




тренинг коммуникативной компетентности

ДЕНЬ 2

ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА



ОТЛИЧИЯ ПИСЕМ

Деловые (служебные)

- Убедительность, строгая последовательность, лаконизм, информативность
- Деловая переписка близка официально-деловому стилю наличием особого запаса официальной, канцелярской лексики и фразеологии.

личные

- Эмоциональность, непринужденность, передача собственных впечатлений, большой охват событий и сведений из жизни автора письма или адресата
- Сложное тонкое переплетение устной разговорной и книжно-письменной речи

ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

*информационные письма: сообщение, извещение, уведомление, * письмо-подтверждение

* рекомендательное письмо

* гарантийное письмо

* расписка

* письмо-запрос

* объяснительная

записка

* письмо-просьба

* резюме

* письмо-предложение

* заявление

* письмо-приглашение

* характеристика

* письмо-претензия

* доверенность

* письмо-благодарность

* автобиография

КАК ОПОЗНАТЬ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО?

- **наименование документа (пишется посреди строки с прописной буквы без строчки);**
- **адресант – отправитель документа;**
- **адресат – получатель: наименование учреждения в именительном падеже (что?) или указание должности, Ф.И.О. в дательном падеже (кому?);**
- **дата записывается арабскими цифрами: число, месяц, год (01.06.2013);**
- **регистрационные номера;**
- **подпись.**

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Деловое письмо — обобщенное название широко применяемого вида официальных документов, служащих средством общения различных организаций по поводу осуществляемой ими своей деятельности.

К категории деловых писем относится также переписка между частными лицами и организациями, если содержание ее касается взаимных интересов.

ЭЛЕМЕНТЫ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА?

- Стандартное обращение (должность, Ф.И.О.), возможно использование прилагательных *уважаемый, многоуважаемый, дорогой.*
- Вводная часть – излагается повод для письма.
- Основная часть – формулируется главная цель письма: *предложение, отказ, ответ, просьба, запрос, приглашение, благодарность, гарантия.*
- Заключение – выражается надежда на положительное решение вопроса, на то, что переписка будет продолжена...
- **подпись.**

Схема делового письма

Реквизиты отправителя

Реквизиты адресата

ЗАГОЛОВОЧНАЯ ЧАСТЬ

(предлог *о* + сущ. в предложном падеже)

или (*по вопросу* *о* + сущ. в предложном падеже)

(*О поставке оборудования* или *По вопросу о поставке оборудования*)

ТЕКСТ ПИСЬМА

Составители письма

(*подпись*)

Речевые секреты обращения!!!

- **Наиболее распространенные формы обращения:**
Уважаемый ..., или *Уважаемый ...!*

Восклицательный знак после обращения подчеркивает значимость и официальный тип письма, **а запятая** более будничной и личный характер.

- **Форма обращения по должности или фамилии носит официальный характер:** *Уважаемый господин председатель! Уважаемый господин Иванов!*
- **Если в обращении указываются имя и отчество (без фамилии), то обращение приобретает личный характер:** *Уважаемый Иван Сергеевич! Уважаемый Григорий!*
- **Включение в формулу обращения фамилии адресата придает тексту вежливо-официальный оттенок:** *Уважаемая Попова Светлана Владимировна!*
- **При обращении к группе работников или коллективу организации используются обращения** *Уважаемые господа! Господа!*
- **Обращение** *Уважаемые коллеги!* **Применяется по отношению к лицам одной профессии.**
- **Формула** *Дорогие коллеги!* **несет более доверительный оттенок.**

Деловые секреты местоимений!!!

- Как правило, не принято употреблять местоимение я. *Вместо я прошу – прошу, вместо я выполнил – мной выполнено.*
- Форма мной решено **неправильна, следует писать я решил.**
- Местоимение я употребляется только в докладных и объяснительных записках.
- При формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т.п. принята форма выражения от первого лица множественного числа мы (Просим) или указывается название организации.
- В приказе, постановлении, решении, распоряжении, характеристике **следует указывать фамилию лица и его инициалы.**
- В характеристике в каждом абзаце повторяются фамилия и инициалы лица, на которого она составляется.

Речевые секреты заключения!!!

- Могут выражать приглашение к сотрудничеству или сожаление в случае ограниченных возможностей адресата: *Надеемся на взаимовыгодное сотрудничество. Сожалеем, что не можем воспользоваться вашим предложением.*
- Если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная форма вежливости: *С уважением Нина Леонидовна.*

Секретные формулы делового заключения!!!

- **Смягчение категоричности изложения:** *Школа просит, если это возможно, выслать программу конференции.*
- **Формула речевого этикета:** *К сожалению, Ваши требования не могут быть удовлетворены.*
- **Связь с предшествующей перепиской:** *Как Вам уже известно, мы взяли на себя определенные обязательства ...*
- **Не рекомендуется употреблять слова, побуждающие адресата к спешке при вынесении решений:** *срочно, незамедлительно; навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса: Прошу изучить и решить вопрос положительно.*
- **Признаком хорошего тона является выражение благодарности за точность, своевременный ответ, внимание** : *Благодарим Вас за ... Позвольте выразить признательность за ...*

ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

деловое письмо, которым автор приглашает адресата принять участие в каких-либо событиях, представляющих взаимный интерес.

