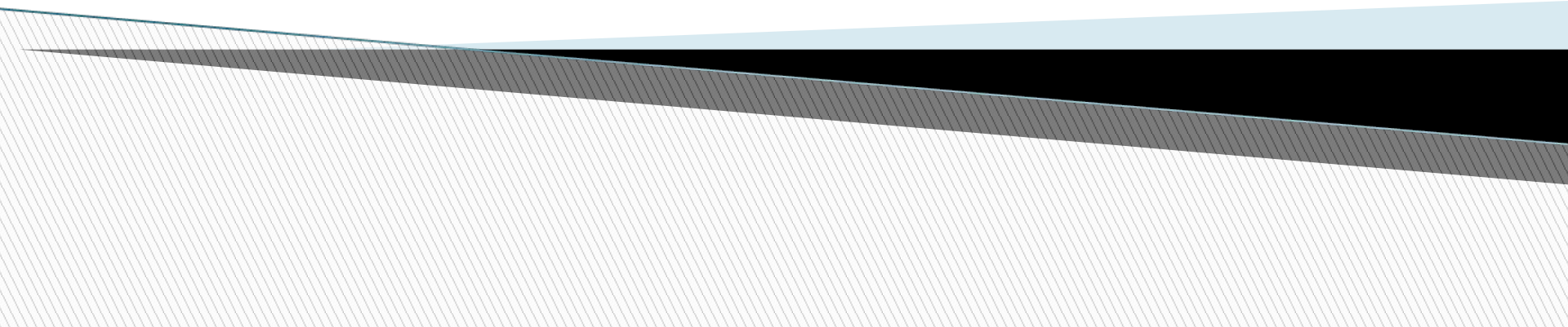
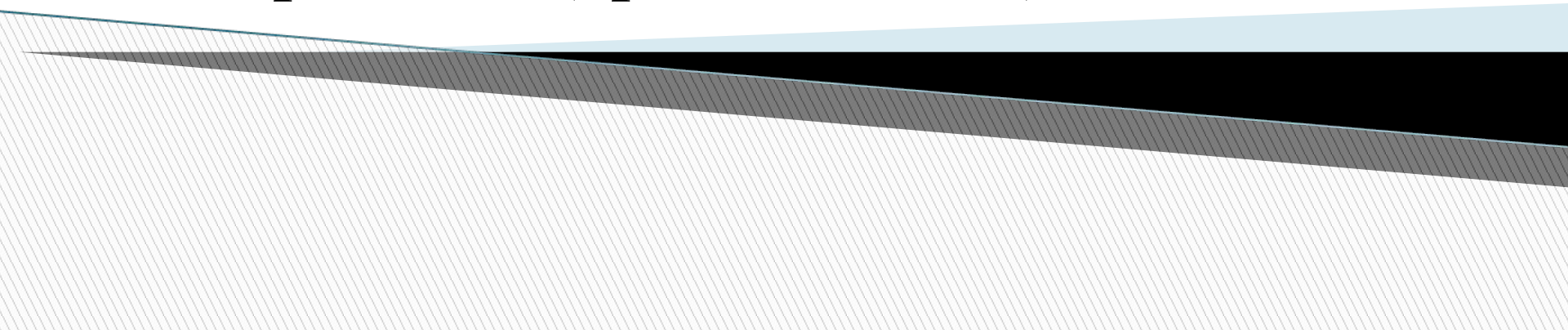


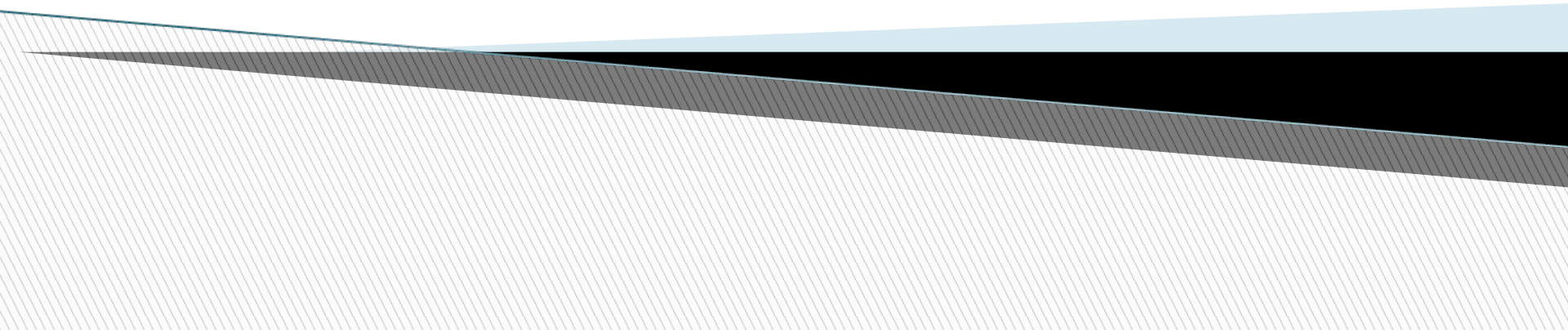
Формы письменных деловых коммуникаций



Основные понятия и функции документационного обеспечения управления

- Документационное обеспечение – это деятельность человека по составлению и оформлению документов (документирование), организации их движения и учета (документооборот) и их хранения (архивное дело).**
- 

Основные функции документа

- ▣ **Юридическая** (содержание используется, как доказательство в судебных инстанциях).
 - ▣ **Информационная** (фиксируются факты, события и т.д.).
 - ▣ **Коммуникативная** (обеспечение связи между группами, структурами в организации).
- 

