

Тема 8. Деловая переписка предприятия.

Преподаватель –

к.полит.н., доцент Н.А. Царева

Кафедра ГТАП ИП ВГУЭС

Содержание

1. Основные виды писем.
2. Деловое письмо в условиях унификации.
3. Правила подготовки и оформления делового письма.
4. Телеграмма, телекс, факсограмма, телефонограмма, электронное сообщение.

Рекомендуемая литература

1. Басаков М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо. М., 2003.
2. Лагутина Т.М. Деловое письмо. СПб., 2003.
3. Кирсанова М.В. Деловая переписка. М., 2001.
4. Колтунова М.В. Деловое письмо: что нужно знать составителю. М., 1999.
5. Паневчик В.В. Деловое письмо. Мн., 2000.
6. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. Практическое пособие. - М., 2003.
7. Быкова Т.А. Служебное письмо // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2003. № 2-7.
8. Румянцева С.А. Письмо-отказ // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2004. № 5.

ПИСЬМО обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, электронной почтой и т. д. могут быть:

*Инструктивные,
инструкционные,
(директивные)*

Гарантийные

Информационные

Рекламные

Коммерческие

*Рекламационные
(претензионные)*

Кредитные

Письма-запросы

Письма-просьбы

Письма-предложения

Письма-отказы

*Письма-
предупреждения*

Письма-приглашения

Сопроводительные.

По текстообразующим признакам деловую переписку можно разделить на

регламентированную (стандартную)

- рассматривают и решают вопросы типичных ситуаций.
- Отличает высокий уровень стандартизации.

нерегламентированную (нестандартную).

- становится больше, потому что увеличивается количество нестандартных ситуаций, отражающихся в деловой переписке.

Подготовка письма включает следующие стадии:

- изучение существа вопроса;
- сбор необходимых сведений, в т. ч. из предыдущей переписки;
- подготовка проекта письма;
- согласование проекта (при необходимости);
- подписание руководителем.

Для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов:

- государственный герб РФ;
- наименование организации;
- справочные данные об организации;
- дата;
- регистрационный номер;
- ссылка на регистрационный номер и дату;
- адресат;
- текст;
- подпись;
- отметку о наличии приложений;
- фамилия и телефон исполнителя;
- печать в гарантийных письмах

Телеграмма (телетайпограмма)

- документ, передаваемый по каналам телеграфной связи.
- составляется в случаях, когда отправка документов почтой не обеспечивает своевременного решения вопросов.

Копия телеграммы с отметкой о времени ее приема возвращается в соответствующее структурное подразделение.

Указывается степень срочности:

«внеочередная», «правительственная», «срочная» и т.д.

Пример телеграммы:

ТОМСК 25
ОБЪЕДИНЕНИЕ ОКСИД

ПРОСИМ УСКОРИТЬ ОТГРУЗКУ ПИЛОМАТЕРИАЛОВ ТЧК
ДИРЕКТОР ПРЕДПРИЯТИЯ АНДРОН ПЕТРОВ

630012, Новосибирск-12, ул. Крылова, 5.

Тел. 24-02-83. Р/счет _____

Директор _____ Н.И. Петров

Исх. № _____

Дата _____

Пример шифрованной телеграммы:

КЕМЕРОВО АГАТ

ГРУЗ СТРОИТЕЛЬСТВА ОБЪЕКТА ОТПРАВЛЕН САМОЛЕТОМ
ВТОРОГО ФЕВРАЛЯ ТЧК ПОДТВЕРДИТЕ ПОЛУЧЕНИЕ ДИРЕКТОР
КАСКАД СОМОВ

630070, г. Новосибирск-70, ул. Горького, 24.

Каскад. Тел. 24 02 50 Р/счет _____

Директор _____ К.П. Сомов

Исх. № _____

Дата _____

Телекс

- обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи — по абонентской телексной сети.

Обязательными реквизитами телекса являются адресат, подпись, номер, наименование и адрес отправителя.

Значительную часть служебного заголовка телекса занимает автоответ – закодированное сообщение – содержащее:

- маршрутный номер станции, состоящий из определенного набора цифр и букв;
- индивидуальный номер абонента;
- сокращенное название организации (фирмы);
- сокращенное наименование страны.

Вторая часть служебного заголовка — указание времени выхода на связь и даты.

Последнее сообщение телекса заканчивается знаком «++». Знак «+?» в конце телекса - ожидание ответа или нового сообщения исключает необходимость вновь набирать номер.

Факсограмма (телефакс, факс)

получаемая на бумажном носителе копия документа (письменного, графического, изобразительного), переданного по каналам факсимильной связи.

По скорости передачи информации равнозначна телексной связи.

Не может считаться отдельным видом документа, так как по факсу можно передать любой документ на бумажном носителе — приказ, распоряжение, договор, протокол, письмо.

Телефонограмма

- это обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи со способом устной передачи текста по каналам телефонной связи.
- составляется отправителем как документ на бумажном носителе, передается по телефону и записывается получателем.
- используется для оперативной передачи информационных сообщений.

Обязательными реквизитами являются:

1. исходящий регистрационный номер отправляемой телефонограммы;
2. наименование должности, фамилия, имя, отчество лица, отправившего телефонограмму;
3. подпись лица, принявшего телефонограмму;
4. входящий регистрационный номер полученной телефонограммы.

В тексте должно быть не более 50 слов.

Наименование организации	Адресат
Должность, инициалы и фамилия сотрудника, передавшего телефонограмму	Должность, инициалы и фамилия сотрудника, принявшего телефонограмму
№ телефона	№ телефона

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Дата	Рег. №	Время передачи
Текст		
Должность и фамилия лица, от имени которого передается телефонограмма		

Если специальные бланки отсутствуют, телефонограмма записывается в журнал по следующей форме:

Должность, фамилия сотрудника, передавшего телефонограмму, и номер его телефона	Должность, фамилия сотрудника, принявшего телефонограмму, и номер его телефона	Дата, номер	Время передачи	Текст	Должность и фамилия лица, от имени которого передается телефонограмма

Электронное сообщение

документ, переданный «электронной почтой» по системе связи между ПК, получаемый в виде видеogramмы на экране монитора или в виде бумажной копии, отпечатанной на принтере.

Каждому абоненту в электронной почте выделяется индивидуальный «почтовый ящик», через который осуществляется обмен сообщениями.

Электронное сообщение состоит из

1. адреса (или нескольких адресов получателей),
2. заголовка, содержащего служебную информацию,
3. текста.

Вопросы для самопроверки знаний

1. Назовите виды писем.
2. Сколько страниц должно занимать письмо?
3. Перечислите стадии подготовки письма.
4. Реквизиты официального письма.
5. Реквизиты телеграммы.
6. Назовите отличия телекса от телеграммы.
7. Дайте определение – «телефонограмма».
8. Преимущества электронного сообщения.