Характеризуется тем что может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет, дополнительные элементы оформления в виде орнамента, рисунков и т. п.

ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

Приглашаем Вас



Закрытое акционерное общество
АГЕНТСТВО
“ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ СИСТЕМЫ”
ул. Мосфильмовская, д. 35, офис 32, Москва, 120285
тел. 169-82-19, 169-37-14
ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП

05.12.2002 № 1325
На № _____ от _____

ОАО “АЭРОКОМ”
Управление по делопроизводству

Об участии в семинаре

Ст. эксперту
Г.П. Семеновой

Уважаемая госпожа Семенова!

Приглашаем Вас принять участие в семинаре “Технологические и правовые аспекты защиты коммерческой информации”, который состоится 13 декабря этого года в центральном офисе нашего агентства (схему проезда прилагаем).


Обращаем Ваше внимание, что начало семинара в 10.00, регистрация участников – с 9.30 до 9.50.

Справки по телефону 169-27-44.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

С уважением,

Руководитель семинара

 Э.А. Бирюков

А.Д. Иванова
169-27-44

ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ

деловое письмо, которое можно направить своему партнеру лично, по почте или через Интернет. Письмо-благодарность может быть адресована как отдельному человеку, так и организации.

Письмо благодарности содержит: шапку документа, обращение, основной текст, подписью, печать.

ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ

Выражаем
благодарность



ООО «Птерро Строй»
Юридический адрес/ Почтовый адрес: 238560 Калининградская обл., г.
Светлогорск, Калининградский пр.68 г тел./факс 8 4012 603-502

Генеральному директору
Общества с ограниченной ответственностью
«Центр развития строительства»
Звереву В.Н.

БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

ООО «Птерро Строй» настоящим письмом выражает свою благодарность Вашей компании за отлично проделанную работу! Хотелось отметить профессионализм сотрудников, высокий уровень сервиса, лояльную ценовую политику и широкий ассортимент услуг.

Успешный опыт сотрудничества позволяет нам рекомендовать ООО «Центр развития строительства» как надежного партнера, обладающего большим опытом.

Желаем Вашей компании процветания и надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

С уважением директор ООО «Птерро Строй»

Редер А.О.



РАСПИСКА

Это документ, удостоверяющий получение чего-либо, а также документ, в котором могут даваться какие-то обязательства.

Расписка содержит: наименование документа, указание фамилии, имени, отчества, должности или домашнего адреса получателя (того, кто дает расписку); указание передающего – организации или лица; точное наименование получаемого/ передаваемого; дата; подпись

Образец расписки

РАСПИСКА

Я, Матвеева Любовь Ивановна, ученик 6а класса МОУ СОШ № 24, получила со склада новогодние костюмы для проведения мероприятия «Новогодний каламбур» в количестве 7 штук:

1 комплект костюма зайца (4 детали костюма: головной убор- уши, комбинезон, рукавички, пояс)

5 комплектов костюма «Снежинки» (4 детали костюма: головной убор, юбка, кофта. Накидка)

1 комплект костюма «Дед Мороз» (6 деталей костюма: головной убор- уши, кафтан, посох, мешок с надписью «Подарки», маска с бородой)

Обязуюсь вернуть в полной сохранности и чистоте до 2 января 2019 года.

28.12.2018 г.

(подпись)

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

краткое письменное изложение факта и причин, его вызвавших.

Объяснительная записка содержит:
наименование документа, указание фамилии, имени, отчества, должности (статуса); описание сути происшедшего; дата; подпись получателя.

ОБРАЗЕЦ ОБЪЯСНИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСКИ

Заместителю директора

МБОУ «СОШ № 2»

Петровой Н.Н.

от Смирновой А.П.,

учителя географии

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

16 ноября 2013 г. в кабинете № 22 учащимися был сломан макет солнечных часов, инвентарный номер 344. Поломка была совершена в мое отсутствие, так как с 6 по 20 ноября 2013 г. я находилась на стационарном лечении.


21 ноября 2013 г.

(подпись)



РЕЗЮМЕ

Резюме – краткая анкета физического лица, так называемая профессиональная самооценка



РЕЗЮМЕ

- **фамилия, имя, отчество;**
- **домашний адрес;**
- **дата и место рождения;**
- **контактная информация: номер телефона, факса, e-mail;**
- **гражданство;**
- **семейное положение; если есть дети, указать их дату рождения;**
- **цель (должность, которую хочет получить соискатель);**
- **образование (сведения излагаются в обратном хронологическом порядке);**
- **опыт работы (где и кем работал; сведения излагаются в обратном хронологическом порядке);**
- **профессиональные навыки (знание языка, владение компьютером);**
- **личностные качества;**
- **можно указать, кто готов дать отзыв о работе соискателя;**
- **Дата составления резюме.**

Опыт работы: с апреля 2003 г. – по настоящее время :
Невский канал, телеведущая программы «ТВ – Chat Infon».

Рабочие навыки: написание пресс-релизов; умение вести переговоры любого характера; знание английского языка; знание персонального компьютера в качестве опытного пользователя.

Дополнительные сведения: коммуникабельность, активная жизненная позиция, трудолюбие, артистизм, внутреннее обаяние.