



## 4.5. Международни стандарти в писмените комуникации





# П л а н

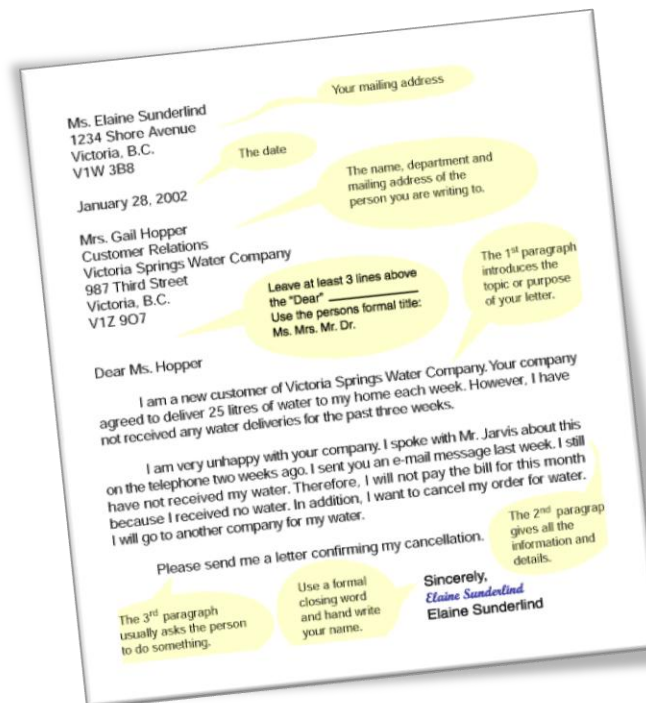
1. Същност на кореспонденцията на английски език.
2. Пунктуация на бизнес-писмата в английската кореспонденция.
3. Класификация на писмата.
4. Основни реквизити в документите.





# 1. Същност на кореспонденцията на английски език

- ✓ В кореспонденцията на английски език писмата се изготвят в две основни форми:
  - блокова форма;
  - форма с табулации.
- ✓ Всички стилове писма могат да бъдат варианти на тези две основни форми.





## 1. Същност на кореспонденцията на английски език

В съвременната кореспонденция на английски език най-често се използват следните (близки помежду си) стилкови формати:

- а) *пълна блокова схема* – **Full Block Style**;
- б) *стандартен блоков стил* – **Standard Block Style**;
- в) *полублоков стил* – **Semi Block Style**;
- г) *начупен (с табулации) стил* – **Indented Block Style**;
- д) *стил с табулации* – с отстъп или настъп (висящ първи ред) – **Overhanging Style**;
- е) *опростен модел на бизнес писмо* – **Normal Style**.





## 2. Пунктуация на бизнес-писмата в английската кореспонденция

*В бизнес писмата се използват 3 стила пунктуация:*

а) *смесена пунктуация (Mixed punctuation)* –

най-често срещания стил пунктуация;

б) *затворена пунктуация (Closed punctuation)*

– използва се при определени случаи;

в) *отворена пунктуация (Open punctuation)* –

използва се рядко





## 2. Пунктуация на бизнес-писмата в английската кореспонденция

*Решението кой от трите стила пунктуация ще изберете зависи най-често от възприетата във Вашия офис практика.*

	<b>Смесена (Mixed) пунктуация</b>	<b>Затворена (Closed) пунктуация</b>	<b>Отворена (Open) пунктуация</b>
Дата	Не се изписва никакъв препинателен знак	Изписва се точка	Не се изписва никакъв препинателен знак
Адрес на получателя	Не се използват препинателни знаци след които и да е ред в този елемент	Изписва се запетая в края на всеки ред от този елемент	Не се изписва никакъв препинателен знак





## 2. Пунктуация на бизнес-писмата в английската кореспонденция

Обръщение	Двоеточие (след него)	Двоеточие (след него)	Не се изписва никакъв препинателен знак
Заключително изречение	Запетая (след него)	Запетая (след него)	Не се изписва никакъв препинателен знак
Име на фирмата	Не се изписва никакъв препинателен знак	Запетая (след него)	Не се изписва никакъв препинателен знак
Име и длъжност	Името и длъжността се отделят със запетая, а след длъжността <b>не</b> се поставя точка	Името и длъжността се отделят със запетая, а след длъжността се поставя точка	Името и длъжността се отделят със запетая, а след длъжността <b>не</b> се поставя точка





