

Министерство образования и науки Республики Алтай
БПОУ РА «Горно-Алтайский педагогический колледж»

КУЛЬТУРА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

ПОДГОТОВИЛА: СТУДЕНТКА 41 ГРУППЫ
БАГАЮЛОВА ИРАИДА

Деловая переписка

Деловая переписка представляет собой форму деловой коммуникации, при которой информационное сообщение передается посредством написанного (напечатанного) текста на бумажном или электронном носителе.

Стандартные требования к устной деловой коммуникации актуальны и для деловой переписки: грамотность, краткость, конкретность, деловой стиль общения и т. д. Вместе с тем специфика данной формы коммуникации обуславливает и ряд особых требований:

- 1) грамотное использование реквизитов, подписи, корпоративного бланка, печати и т. д.;**
- 2) небольшой размер сообщения (до одной-полутора печатных страниц при стандартных шрифте, кегле и интервале — « Times New Roman », 14 кегль, интервал 1,5);**
- 3) аккуратность при общем дизайне и оформлении письма;**
- 4) четкое соблюдение структуры основного текста письма: тема, преамбула, основная часть, заключение;**
- 5) соблюдение сроков ответа на деловое письмо.**

**По
содержанию
деловые
письма
делятся на:**

**благодарствен
ные и
поздравительн
ые**

**рекомендател
ные**

**содержащие
просьбы**

**содержащие
сообщения**

**содержащие
напоминания**

**выражающие
соболезнован
ия**

**циркулярные
письма**

**сопроводител
ьные письма**

**сообщающие
об отказе**

**письма-
приглашения**

**служебные
записки**

**гарантийные
письма**

**письма-
резюме**

пресс-релизы

**коммерческу
ю
корреспонден
цию**

Виды деловых писем

Письмо- просьба

Письмо- сообщение

Письмо- приглашение

Письмо- ответ(отказ)

Письмо- напоминание

Письмо- благодарность

Сопроводительное письмо

Письмо- подтверждение

Письмо- претензия

Оформление письма по всем правилам говорит об уважении к адресату, поэтому нужно учесть следующие аспекты:

Тема

Используйте простой, понятный заголовок. Так получатель сразу поймет, о чем пойдет речь, а вы получите быстрый ответ.

Текст

Текст документа делится на 3 составляющие: введение, содержание, заключение. Во вступлении нужно указать цель письма, в основной части представить содержание, описание, а в заключении подвести итоги, которые выражают предложение, претензию, просьбу или другое.

Стилистика

Любое письмо от организации пишется в строгом официальном стиле. Не допускается выражение эмоций. В тексте недопустимы опечатки, зачеркивания и дописки.

Реквизиты

В середине фирменного бланка размещается герб РФ;

Достоверное и полное название адресанта;

Контактные данные;

Номер банковского счета;

Название организации-получателя пишется в именительном падеже.

Должность и фамилия – в дательном падеже;

Каждый реквизит пишется с новой строки.

Оформление бланка

Используется специальный бланк;

Для последующей подшивки на бланке делается отступ в 3 см от левого поля;

На документе указывается достоверные данные о компании: адрес, телефон, почта;

Используется шрифт Times New Roman, размер 12. Межстрочный интервал 1,5-2. Такое оформление считается самым подходящим, так как легко воспринимается во время чтения;

Письмо, которое содержит конфиденциальную информацию, лучше отправлять в конверте. Не рекомендуется использовать факс или E-mail.

Абзацы

Для легкого восприятия изложенного материала, текст лучше разделить на абзацы. Так письмо становится легким для восприятия. Получатель сразу сможет изучить цель корреспонденции, обращаясь после к введению и заключению. Основную часть письма также делите на абзацы.

Официальная корреспонденция

Термин «официальная переписка» охватывает любое письмо или другую форму корреспонденции, направляемые любым официальным лицом в этом его качестве, от его имени и в силу занимаемого им поста.

Стиль официальной переписки может изменяться в зависимости от языка и традиций различных стран, однако он подчиняется некоторым общим правилам, определяемым международной практикой и условностями. Протокольные требования к официальной переписке, целью которых является оказание адресату знаков уважения, на которые, он имеет право, при соблюдении в то же время соотношения рангов между отправителем и адресатом, строятся на принципах равенства, уважения и взаимной корректности.

Виды официальной корреспонденции

Официальная корреспонденция делится на 3 основных вида:

1. Официальная переписка между государственными органами различных стран, посольствами и иностранными представительствами (меморандумы, верительные грамоты). Этот вид корреспонденции используется в дипломатической практике.

2. Деловые (коммерческие, хозяйственные, трудовые) письма, имеющие официальный характер и широко применяемые при организации деловых контактов между предприятиями, организациями и органами власти.