Основные функции документа

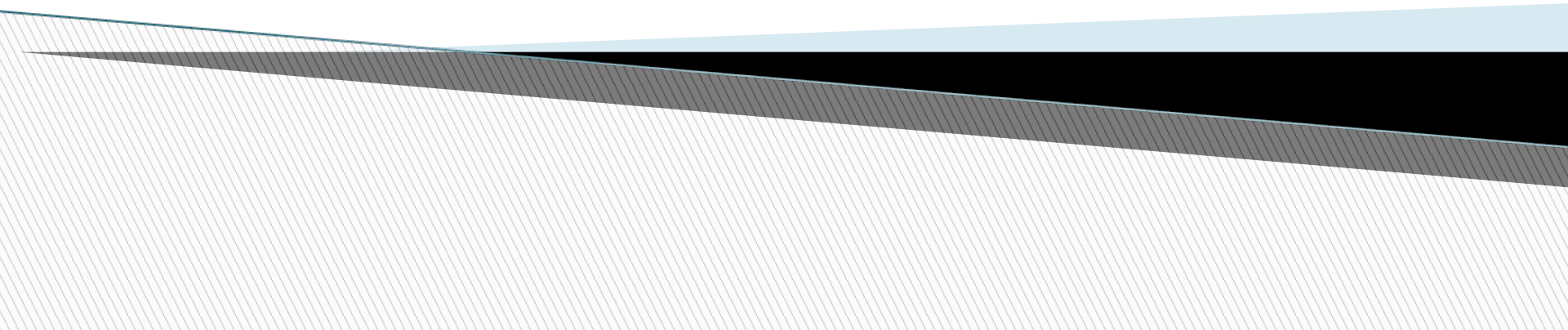
- ▣ **Организационная** (обеспечивает воздействие на людей и группы людей в организации посредством управленческих решений).
 - ▣ **Эстетическая** (документ должен быть выполнен в соответствии со всеми стандартами и выглядеть красиво).
- 

Основные правила деловой переписки

1. Тактичность. При составлении текста необходимо:

- обращаться к личности, а не к категории;
- избегать указаний на пол. Одним из способов является использование множественного числа. Например: «Служащие будут продвигаться по службе на основании их способностей и трудового стажа» вместо «Любой служащий будет продвигаться по службе, исходя из его способностей и трудового стажа»;
- сконцентрировать внимание на восприятии получателя.

2. Персональность. При написании текста необходимо передавать позицию «вы», что означает необходимость сосредоточиться на нуждах и интересах вашего адресата, а не на своих собственных.

- 3. Позитивность.** Эффективные письменные коммуникации должны иметь позитивный тон.
 - 4. Цельность.** В деловой корреспонденции каждое предложение должно содержать только одну мысль. При составлении предложения необходимо убедиться, что в нем нет нескольких не связанных друг с другом мыслей.
 - 5. Логичным** Сведения, изложенные в тексте, должны быть логически связаны.
 - 6. Ясность.** Эта особенность включает в себя выбор слов, структуры предложения и абзаца, а также общую организацию сообщения.
 - 7. Краткость.** В сообщении не должно быть многословных выражений, избитых фраз, ненужных повторений и абстрактных слов, письмо должно быть не длинным.
- 

Письмо должно строиться по такой схеме:

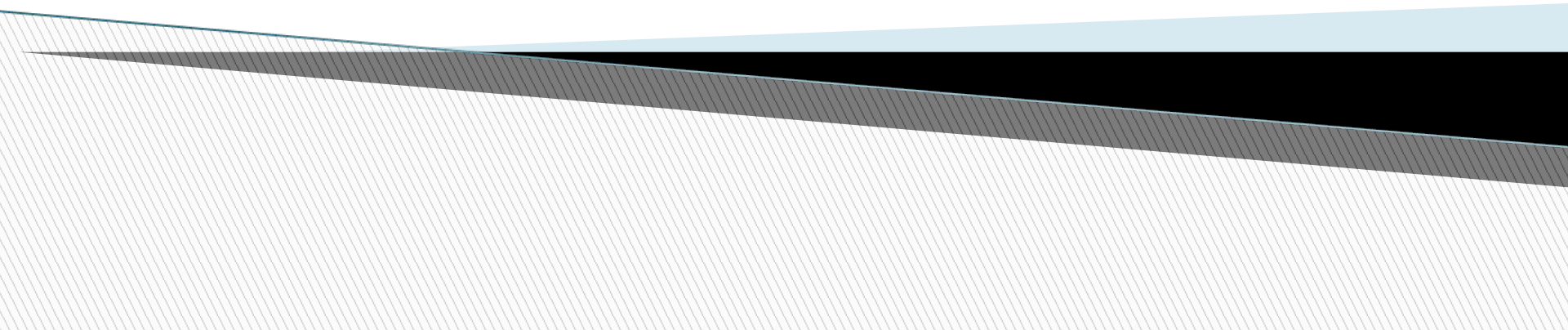
▣ Внимание-интерес-просьба-действие

Внимание: «Уважаемый(ая)! Я хочу сообщить Вам нечто интересное (важное)».

