональными этическими принципами [2, с.235].

Существуют *правила*, которые должны служить *основанием для письменного общения*: необходимо писать так, чтобы вас поняли, чтобы вас не могли понять неправильно, т.к. написанные слова, если в них есть хотя бы малейшая ошибка, двусмысленность, почти всегда истолковывается негативно.

Таким образом, *умение успешно общаться в письменной форме*, является ценным навыком на всех уровнях деятельности, особенно это важно для юристов.

*Письменные виды делового общения* - это многочисленные служебные документы: *деловое письмо, указание, приказ, доверенность, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение и др.*

*Основным видом письменных сообщений*, несомненно, являются *деловые письма*. Деловые письма составляют до 80% входящей и исходящей документации компании [3].

В зависимости от содержания деловой информации существуют различные *виды деловых писем*: *письмо-приглашение; письмо-просьба; письмо-запрос; письмо-требование; письмо-согласие; письмо-отказ; письмо-жалоба; письмо-оферта; сопроводительное письмо; письмо-благодарность; письмо-извещение; письмо-извинение; письмо-напоминание; письмо-претензия; гарантийное письмо; рекламное письмо, письмо-уведомление и др.* [4].

Письма составляются по самым различным вопросам деятельности, их предметом могут быть *соглашения, претензии, разъяснения, запросы, уведомления, соглашения, претензии, разъяснения, отзывы, изменения и т.п.*

Выбор типа делового письма определяется целью сообщения и его получателем. В отличие от других документов, таких как приказ, акт и иные, *в письме* в наибольшей степени проявляются точность исполнителя, его профессиональная подготовка, грамотность, уровень владения языком и необычность стиля. При создании делового письма очень важно правильно его оформить. Для этого необходимо использовать стандартные официальные бланки организации и помнить о необходимых реквизитах.

*Формы написания деловых писем* практически одинаковы для всех стран:

1) деловое письмо зарубежному партнеру должно быть составлено на языке адресата. При невозможности сделать это - трудности с переводом на редкие языки, допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в деловом мире;

2) деловое письмо пишется исключительно на белой бумаге и только на лицевой стороне листа;

3) деловое письмо пишется на бланке фирмы-отправителя, на котором изображена эмблема фирмы, помещены полное ее название, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, телефакса и банковские реквизиты;

4) деловое письмо, как правило, состоит из шести частей: даты, адреса, вступительного обращения, основного текста, заключительной формулы вежливости, подписи;

5) письмо должно быть кратким, грамотным, четко выражать мысль отправителя и не допускать двояких толкований. В тексте нежелательны исправления.

Письменное деловое общение значительно укрепляет и расширяет возможности взаимодействия людей в деловой сфере.

### *Литература*

1. *Литвинов А. В.* О структуре содержания обучения деловому общению студентов-нефилологов // Актуальные проблемы иностранного языка делового и профессионального общения: межд. конф. М., РУДН, С. 27-29.
2. *Баландина Л. А.* Русский язык и культура речи. М.: Издательство МГУ, 2008. 303 с.
3. *Милехина Е. В.* Стратегия письменных коммуникаций. М.: ИНФРА-М, 2004. 156 с.
4. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Знание, 2004. 496 с.