

Лекция 7

Тема лекции: Этикет официальной корреспонденции

Цель лекции: Сформировать базовые навыки международной деловой коммуникации.

Глоссарий

ДИПЛОМАТИЧЕСКАЯ НОТА – (от латинского *nota* – знак, замечание; англ. *diplomatic note*) – в международном праве вид документа дипломатической переписки. Дипломатическая нота – это официальное дипломатическое обращение правительства одного государства к правительству другой страны.

ВЕРБАЛЬНАЯ НОТА – В дипломатической практике чаще используется вербальная нота (от лат. *verbalis* – устный), в которой в письменной форме излагаются вопросы самого разнообразного характера. Вербальная нота составляется в третьем лице, печатается на нотном бланке и не подписывается, на ней ставится мастичная печать ведомства иностранных дел или дипломатического представительства и указывается адрес. Вербальная нота приравнивается к устному заявлению.

ЛИЧНАЯ НОТА – обычно касается вопросов важного и принципиального значения или направляется в порядке официальной информации о каком-либо событии, а также в соответствии с установившимися требованиями дипломатического протокола в стране пребывания или ответ на Личную ноту. Такая нота имеет форму письма, составленного в первом лице от имени подписывающегося, печатается на нотном бланке, на ней указывается адрес, печать не ставится. Чёткой регламентации вопросов, подлежащих изложению в Вербальных или Личных нотах, не существует. Здесь руководствуются традицией и существующей в стране пребывания практикой.

ОБМЁН НОТАМИ – форма дипломатической переписки внешнеполитических органов государств, международных межправительственных организаций, дипломатических и консульских учреждений.

Значительная часть официальных деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать письма так, чтобы они давали наиболее выгодное представление об авторе и организации, им представляемой.

Этикет переписки является неотъемлемой составной частью этикета общения. Вместе с тем письменное общение имеет ряд отличительных особенностей в силу того, что происходит с разрывом в

пространстве и времени. Эпистолярный жанр исключает возможность использования мимики, жестов, интонации, позволяющих подчеркнуть степень одобрения или неодобрения, удовлетворения или сожаления. Это диктует необходимость активного и продуманного использования корреспондентами различных письменных формул.

Вторая особенность вытекает из специфики рассматриваемого нами вида переписки. Официальный характер корреспонденции предполагает достаточно высокую степень ее стандартизации (унификации), которая затрагивает все аспекты и уровни языка – словарный запас, стиль, морфологию, синтаксис, графику. Это проявляется в структуре официального письма и правилах его оформления, формах обращения, выражениях просьб и благодарностей, типичных словосочетаниях и т.д. Соответствие письма общепринятым требованиям свидетельствует об уровне культуры его автора.

Общепринятого стандарта официального письма нет, но все-таки есть определенные нормы, которые следует соблюдать. Подписывать и отправлять следует только те письма, которые правильно составлены, хорошо отпечатаны, безукоризненно аккуратны, т. е. письма, сразу же производящие благоприятное впечатление.

Как правило, для официальной переписки используют фирменные бланки формата А-4 или А-5 (в зависимости от объема письма), напечатанные типографским способом. Личные письма в официальные инстанции пишут на обычной бумаге. Бумагу для письма используют чистую, аккуратно обрезанную, текст печатают только на лицевой стороне. Конверты следует выбирать соответствующего формата, поскольку письмо при пересылке должно складываться в пол-листа, обязательно текстом внутрь.

Обычно письмо посвящают лишь одному вопросу, при этом информация должна быть исчерпывающей и по возможности краткой. *Ее объем не должен превышать полтора страниц машинописного текста. Если письмо больше одной страницы, то в конце листа ставится «продолжение следует» («continued over»); каждая страница, кроме первой, нумеруется арабскими цифрами.* В тех случаях, когда необходимо изложить более пространственные сведения (справки, заключения, графики, таблицы и т. п.), их оформляют в качестве приложений к письму. Объем приложений и их количество не ограничены. Не рекомендуется использование сложных и громоздких предложений.