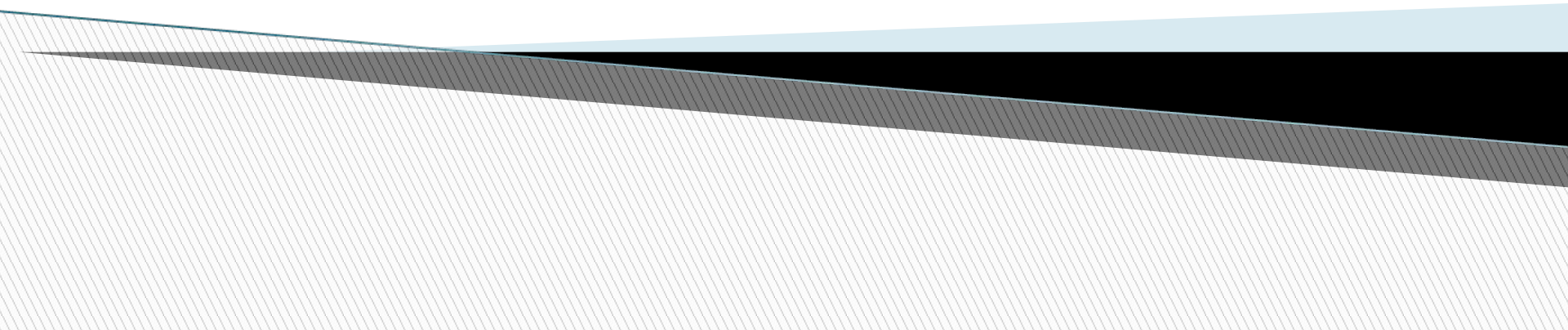
Интерес: «Мы (я) предлагаем Вам то, что может существенно улучшить Вашу жизнь».

Просьба: «Нам требуется помощь людей, готовых вложить хотя бы... в благородное дело».

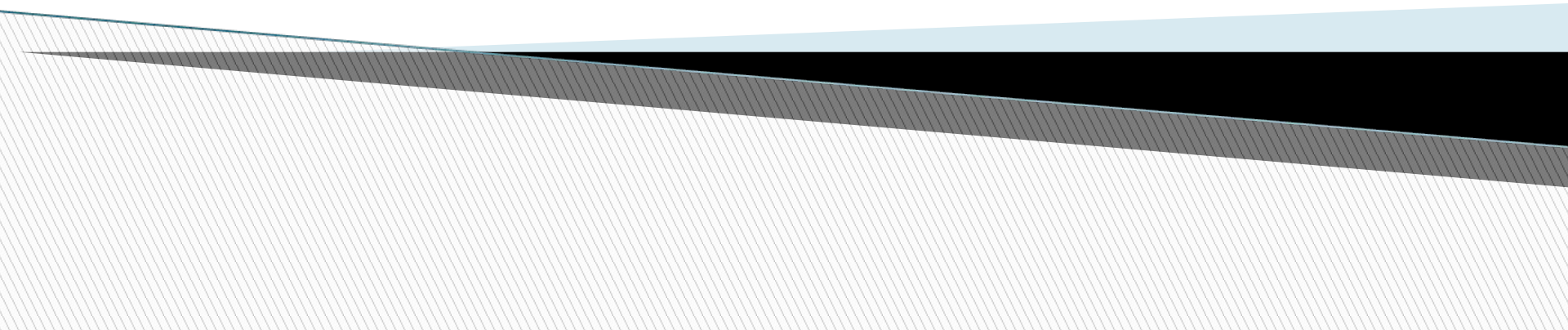
Действие: «Мы призываем Вас присоединиться к тысячам добрых людей!»



ОРД (организационно – распорядительные документы). Виды ОРД.

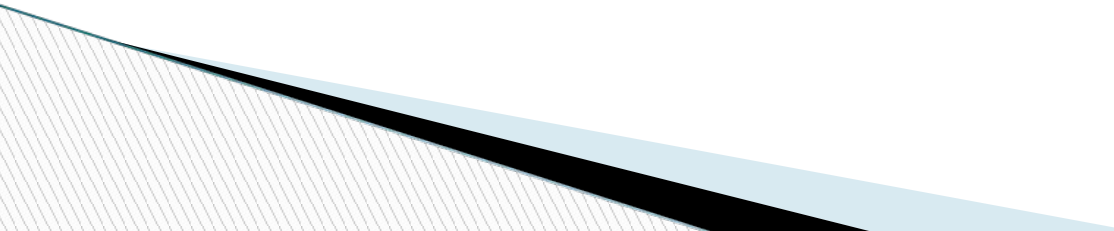
- ▣ **Организационная документация**
(уставы, положения, инструкции, штатное расписание).
 - ▣ **Распорядительная документация**
(распоряжения, приказы, акты, протоколы, постановления, указы).
- 

ОРД (организационно – распорядительные документы). Виды ОРД.

- ▣ **Справочно–информационная документация** (акты, докладные записки, деловые письма, телефонограммы, справки).
 - ▣ **Документы по личному составу** (заявления, анкеты, тексты, справки, характеристики, автобиографии, резюме, личная карточка).
- 

Виды деловых писем

Письма-приглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях и т.д., обычно адресуются руководителю организации, конкретному должностному лицу, но могут быть адресованы и всему коллективу организации.



Уважаемый Виктор Александрович!

21–30 марта 2005 года факультет повышения квалификации Самарской академии государственной службы проводит региональную учебу «Социальная политика государства и управление социальной сферой».

Участники учебы (50 человек) – заместители глав администраций районов, городов по социальным вопросам, руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений администраций субъектов РФ.

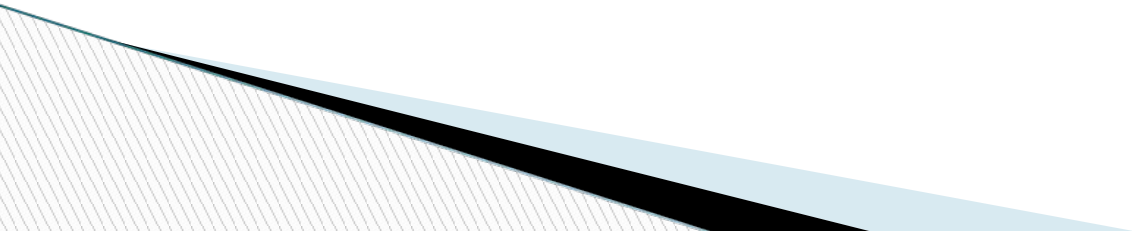
В программе учебы:

- Социальное развитие России и социальная политика государства.*
- Реформирование социальной сферы в странах СНГ.*
- Проблемы социального развития Сибирского региона.*
- Направления пенсионной реформы в России.*
- Основные направления деятельности органов власти в области социальной сферы и др.*

Учитывая межрегиональный характер этой учебы, прошу Вас выступить 21 марта т. г. перед участниками семинара по теме «Социальные последствия экономических реформ в России и проблемы реализации государственной социальной политики на региональном уровне».

