

# **КУЛЬТУРА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**

Выполнила: Керексибесова Д. 41 гр.

Наряду с вербальными и невербальными видами коммуникаций руководитель использует в своей служебной деятельности разнообразные документы или специальные средства, предназначенные для передачи и хранения информации.

**Документ** (от лат. documentum) есть доказательство, свидетельство



Этикет, высокую культуру необходимо соблюдать во всех видах деловых коммуникаций, в том числе и в письменных, т. е. в служебной документации. В зависимости от цели, содержания, формы, направлений использования и других факторов выделяются несколько разновидностей письменных документов, с которыми работает менеджер:

- директивные, информационно-инструктивные и методические материалы государственных органов власти и управления, в том числе федеральных и муниципальных (указ, постановление, акт, инструкция, методическое указание, информационное письмо и т. п.);
- внутренние организационно-распорядительные материалы (устав учреждения, положение, приказ, решение, распоряжение администрации, должностная инструкция, протокол и т. д.);

- внутренняя информационно-справочная, методическая документация (отчет, справка, докладная и объяснительная записка, деловое письмо, методическое разъяснение и др.);
- документы, связанные с оформлением трудовых отношений (заявление, доверенность, приказ о приеме, увольнении, поощрении и порицании, трудовая книжка сотрудника, табель явки на работу, график отпусков, договор, контракт и т. д.);
- финансово-бухгалтерская документация.



Выделяется ряд требований к технологии работы с документами, к их внешнему виду, языку и стилю. Наряду с этим необходимо соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам, его доступность в работе. Для делового письма, например, обязательны следующие реквизиты (т. е. признаки, установленные законом или положениями, для отдельных документов):

- наименование организации — адресата письма (отправителя) — полное и сокращенное;
- почтовый и телеграфный адрес;
- номер телефона;
- номер телекса;
- номер счета в банке;
- дата;
- индекс документа;
- ссылка на индекс и дату входящего документа;

- адресат;
- заголовок к тексту;
- текст;
- отметка о наличии приложений;
- подпись;
- отметка о направлении копии по другим адресам;
- фамилия, имя, отчество и телефон исполнителя;
- отметка о направлении письма в дело.



Служебная переписка, или деловая корреспонденция, без которой не могут осуществляться эффективные деловые коммуникации, включает письма, телеграммы, телефонограммы, факсовую и телетайпную связь. Деловую корреспонденцию подразделяют на входящую, т. е. получаемую учреждением от своих партнеров, вышестоящих организаций, и исходящую, формируемую непосредственно в учреждении.

По **видам** выделяются письма циркулярные, директивные, информационные, гарантийные, претензионные, рекламационные, коммерческие, договорные, сопроводительные, а также письма-ответы, письма-запросы, напоминания, приглашения, извещения, подтверждения, просьбы.

Служебные письма печатаются без помарок и исправлений, складываются текстом внутрь. Особо важные письма негибают, а посылают в плотном конверте. Формальной стороне корреспонденции, изяществу оформления во многих странах придается большое значение

Склад № 3

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

15 марта 2018 г. № 14

О выходе из строя датчика  
температурного режима

Руководителю отдела  
хранения высокоточного  
оборудования  
Васьеву В.В.

Уважаемый Василий Васильевич!

15 марта 2018 г. при проведении контрольных мероприятий по соблюдению режима хранения высокоточного оборудования на складе № 3 ответственным за хранение оборудования Савиным М.П. был установлен факт выхода из строя датчика температурного режима в помещении № 4, в связи с чем был установлен факт незначительного нарушения температурного режима в указанном помещении.

Прошу Вас распорядиться об установке нового датчика температурного режима.

С уважением,

Зав. складом

*Павлов*

Н.О. Павлов



Гарантийные письма составляются для подтверждения данных ранее обещаний. Гарантироваться могут сроки выполнения заказа, трудоустройство, оплата труда, качество работ, оплата товаров, услуг, арендуемых помещений и т. п. Гарантийное письмо выполняет не только юридическую, но и моральную функцию, так как выражает готовность оказать поддержку партнеру делового общения. При этом слово “гарантия” в тексте может и не употребляться.

Директору  
ООО «Идеальный  
поставщик»  
П.П Петрову

#### Гарантийное письмо

ГБУ «Идеальный заказчик» в лице директора Иванова И.И. гарантирует оплату имеющейся по состоянию на «10» марта 2021 года задолженности в размере 1500 рублей 00 копеек (тысяча пятьсот рублей 00 копеек) в срок до «30» апреля 2021 года в соответствии с условиями контракта № 15 от «01» февраля 2021 г.

Директор ГБУ «Идеальный заказчик»  
МП

\_\_\_\_\_ Иванов И.И.

Главный бухгалтер

\_\_\_\_\_ Александрова А.А.

Сопроводительные письма составляют при отправке адресату документов или материальных ценностей.

Договорные письма считаются разновидностью сопроводительного письма, так как они подтверждают факт отправки договоров.