Постскриптуп в официальной переписке применяется только в случаях, когда необходимо придать какой-либо мысли более сильное звучание. При этом возможна лишь одна приписка. **Использование же постскриптума для упоминания забытой мысли или идеи может быть расценено как недостаток в подготовке письма.**

Письмо печатается через 1,5–2 интервала с соблюдением левого и правого полей. Ширина левого поля должна составлять 20 мм, правого – не менее 8 мм. Абзац – 5 интервалов. Абзацы не должны быть чрезмерно громоздкими, чтобы у адресата не пропал интерес к письму еще до того, как он приступил к чтению. **Для этого целесообразно соблюдать такое правило:**

первый и последний абзацы не должны быть более четырех строк, а все остальные – не превышать восьми строк.

Письма, направляемые зарубежным партнерам, как правило, пишут на языке адресата. При невозможности это сделать (трудности с переводом на сравнительно редкие языки) допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в официально-деловых отношениях. Можно направлять два текста письма: основной (с подписями) – на своем языке и параллельный – на языке адресата или на английском языке. Официальное письмо, как всякий другой документ, должно содержать некоторые обязательные элементы (реквизиты):

- сведения об отправителе [обычно располагаются в титуле бланка организации-отправителя (адресанта), включают название организации; почтовый адрес, телефон, телекс, телефакс приемной руководителя; банковские реквизиты;

- внутренний адрес или адрес получателя];
- дату письма;
- вступительное обращение;
- собственно содержание письма;
- заключительную формулу вежливости;
- подпись (или подписи) отправителя с расшифровкой фамилии и указанием должности официального лица;
- ссылку на приложения (если таковые направляются).

Эти реквизиты предназначаются как для внутренней, так и для международной корреспонденции. В официальной переписке с отечественными партнерами при оформлении реквизитов придерживаются правил, утвержденных соответствующими инструкциями по делопроизводству.

Рассмотрим общепринятые правила написания реквизитов. Сведения об отправителе могут быть напечатаны типографским способом на казахском (русском) и английском языках.

Внутренний адрес включает: фамилию адресата, должность, название организации (без сокращений), ее адрес (дом, улица), город, графство (в Англии) или штат (в США) и затем название страны. Внутренний адрес воспроизводится и в письме, и на конверте.

Дата отправления письма обозначается одним из следующих способов: а) 16 августа, 2002 – соответствует традиционному британскому стилю; б) 16 августа 2002; в) августа 16, 2002; г) август 16, 2002 – форма написания, принятая в США.

В международной практике встречается указание даты цифрами, но в этом содержится определенная сложность. В британском английском 1.8.02 означает первый день восьмого месяца (август); в то время как в американском английском 1.8.02 означает 8 января.

Вступительное обращение должно согласовываться с адресом. Оно может указывать на официальную должность, почетное звание, титул

адресата: «Уважаемый господин директор», «Ваше превосходительство» и т. д. После обращения при написании на иностранных языках принято ставить запятую (Англия) или двоеточие (США). В последнее время пользование запятой после обращения вместо восклицательного знака все больше практикуется и в отечественной межведомственной переписке.

Содержание (текст) письма всегда начинается с красной строки и заглавной буквы, несмотря на то, что следует после запятой или двоеточия. При необходимости в тексте используются приведенные выше универсальные этикетные формулы.

Если это не первое письмо к партнеру, его следует начинать с вежливой ссылки на последнее полученное от него письмо. Это не столько дань уважения, сколько уведомление о том, что дальнейший диалог строится на его основе.

Первое письмо целесообразно начать с представления своей организации, целей и задач, которые она ставит перед собой в сфере международной деятельности. Еще лучше послать партнеру буклет с подробной информацией. Однако рекламный материал не должен быть объемным. Текст этого материала должен быть на языке партнера или на английском языке.

Заключительная формула вежливости (комплимент), завершающая письмо, выбирается с учетом статуса адресата и характера переписки, а также тона обращения. Примеры: «Примите, господин Президент (воспроизводится титул, содержащийся в обращении) уверения в моем весьма высоком уважении», «С глубоким уважением», «С уважением» и др.

Подпись, удостоверяющая письмо, помещается в самом конце, сразу под заключительной формулой вежливости. Должность лица, подписавшего письмо, печатается ниже подписи. Название организации в должности, если письмо напечатано на бланке, не указывается. Женщина, подписывая письмо, ставит не только фамилию, но и имя полностью. Согласно этикету, ответ на инициативное письмо подписывает равный (или выше) по должности работник.