Виды деловых писем

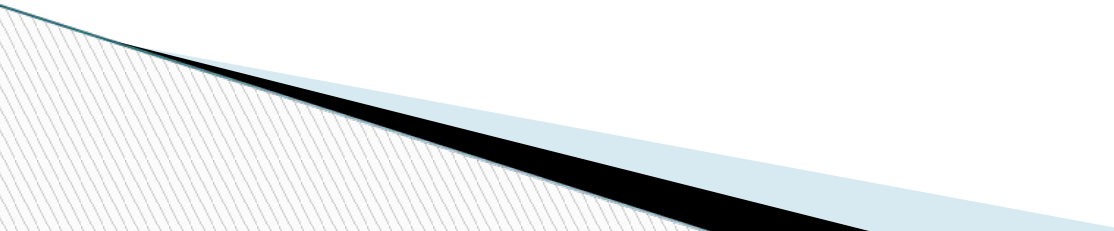
Письма-просьбы. Существует огромное количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени предприятий. Излагая просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность предприятия в ее исполнении. Наиболее распространенный вариант письма-просьбы совпадает с формой личного заявления.



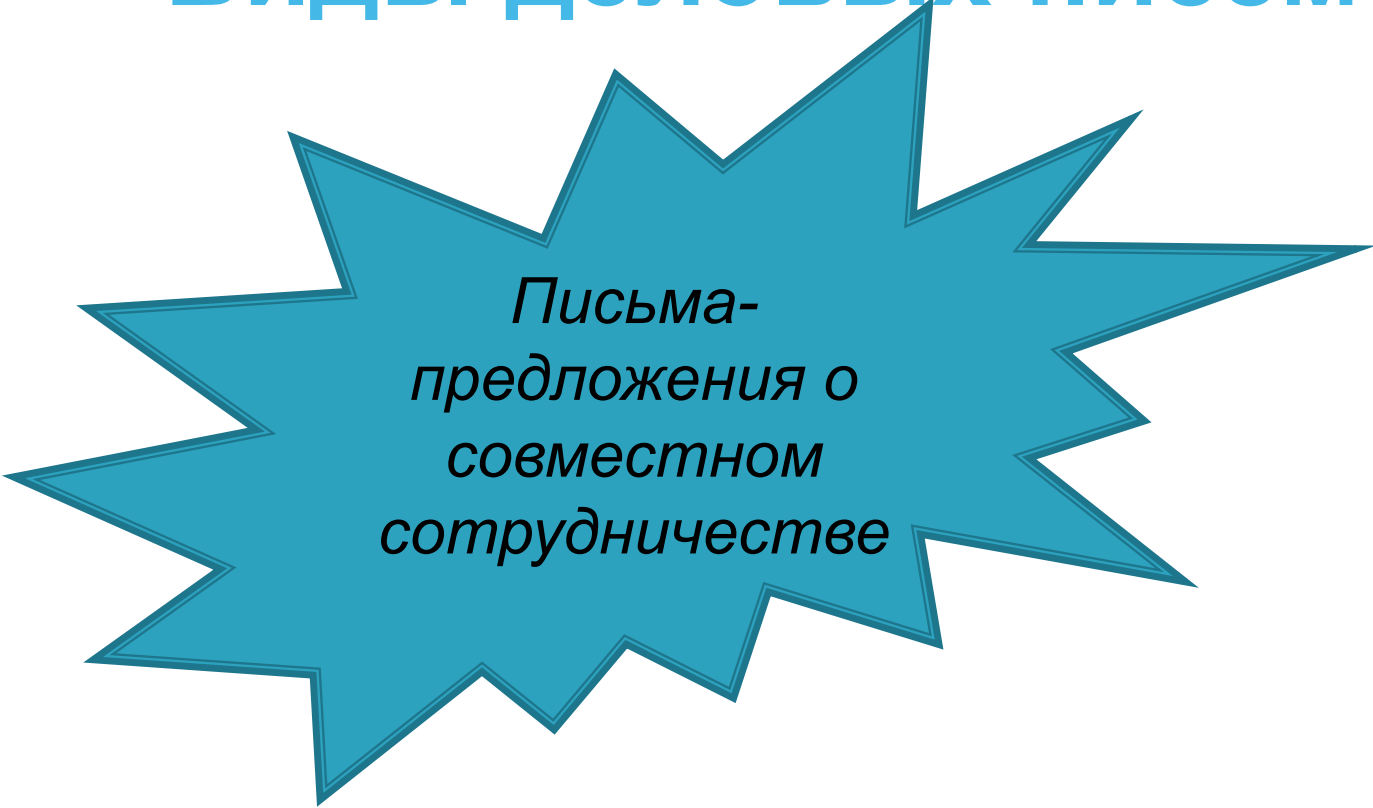
Пример Письма-просьбы

В ОАО «Птицевод» из-за отсутствия средств сложилась критическая ситуация с обеспечением птиц кормами.

Убедительно просим выделить сроком на 6 месяцев беспроцентный кредит на 200 тысяч рублей или оказать помощь в получении товарного кредита (овес, ячмень) через Областную продовольственную корпорацию.