Письма-извещения, информационные письма своевременно информируют участника деловых коммуникаций о свершившемся факте. Нередко эти письма используют для рекламы своей деятельности

### Образец сопроводительного письма

Сопроводительное письмо

Г-ну Хаержанову П.Н.  
Директору СДЮСШОР № 21  
г. Омск, ул. Рабиновича

Уважаемый Павел Николаевич!

Я завершаю учебу в Сибирском государственном университете физической культуры и спорта по специальности «Физическая культура и спорт» в июне 2011 года. Я хотел бы начать работу в вашей школе, которая известна всему городу своим активным, профессиональным тренерским составом, и воспитала чемпионов мира, олимпийских чемпионов, что особенно престижно в наше время.

Анализ резюме, которое я прилагаю к этому письму, возможно, даст Вам основание считать меня подходящей кандидатурой для дальнейшей реализации ваших планов, так как я прошел практику в вашей специализированной школе в качестве тренера - преподавателя по боксу, и у меня есть опыт набора детей в группы начальной подготовки.

Буду Вам признателен, если Вы найдете возможность обсудить моё предложение во время встречи с Вами. Заранее благодарю за рассмотрение моей просьбы.

с уважением Павлов Олег Петрович

Кому: ООО «Стандартные решения»  
Директору Новикову А.С.  
г. Нижний Новгород ул. Красная, д. 463, оф. 3.  
От: ООО «Альфа»  
Директора Крылова В.Н.  
г. Сызрань, ул. Длинная, д. 57, оф. 9  
04.02.2019 г. № 87/9  
Согласие о сотрудничестве

Уважаемый Александр Сергеевич!

Настоящим письмом мы даем свое согласие на установление сотрудничества с ООО «Стандартные решения» и выражаем свою готовность к подписанию соответствующего пакета документов.

Директор ООО «Альфа»

Крылов

Крылов В.Н.

Письма-приглашения могут адресоваться лично или коллективному адресату, например членам комиссии или ученого совета. При большом количестве адресатов используются изготовленные типографским способом тексты, в которых заполняются от руки лишь фамилия, имя, отчество приглашенного, время и день события, на которое приглашается адресат: заседание, совещание, ярмарка, выставка, презентация и т. д.

Организационный комитет Второго Всероссийского социологического конгресса «Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и альтернативы»

Адрес: 119992, ГСП-2, Москва, Воробьевы горы, МГУ. Официальный сайт: <http://congress.socio.msu.ru>. Социологический факультет. Электронная почта: [congress@socio.msu.ru](mailto:congress@socio.msu.ru). Тел./факс: (095) 939-46-98, (095) 939-59-60.

### Приглашение

Уважаемая Иванова Кира Алексеевна!

Оргкомитет Второго Всероссийского социологического конгресса «Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и альтернативы» приглашает Вас принять участие в работе конгресса, который состоится 30 сентября - 2 октября 2003 года в Московском государственном университете.

В рамках Конгресса будут функционировать более 30 секций, а также ряд круглых столов и выставок. Заезд и регистрация участников состоится 28-30 сентября 2003 г. с 8:00 до 22:00 на социологическом факультете МГУ по адресу: Москва, Воробьевы горы, III учебный корпус, аудитория 101.

Командировочные расходы и оплата проезда — за счет участников. Просим Вас предварительно заказать обратные билеты.

Будем искренне рады Вашему участию!  
Оргкомитет конгресса

Телеграммы используются при необходимости установления срочной связи с участником делового общения. Они характеризуются предельной лапидарностью языка. Количество глагольных форм в телеграмме должно быть минимальным, прилагательные не употребляются, а наречия — лишь в случае крайней необходимости. Знаки препинания ставят только тогда, когда их отсутствие меняет смысл написанного.

ТЕЛЕГРАММА

«Срочная»

Курск Авиамоторная 16  
Петрову Сергею Васильевичу

Необходимо предоставить документы о стоимости похищенного 23 мая 2014 г. телефона Samsung Galaxy S5 в Следственный отдел по Подольску ГСУ СК России по Московской области адрес Подольск Парадный проезд 12 (каб. 13) срок 6 июня 2014

Исх. 1234-пр14  
Следователь

Подпись

Кузьмин

Исп. Иванова, тел. 22—43  
01.06.2014

В связи с коренными изменениями социально-экономической и культурной ситуации в стране появилось множество документов — законов, указов, постановлений, правительственных и ведомственных писем, распоряжений, других правовых актов, регулирующих вопросы собственности, развития производственных отношений. Без их учета нельзя правильно сформулировать и принять уставные и другие внутренние документы, в соответствии с которыми строится и регулируется деловое общение с учреждениями и организациями.

Расширение многогранной деятельности предприятия, отдельной личности немыслимо без хорошо организованных письменных видов делового общения. В человеческой культуре самое древнее искусство — искусство общения, говорил известный русский писатель Даниил



Когда не было ни театра, ни живописи, ни музыки, было общение. Из него родились все искусства, вся культура. Общение в своей первичной форме, в форме совместной деятельности, или в форме письменного общения составляет обязательное условие процесса усвоения людьми достижений общественно-исторического развития человечества, деловых коммуникаций. Одним из важнейших факторов, определяющих успех в деловых коммуникациях, является умение вести письменную документацию, соблюдение этических норм в сборе, обработке и распространении служебной информации.