### 3. Класификация на писмата

*В зависимост от дължината и разположението си писмата са:*

- а) *къси* – от 50 до 100 думи в съдържанието си, пишат се на формат А4 (210/297 мм) или на формат А5 (148/210 мм);
- б) *средни* – от 125 до 200 думи в съдържанието си, пишат се на формат А4;
- в) *дълги* – от 225 до 275 думи в съдържанието си, пишат се на формат А4;
- г) писма на две страници – над 300 думи в съдържанието си, пишат се на формат А4.







## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език



### Header of the Letter (глава, заглавие на писмото)

- ТОЗИ ЕЛЕМЕНТ ВКЛЮЧВА данните на подателя (адресанта) – наименование и адрес на фирмата, фирмен знак, телефон, факс, електронен адрес, данъчен номер, имена на директори на компанията и други идентифициращи фирмата данни.

The diagram shows a business letter with several callouts explaining its parts:

- Your mailing address:** Ms. Elaine Sunderlind, 1234 Shore Avenue, Victoria, B.C., V1W 3B8.
- The date:** January 28, 2002.
- The name, department and mailing address of the person you are writing to:** Mrs. Gail Hopper, Customer Relations, Victoria Springs Water Company, 987 Third Street, Victoria, B.C., V1Z 907.
- Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_ Use the persons formal title: Ms. Mrs. Mr. Dr.**
- The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.** Dear Ms. Hopper, I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.
- The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.** I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.
- The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.** Please send me a letter confirming my cancellation.
- Use a formal closing word and hand write your name.** Sincerely, *Elaine Sunderlind*, Elaine Sunderlind





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Date line (ред на датата)

❖ изписва се под адреса на подателя, като се отделя обикновено с 1 празен ред от него. Различават се 3 формата при изписване на дататата:

- а) американски – месец – ден – година;
- б) европейски – ден – месец – година;
- в) японски – година – месец – ден.

Ms. Elaine Sunderlind  
1234 Shore Avenue  
Victoria, B.C.  
V1W 3B8

January 28, 2002

Mrs. Gail Hopper  
Customer Relations  
Victoria Springs Water Company  
987 Third Street  
Victoria, B.C.  
V1Z 907

Dear Ms. Hopper

I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.

I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.

Please send me a letter confirming my cancellation.

Sincerely,  
*Elaine Sunderlind*  
Elaine Sunderlind

Your mailing address

The date

The name, department and mailing address of the person you are writing to.

Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_  
Use the persons formal title:  
Ms. Mrs. Mr. Dr.

The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.

The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.

The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.

Use a formal closing word and hand write your name.





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Date line

(ред на датата)

- ❖ За да не става объркване при разчитането на датата, а и за по-лесното ѝ възприемане е най-добре месецът да се изписва с думи, а не с цифри.
- ❖ След написване на месеца и деня, като разделител се поставя запетая и едва тогава се записва годината.

Ms. Elaine Sunderlind  
1234 Shore Avenue  
Victoria, B.C.  
V1W 3B8

January 28, 2002

Mrs. Gail Hopper  
Customer Relations  
Victoria Springs Water Company  
987 Third Street  
Victoria, B.C.  
V1Z 907

Dear Ms. Hopper

I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.

I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.

Please send me a letter confirming my cancellation.

Sincerely,  
*Elaine Sunderlind*  
Elaine Sunderlind

Your mailing address

The date

The name, department and mailing address of the person you are writing to.

Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_  
Use the persons formal title:  
Ms. Mrs. Mr. Dr.

The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.

The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.

The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.

Use a formal closing word and hand write your name.