Виды деловых писем



*Письма-
предложения о
совместном
сотрудничестве*

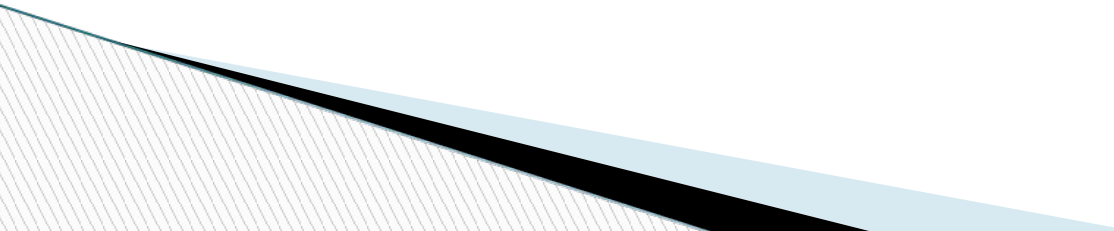
**Состоят из 2 частей: изложение сути
вопроса и предложения о
сотрудничестве.**

Пример письма-предложения о совместном сотрудничестве

- Благотворительная католическая организация «Каритас», созданная в Самаре в 1991 году, оказывает социальную и духовную помощь людям, находящимся в сложной жизненной ситуации. За последние 9 лет построен и успешно действует благотворительный приют «Дом Святого Николая» для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей (адрес:...), где воспитывается 46 детей; организовано питание и медицинская помощь бездомным людям; оказывается благотворительная помощь малоимущим гражданам одеждой, продуктами питания, медикаментами. С целью поддержки матерей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, руководствуясь принципами христианского милосердия, наша организация в 1997 году создала приют «Материнская обитель» для оставшихся без жилья и средств к существованию одиноких матерей с грудными детьми. «Материнская обитель» расположена по адресу:...
- Просим Вас выразить письменную поддержку проекту «Помощь нуждающимся детям», так как социальная деятельность отвечает принципам христианского человеколюбия и поможет решить острые социальные проблемы обездоленных людей.
- Надеемся на плодотворное сотрудничество.

Виды деловых писем

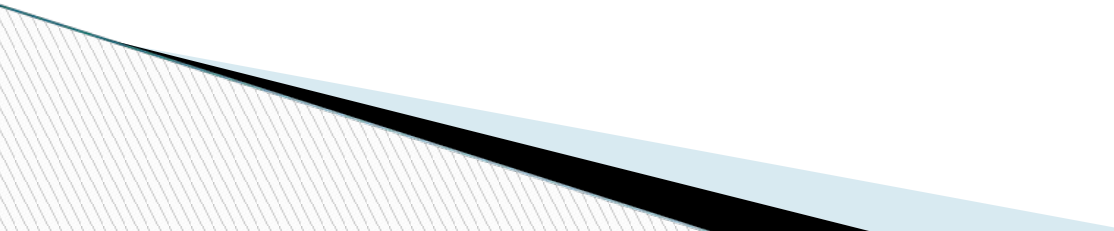
**Сопроводительные письма
составляются для сообщения
адресату о направлении каких-либо
документов. Используются
выражения: направляем, посылаем,
высылаем. В конце письма делается
отметка о наличии приложения.**



Пример сопроводительного письма

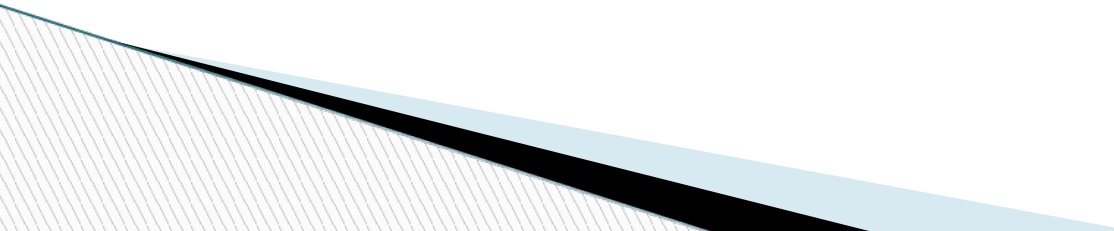
Направляем перечень необходимых хозяйственных материалов для подготовки школы к новому учебному году.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.



Виды деловых писем

Письма-запросы. Направляется в тех случаях, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Они обычно используются в деловых взаимоотношениях между разными юридическими лицами. Предполагают обязательную реакцию адресатов в виде писем-ответов.



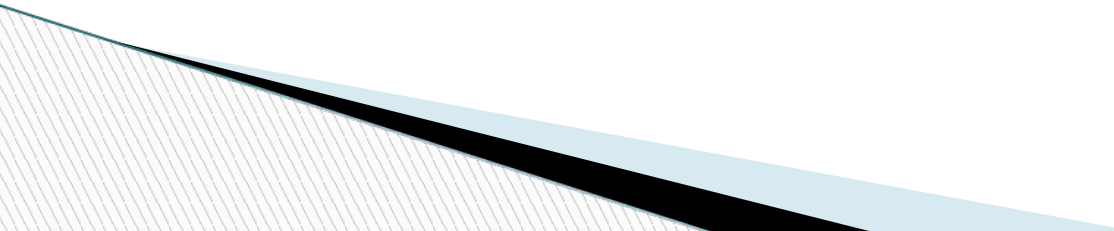
Пример письма-запроса

Об оборудовании для сушки древесины

Концерн «ВАМИТ» специализируется на исследовании технологий сушки древесины. В связи с этим мы крайне заинтересованы в приобретении и монтаже сушильных камер производства российских предприятий.

Просим вас выслать рекламные проспекты и информацию о цене комплексов типовых проектов научно-технической документации на оборудование для сушки древесины.

С уважением.