Отвечать на полученные письма принято до истечения 10 дней. Если вопрос требует более длительного изучения, необходимо сообщить о получении письма и объяснить причину задержки с ответом. **Окончательный ответ в таком случае дается в течение 30 дней.**

Принято благодарить за письменные поздравления и добрые пожелания. Письма-благодарности за подарки, оказанные услуги и за все, что имеет отношение к непосредственной деятельности организации, могут быть напечатаны на ее бланке. Если официальное лицо пишет на обычной бумаге, оно не выступает от имени организации или от себя как члена этой организации.

При общении посредством телефаксов, электронной почты используются основные реквизиты традиционной официально-деловой корреспонденции, в том числе этикетные формулы вежливости.

ДИПЛОМАТИЧЕСКАЯ НОТА

Дипломатическая нота – (от латинского *nota* – знак, замечание; англ. *diplomatic note*) – в международном праве вид документа дипломатической переписки. Дипломатическая нота – это официальное дипломатическое обращение правительства одного государства к правительству другой страны. Дипломатическая нота подразделяются на вербальные и личные.

В дипломатической практике чаще используется вербальная нота (от лат. *verbalis* – устный), в которой в письменной форме излагаются вопросы самого разнообразного характера. Вербальная нота составляется в третьем лице, печатается на нотном бланке и не подписывается, на ней ставится мастичная печать ведомства иностранных дел или дипломатического представительства и указывается адрес. Вербальная нота приравнивается к устному заявлению.

Личная нота обычно касается вопросов важного и принципиального значения или направляется в порядке официальной информации о каком-либо событии, а также в соответствии с установившимися требованиями дипломатического протокола в стране пребывания или ответ на личную ноту. Такая нота имеет форму письма, составленного в первом лице от имени подписывающегося, печатается на нотном бланке, на ней указывается адрес, печать не ставится. Чёткой регламентации вопросов, подлежащих изложению в вербальных или личных нотах, не существует. Здесь руководствуются традицией и существующей в стране пребывания практикой.

Выделяют также циркулярную ноту, означающую официальное дипломатическое письменное обращение одновременно к нескольким государствам. Например, циркулярной Дипломатической нотой являлась нота русского канцлера Горчакова (30.10.1870 г.) об отказе России установленных после Крымской войны ограничений её суверенных прав на Чёрное море. В международной дипломатической практике обмен нотами является одной из форм заключения международных договоров.

Ответьте на вопросы?

1. Как соблюдать этику дипломатической переписки?
2. Какой основной вид переписки используется между дипломатическими представительствами?
3. Как писать дипломатическую ноту?
4. Как составляется Вербальная нота?
5. Как пишется Личная нота?
6. Перечислите обязательные реквизиты официального письма зарубежному партнеру; сформулируйте правила их оформления?
7. Как закончить дипломатическое письмо?

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Самойленко В.В. Профессиональные секреты дипломата : учебное пособие для студентов вузов /Самойленко В.В. — Москва : Аспект Пресс, 2018. — 272

- с. — ISBN 978-5-7567-0877-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/80696>
2. Варламова И.Ю. Практикум по деловому этикету : учебное пособие / Варламова И. Ю.— Москва : Российский университет дружбы народов, 2020. — 52 с. — ISBN 978-5-209-05491-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/22212>
3. Егоров В.П. Дипломатический протокол и этикет: учебное пособие. Москва, 2019 г.-200 с.
- 4.Бөрібаева С.Б. «Қазақ тілінде дипломатиялық және мемлекеттік құжаттарды рәсімдеу». Алматы: «Қазақ университеті», 2011 ж.
5. Бөрібаева С.Б. «Дипломаттың іскери сөйлеу мәдениеті». Алматы: «Қазақ университеті», 2014 ж.
- 6.Бөрібаева С.Б. «Дипломаттарға арналған қазақ тілі». Оқу құралы – Алматы: «Қазақ Университеті», 2018 ж.
- 7.<https://adilet.zan.kz/rus/docs/U060000201>