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Inside Address

(адрес на получателя, адресат)

а) титла (гражданска или професионална), *име и фамилия*, напр. Mr. John Smith

б) длъжност – записва се на същия или на следващия ред, ако се знае; ако длъжността се запише на един и същи ред с името и фамилията, то те се отделят със запетая; ако се запишат на отделни редове отделянето им със запетая не е необходимо, напр. Mr. John Smith, President

The diagram shows a business letter with several callouts explaining its parts:

- Your mailing address:** Ms. Elaine Sunderlind, 1234 Shore Avenue, Victoria, B.C., V1W 3B8
- The date:** January 28, 2002
- The name, department and mailing address of the person you are writing to:** Mrs. Gail Hopper, Customer Relations, Victoria Springs Water Company, 987 Third Street, Victoria, B.C., V1Z 9O7
- Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_ Use the persons formal title: Ms. Mrs. Mr. Dr.**
- The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.**
- Dear Ms. Hopper**
- The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.**
- The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.**
- Use a formal closing word and hand write your name.**
- Sincerely, Elaine Sunderlind**





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Inside Address

(адрес на получателя, адресат)

в) име на фирмата – разполага се на 1 или на 2 реда, ако е по-дълго;

г) име на улицата и номер;

д) град и пощенски код – името на града се изписва с **главни букви**, след което се записва и пощенския код;

е) окръг;

ж) страната (ако се пише от или за чужбина).

The diagram shows a business letter with several callouts explaining its parts:

- Your mailing address:** Ms. Elaine Sunderlind, 1234 Shore Avenue, Victoria, B.C., V1W 3B8.
- The date:** January 28, 2002.
- The name, department and mailing address of the person you are writing to:** Mrs. Gail Hopper, Customer Relations, Victoria Springs Water Company, 987 Third Street, Victoria, B.C., V1Z 9O7.
- Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_ Use the persons formal title: Ms. Mrs. Mr. Dr.**
- The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.** Dear Ms. Hopper, I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.
- The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.** I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.
- The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.** Please send me a letter confirming my cancellation.
- Use a formal closing word and hand write your name.** Sincerely, Elaine Sunderlind





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език



### Attention line

(На вниманието на ...)

- думата **Attention** може или да се изпише или да се съкрати с главни букви **ATTN**, като и при двата случая след нея се поставя двоеточие и в продължение на реда се записва гражданска титла, име и фамилия, напр.
- Attention: Mr. James Foster или
- ATTN: Mr. James Foster

Ms. Elaine Sunderlind  
1234 Shore Avenue  
Victoria, B.C.  
V1W 3B8

Your mailing address

January 28, 2002

The date

Mrs. Gail Hopper  
Customer Relations  
Victoria Springs Water Company  
987 Third Street  
Victoria, B.C.  
V1Z 907

The name, department and mailing address of the person you are writing to.

Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_  
Use the persons formal title:  
Ms. Mrs. Mr. Dr.

The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.

Dear Ms. Hopper

I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.

I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.

Please send me a letter confirming my cancellation.

The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.

The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.

Use a formal closing word and hand write your name.

Sincerely,  
*Elaine Sunderlind*  
Elaine Sunderlind





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Salutation (обръщение)

а) когато в писмото *присъства елемента На вниманието на...*, обръщението в писмото задължително е лично, напр.

Attention: Mr. James Foster, Dear Mr. Foster;

б) когато в писмото *не присъства елемента На вниманието на...*, обръщението в писмото може да бъде:

- Dear Sirs (Уважаеми господа,);
- Dear Madam (Уважаема госпожо), независимо дали адресатът е госпожица или омъжена жена;
- Dear Sir or Madam (Уважаеми господине/госпожо) – използва се когато не знаем името или пола на получателя.

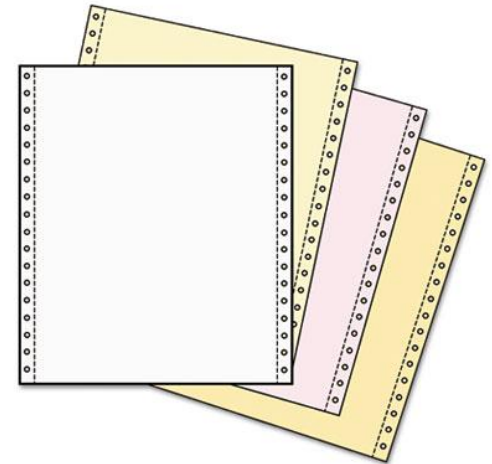




## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Subject или Re (относно)

- може да се запише или думата Subject, или думата Re, поставя се двоеточие и в продължение на реда се записва накратко проблема, който визира писмото. Краткото описание на проблема на писмото може да се подчертае, но не е задължително. Много често елемента Относно предхожда елемента Обръщение.







## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Body of the Letter

(съдържание на писмото)

- абзаците на писмото се подравняват вляво без отстъп, или с отстъп, според избрания стилев формат. Характерното е, че между абзаците се дава допълнително разстояние (Format/Paragraph/Spasing/Before) – може да зададете 6 pt, 12 pt и по-рядко – 24 pt.

The diagram shows a business letter with several callouts explaining its parts:

- Your mailing address:** Ms. Elaine Sunderlind, 1234 Shore Avenue, Victoria, B.C., V1W 3B8
- The date:** January 28, 2002
- The name, department and mailing address of the person you are writing to:** Mrs. Gail Hopper, Customer Relations, Victoria Springs Water Company, 987 Third Street, Victoria, B.C., V1Z 907
- Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_ Use the persons formal title: Ms. Mrs. Mr. Dr.** (referring to the salutation)
- The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.** (referring to the first paragraph: "I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.")
- The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.** (referring to the second paragraph: "I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.")
- The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.** (referring to the third paragraph: "Please send me a letter confirming my cancellation.")
- Use a formal closing word and hand write your name.** (referring to the closing: "Sincerely, Elaine Sunderlind")





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език



### Complimentary close (заклучително изречение)

- То се обвързва с обръщението на писмото и е въпрос на избор. Може да въведете заключителни изречения от Insert/Auto Text/Closing и посочваме желаното от нас заключително изречение.

Ms. Elaine Sunderlind  
1234 Shore Avenue  
Victoria, B.C.  
V1W 3B8

January 28, 2002

Mrs. Gail Hopper  
Customer Relations  
Victoria Springs Water Company  
987 Third Street  
Victoria, B.C.  
V1Z 907

Dear Ms. Hopper

I am a new customer of Victoria Springs Water Company. Your company agreed to deliver 25 litres of water to my home each week. However, I have not received any water deliveries for the past three weeks.

I am very unhappy with your company. I spoke with Mr. Jarvis about this on the telephone two weeks ago. I sent you an e-mail message last week. I still have not received my water. Therefore, I will not pay the bill for this month because I received no water. In addition, I want to cancel my order for water. I will go to another company for my water.

**Please send me a letter confirming my cancellation.**

Sincerely,  
*Elaine Sunderlind*  
Elaine Sunderlind

Your mailing address

The date

The name, department and mailing address of the person you are writing to.

Leave at least 3 lines above the "Dear" \_\_\_\_\_  
Use the persons formal title: Ms. Mrs. Mr. Dr.

The 1<sup>st</sup> paragraph introduces the topic or purpose of your letter.

The 2<sup>nd</sup> paragraph gives all the information and details.

The 3<sup>rd</sup> paragraph usually asks the person to do something.

Use a formal closing word and hand write your name.





## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Firm name (име на фирмата, компанията, институцията)

- обикновено се оформя с **главни букви** и се записва след 1 празен ред под заключителното изречение.

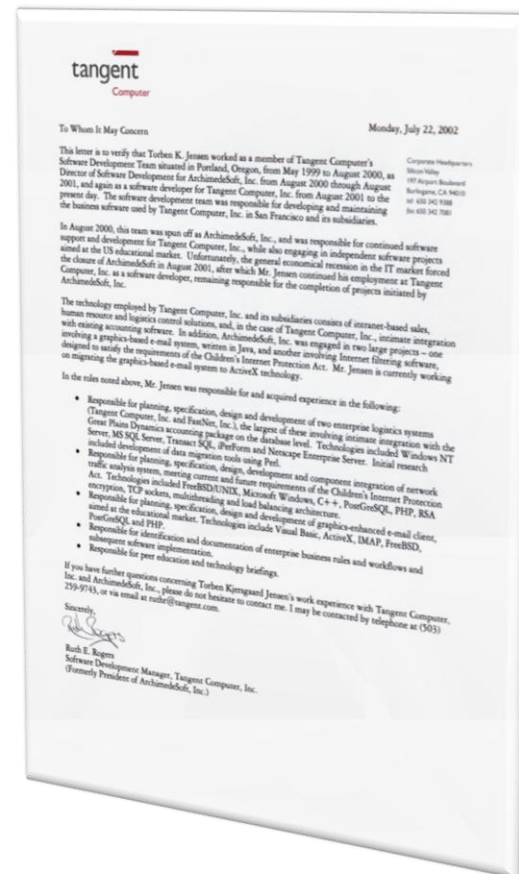
### Dictator's name, position

(име на ръководителя и длъжност)

- пишат се обикновено след 3 празни ред от името на фирмата.