Виды деловых писем

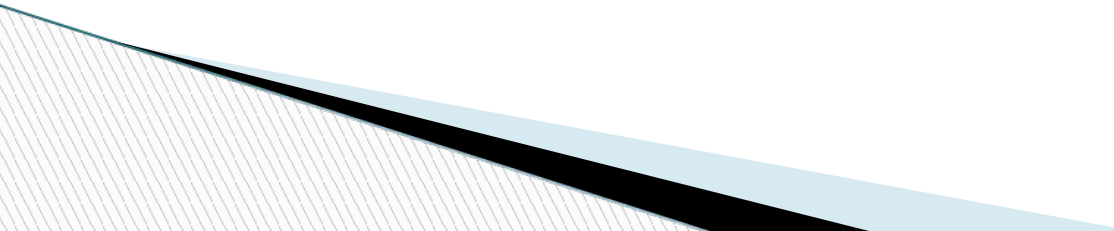
*Письма-
благодарност
и*

Пример письма-благодарности

- С 4 по 9 сентября т. г. на базе отдыха профобразования в Ордынском районе проходил семинар ученического актива и заместителей директоров по учебно-воспитательной работе профессиональных училищ области. В работе этого семинара принимали участие работники кафедры социализации личности и психологии воспитания Вашего института.
- Семинар прошел на высоком научно-методическом уровне, учащиеся познакомились с идеями демократических начал в управлении и организации учебного процесса, профессиональной подготовки, досуга, а также были включены в активное творчество по ознакомлению с некоторыми моделями организаторской деятельности.
- Прошу поблагодарить и найти формы поощрения работников кафедры социализации личности и психологии воспитания (зав. кафедрой И. Г. Боровиков).

Виды деловых писем

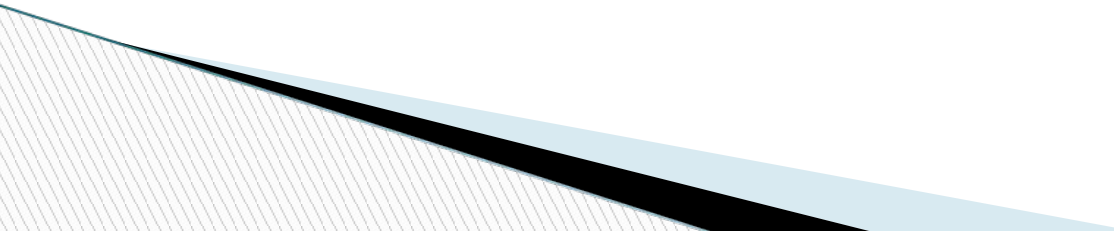
**Информационные письма
закljučаются в
своевременном
информировании другого
предприятия или
заинтересованного лица о
свершившемся акте.**



О налогах и сборах

Уважаемые господа!

Сообщаем вам, что ООО «Сибдорстрой» в первом квартале 2017 г. не выплачивало следующие виды налогов и сборов:

- 1) земельный налог;*
 - 2) сбор за использование наименований «Россия», «Российская Федерация»;*
 - 3) акцизы;*
 - 4) налог на рекламу;*
 - 5) налог на добычу полезных ископаемых.*
- 

Виды деловых писем

Письма-ответы (отказы).

Схема следующая: 1)

повторение просьбы, на которую составляет ответ

2) Обоснование причины отказа (если письмо-отказ) 3) констатация отказа.

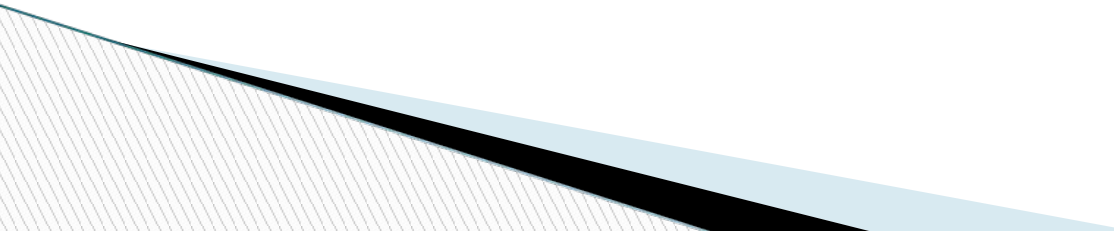
Пример Письма-ответа (отказа)

О дополнительных поставках трансформаторов

- ▣ *Благодарим за ваше предложение о дополнительных поставках трансформаторов тока для комплектации электрических щитов управления.*
- ▣ *Однако мы считаем предлагаемую вами цену слишком высокой. Кроме того, условия платежа для нас, к сожалению, не приемлемы.*
- ▣ *Мы готовы вернуться к этому вопросу при внесении соответствующих изменений.*
- ▣ *С уважением.*

Виды деловых писем

**Гарантийные письма.
Составляются с целью
подтверждения определенных
обещаний и адресуются
организациям или отдельным
лицам.**

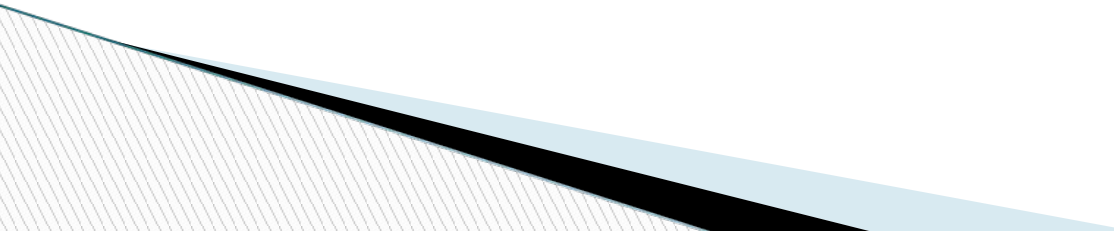


Пример Гарантийного письма

Уважаемые господа!