Деловые письма желательно строить по такой схеме: внимание – интерес – просьба – действие

3. Служебные письма как неотъемлемый элемент внутрифирменного управления организацией. Они включают письма, служебные, объяснительные и докладные записки, телеграммы, факсы, электронную почту и другие формы передачи информации.

Структура делового письма

Правила ведения деловой переписки устанавливают четкие требования и к структуре делового письма, которое, по сути, непосредственно состоит из двух основных реквизитов — обращения и текстовой части. Что касается обращения, то когда письмо имеет конкретного адресата, в этом реквизите должны быть упомянуты его имя и отчество полностью.

Можно начинать обращение со слов: «Уважаемый», «Глубокоуважаемый» или «Дорогой» с указанием имени и отчества. Если адресатов несколько или конкретное имя респондента неизвестно, обращение пишется во множественном числе и может выглядеть так: «Уважаемые господа!», «Дорогие коллеги!» и пр. При ведении деловой переписки структура текстовой части делового письма подразделяется на три основных логических блока: вступление — вводная часть, в которой даются все необходимые начальные сведения и отражена причина и цель написания этого документа; основная часть, из которой адресат должен четко понять суть вопроса и то, что именно требуется от него. В этой части приводятся объяснения, рассуждения или доказательства; заключение — в нем резюмируется вышесказанное, делаются выводы, излагается конкретное требование, просьба.

В какие сроки нужно ответить на письмо

Как уже было
сказано
выше, есть
письма
(запрос,
предложение,
запрос,
рекламная,
предупреждение,
письма в
которые
требуют
своевременн
получения
его ответа.
Срок
на ответ
можно дать в
течение 10
месяцев,
следует
отправить в
течение
недели с

Элек трон ные деловые письма

Сегодня
общени
е между
компани
и
Есть ро
больше
мест
почта
вляется с
помощью
ите
Броскую
формы
тисмот
почку
решит
формл
общие
лишь
ни не
доказыв
электрон
филь
получите
электрон
дизайну
профове
документ
увидеть
формл

Принципы классификации деловых писем могут быть различными.

1. По теме письма разделяются на коммерческие и собственно деловые.

Коммерческие письма используются при организации коммерческой сделки, заключении и выполнении контрактов; составляются от имени юридических лиц и нередко имеют правовую силу. К коммерческой корреспонденции относятся коммерческое письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-претензия (рекламация) и ответы на эти письма, кредитное письмо (при заключении контрактов с иностранными партнерами).

Классификация деловых писем

Собственно деловые письма решают организационные, правовые вопросы, проблемы экономических отношений корреспондентов, поэтому они весьма разнообразны по форме и содержанию. Это могут быть и расписка, и приглашение, и протокол собрания и др.

2. По функции письма подразделяются на письма-ответы и инициативные письма. Последние, в свою очередь, подразделяются на письма, требующие ответа (коммерческое инициативное письмо, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо-обращение), и письма, не требующие ответа (письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-извещение, письмо-заявление, сопроводительное письмо).

3. По признаку адресата письма подразделяются на обычные и циркулярные.

Циркулярные письма – это письма, рассылаемые одним адресантом нескольким получателям, как правило, подчиненным инстанциям (организациям). Обычные письма направляются одному получателю.

4. По композиции письма подразделяются на одноаспектные и многоаспектные.

В одноаспектных письмах рассматривается один вопрос. В последнее время они доминируют в деловой переписке. Если необходимо обратиться в организацию сразу по нескольким вопросам, рекомендуется составить отдельное письмо по каждому из них, особенно в том случае, когда рассматриваемые вопросы не связаны между собой.

Многоаспектные письма составляют в том случае, когда они затрагивают несколько взаимосвязанных вопросов, которые будут рассматриваться в одной организации (одним адресатом). Например, это может быть письмо, одновременно являющееся и письмом-предложением, и письмом-напоминанием.

5. По форме отправления письма подразделяются на традиционные почтовые отправления (обычно это письма, имеющие юридическое значение, как то: договоры, оферта, рекламация), электронные письма и факсы. Последние два вида писем используются, когда необходимо срочно решить вопрос, но юридической силы они не имеют.

6. По структуре письма подразделяются на регламентированные, форма которых строго оговорена ГОСТом, и нерегламентированные, не имеющие жесткой текстовой структуры, не требующие специального бланка или строго определенного формата бумаги. Последний вид писем тем не менее предполагает наличие некоего набора стандартных элементов, например: общей структуры письма, формы обращения к адресату и завершения письма и т.п.

7. По цели письма подразделяются на информирующие, создаваемые с целью передать информацию и документы и убеждающие, призванные вызывать эмоции.

Каждое деловое письмо попадает в несколько классификаций, а следовательно, составляется с учетом разных аспектов.