### Reference Initials (инициали)

- с **главни букви** обикновено се записват инициалите на съставителя (директора) и на техническия оформител на писмото (секретаря), като се разделят с наклонена черта (/) или с двоеточие (:).

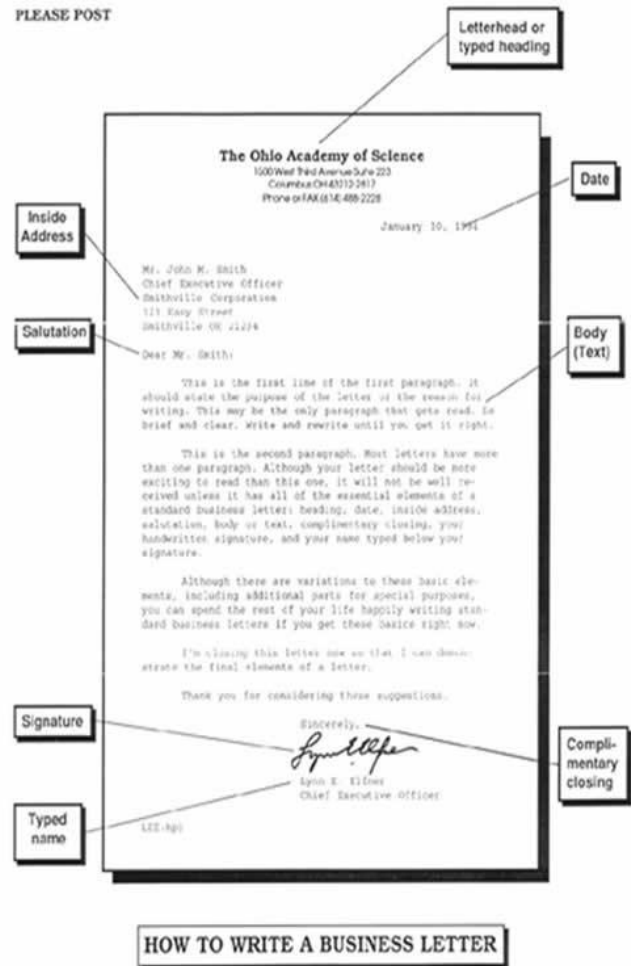
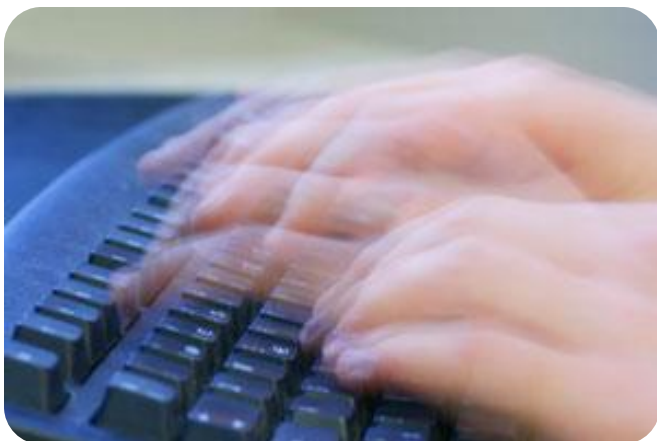




## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Enclosure notation (приложение)

- Думата Enclosure се изписва изцяло или се съкращава като Encl., поставя се двоеточие, след което в продължение на реда се описва приложения към писмото документ или в скоби се записва броя на приложенията.