- ▣ ООО «Амега» гарантирует погашение кредита, выданного «Сибаккадембанком» ЗАО «Женева» на строительство производственных площадей в сумме 100 000 долл. США.
- ▣ При неуплате указанной ссуды ЗАО «Женева» предоставляет право ОАО «Сибаккадембанк» без предварительного предупреждения произвести погашение ссуды и неуплаченных процентов своим распоряжением с нашего расчетного счета № 40703610900000000075 в АКБ «Экспресс-кредит» или любого другого счета или путем обращения взыскания на другие ценности, принадлежащие нам.
- ▣ Действие гарантии прекращается после полного погашения ссуды.
- ▣ Генеральный директор И. И. Петров
- ▣ Главный бухгалтер А. Д. Иванова
- ▣ М. П.

Составные части делового письма

- Заголовок
 - Дата
 - Наименование и адрес получателя
 - Вступительное обращение
 - Основной текст
 - Заключительная фраза вежливости
 - Приложения
- 

Образец делового письма

ООО «Креон»
Москва, ул. Мира, д.11, оф. 320
Генеральному директору
А. Ю. Маркину

Уважаемый Александр Юрьевич!

Мы рады сообщить о внедрении нового информационного продукта в сфере закупок. Наша программа автоматически отсортирует подходящие предложения, сравнит условия и выберет лучший вариант. Предлагаем вам бесплатно протестировать наш продукт и сообщить о результатах. Ждем вашего ответа!

Приложение: Презентация программы в эл.виде

Директор

*И.В.Петров
200-23-23*

Подпись

К.С. Смольников

Состав реквизитов официальных документов. Документы могут содержать до 29 реквизитов, однако документ может быть не оформлен полным их набором.

- | | |
|---|---|
| 1. Государственный герб Российской Федерации. | 1. Резолюция. |
| 2. Герб субъекта Российской Федерации. | 2. Заголовок к тексту. |
| 3. Эмблема, товарный знак или знак обслуживания. | 3. Отметка о контроле. |
| 4. Код организации (ОКПО). | 4. Текст документа. |
| 5. Основной государственный регистрационный номер (ОРГН) юридического лица. | 5. Отметка о наличии приложения. |
| 6. Идентификационный номер налогоплательщика/ код причины постановки на учет (ИНН/КПП). | 6. Подпись. |
| 7. Наименование организации. | 7. Гриф согласования документа. |
| 8. Справочные данные об организации. | 8. Визы согласования документа. |
| 9. Наименование вида документа. | 9. Оттиск печати. |
| 10. Дата документа. | 10. Отметка о заверении копии документа. |
| 11. Регистрационный номер документа. | 11. Отметка об исполнителе. |
| 12. Ссылка на регистрационный номер и дату документа. | 12. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело. |
| 13. Место составления или издания документа. | 13. Отметка о поступлении документа в организацию. |
| 14. Адресат. | 14. Идентификатор электронной копии документа. |

Тема: Заявление

Пример оформления заявления гражданина

Директору завода «Прогресс»

Н.И.Фомину

Мухина Ивана Петровича,
проживающего по адресу:

215624, Москва, ул. Грекова, 12, кв. 5.

тел. 215-98-56

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять меня на должность сменного мастера механического цеха с 10 сентября 2010 года с окладом по штатному расписанию.

В 2010 году я закончил Московский станкоинструментальный Институт.. До августа 2010 года работал инженером специального Конструкторского бюро № 15 завода «Знамя революции».

07.09.2010 личная подпись

И.П.Мухин

Пример оформления заявления работника

Полеводческая бригада №2 Директору
совхоза «Луч»

С.Д. Макарову

ЗАЯВЛЕНИЕ

25.09.2010

Я являюсь студентом-заочником 2 курса Курского сельскохозяйственного института.

В связи с вызовом на экзаменационную сессию прошу
предоставить мне учебный отпуск
с 10.10.2010 по 21. 10.2010.

Приложение: 1. Справка Курского сельскохозяйственного
института от 20.09.2010 №615.

Агроном личная подпись

А.В. Смирнов

Задание. Укажите ошибки, допущенные автором заявления. Отредактируйте документ.

Директору

автобазы

т. Петрову В.И.
от Никифорова

Л.Н.

Заявление.

Товарищ директор, к вам обращается шофер автобазы Никифоров Л.Н. по такому вопросу. Очень прошу вас освободить меня от работы на дальних рейсах (в города Владимир, Ярославль и Горький). Я сейчас прохожу лечение в поликлинике. Справку могу представить. Очень прошу не отказать в моей просьбе и подписываюсь.

2 марта 2009 г.

Никифоров Л.Н.

Электронные письма

Электронная подпись включает компоненты:

- Личная подпись:

Имя, Отчество, Фамилия – для руководителя;

Имя, Отчество – для рядового сотрудника;

- Занимаемая должность

- Название компании

- Контакты: номер телефона (внутренний, внешний)

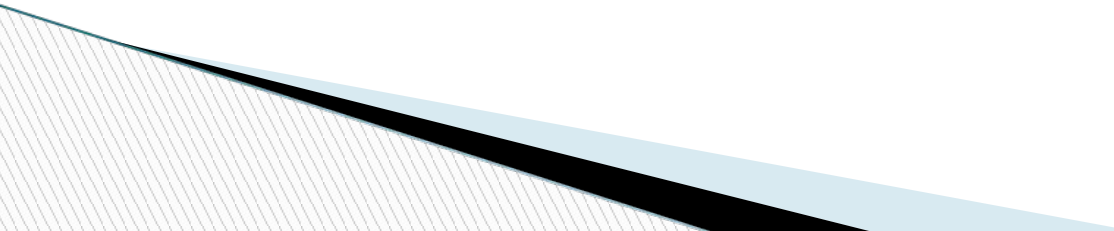
- Контакты: факс

- Контакты: электронный адрес

- Сайт

Пример

С уважением,
Иван Иванович Иванов
Руководитель отдела учета
Департамента управления персоналом
ОАО «РЖД»
Тел.: +7(499) 262-99-01
Факс: +7(499) 262-99-01
Моб. тел: +7(985) 568-11-78
E-mail: ivanov@centr.rzd.ru
Сайт: www.rzd.ru



Правила электронной переписки

1. Сроки ответа. Отвечать нужно быстро, в течение 24-48 часов.
2. Электронное сообщение должно исходить с заполненным полем «Тема», иначе письмо окажется в папке «Спам».