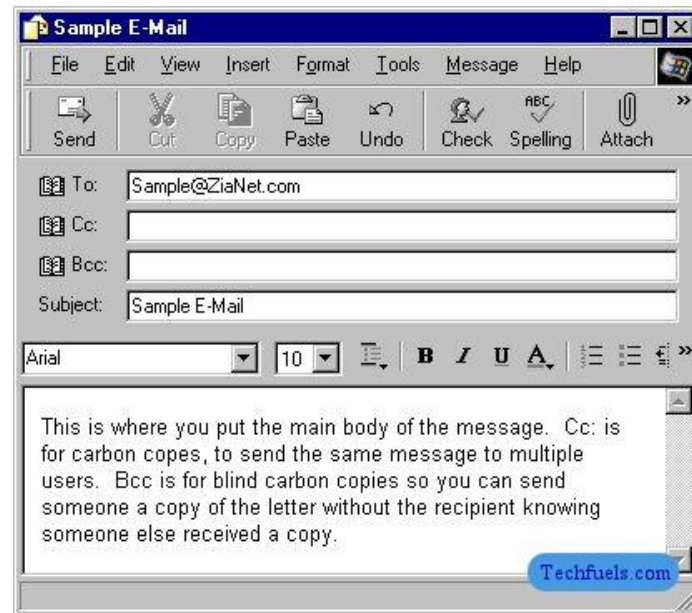


## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Cory notation (ред за копия)

*Среща се в два варианта:*

- а) C.C. (carbon copy) – видимо копие, с това обозначение отбелязваме, че екземпляр от писмото адресираме до друг човек или група хора и всеки от получателите знае кои други лица са получили копие от писмото. Този елемент се изписва само когато има и други получатели на писмото.
- б) B.C.C. (Blind Carbon Copy) – сляпо копие, това обозначение се изписва на самите копия, но никой от получателите не знае точно кои други хора са получили копие от писмото.

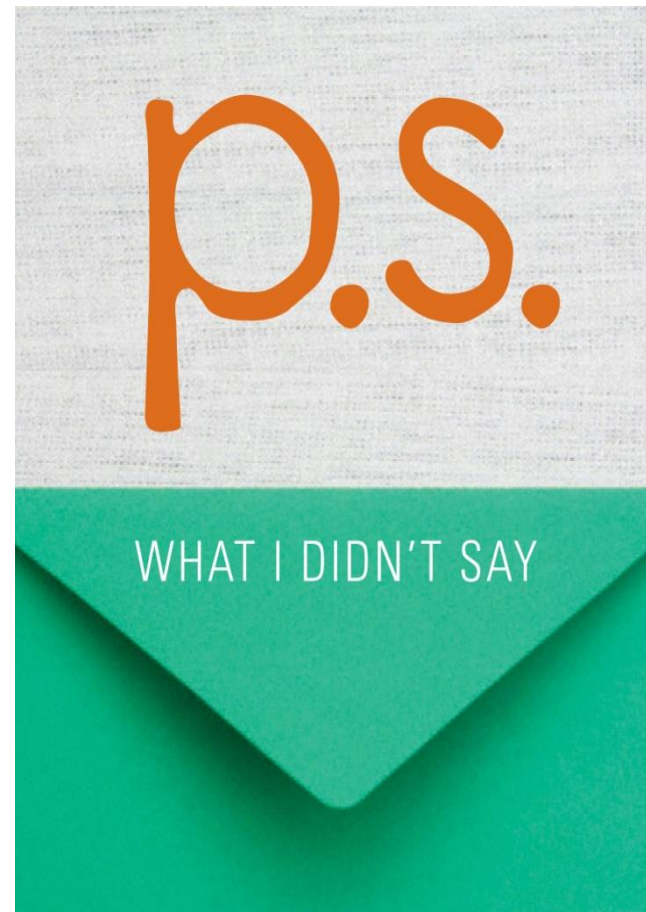




## 4. Основни реквизити в бизнес писмата на английски език

### Postscript, P.S., PS (последпис)

- тук се записва последна заключителна мисъл, с която авторът иска да акцентира върху основния момент от писмото. Използва се рядко.
- Когато отговаряме на писмо, е важно отговорът да бъде съставен и написан в същия стил като на първичния документ. Прилагането на друга структурна схема би било некоректно.





## Задачи и въпроси

1. Какви стилове на пунктуация имат бизнес-писмата в английската кореспонденция?
2. Съставете писмо-искане на английски език, спазвайки реквизитите и международните стандарти в писмените комуникации.