Не рекомендуется:

- Отправлять официальные и имеющие юридическую силу письма по эл. почте;
- Обсуждать информацию личного характера (семейные, личные отношения)
- Выделять каким-либо образом главную мысль;
- Составлять письма с использованием различных шрифтов, прописных букв, курсивного формата;
- Сокращать слова или использовать иностранные буквы;
- Использовать различные смайлики;
- Применять в деловой переписке послесловия – постскриптум;
- Прибегать к различным шуткам, намекам с двояким толкованием.

Резюме (краткий послужной список)

- **Анкетные данные.**
- **Цель** (краткое описание того на получение какой должности вы претендуете (не более 6 строк)).
- **Опыт работы** в обратном хронологическом порядке (желательно указать последние три места работы). Нужно указывать места работы и должности.
- **Образование** (если опыта работы нет, то этот пункт заменяет третий).
- **Дополнительная информация** (владение иностранным языком, наличие водительских прав, личного автомобиля, членство в общественных профсоюзных организациях, пользование ПК и т.д.). Хобби или увлечение указывается, если оно относится к виду деятельности организации.

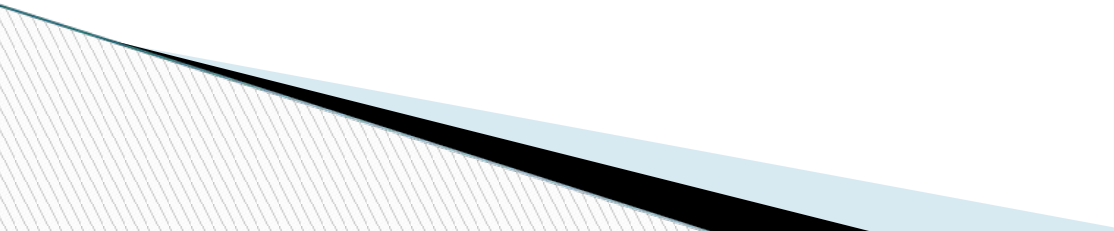
ОШИБКИ ПРИ УКАЗАНИИ ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

- ❑ Непрофессиональный электронный адрес;
- ❑ Неуместная фотография.

ОШИБКИ ПРИ ЗАЯВЛЕНИИ ЦЕЛИ

- ❑ Отсутствие целеполагания;
- ❑ Необоснованные претензии на высокую должность.

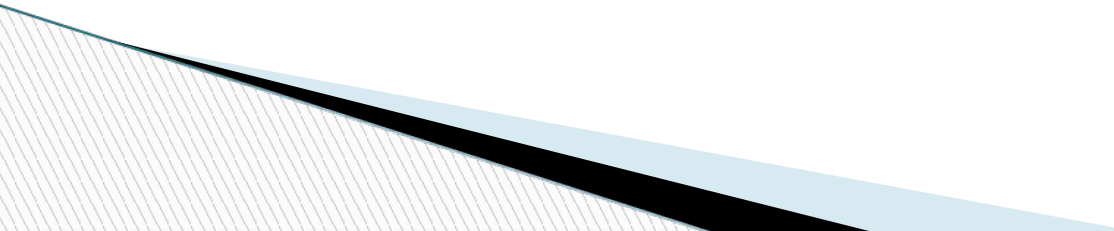
ОШИБКИ ПРИ УКАЗАНИИ ОПЫТА РАБОТЫ

- Полное изложение трудовой биографии;
 - Пробелы в стаже без объяснения причины;
 - Искажения фактов.
- 

НЕОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

- ▣ Обилие информации личного характера;
- ▣ Информация, не относящаяся к делу.

ОШИБКИ ОФОРМЛЕНИЯ

- Грамматические, пунктуационные и орфографические ошибки;
 - Злоупотребление терминологией и узкоспециализированными словами;
 - Множество личных местоимений;
 - «Сплошной» текст;
 - Объемное резюме;
 - Отсутствие названия документа.
- 

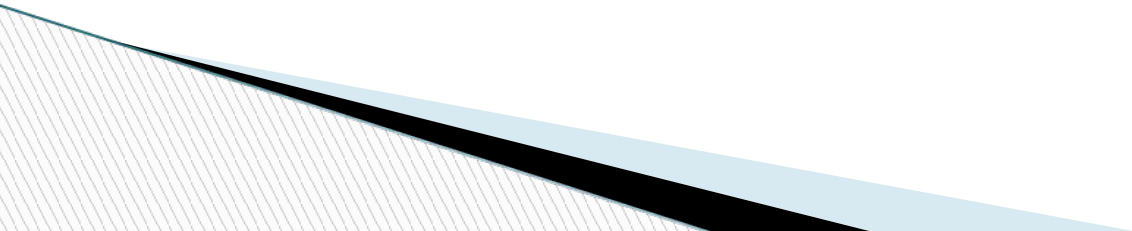
Структура резюме

Шаг 1. Название резюме

Здесь Вы должны написать само слово «Резюме» и указать, на кого оно составлено.

Все это пишется в одну строку.

Например: Резюме Иванова Ивана Ивановича



Структура резюме

▣ Шаг 2. Цель резюме

Необходимо помнить, что у Вашего резюме обязательно должна быть цель. Правильно формулировать ее следующим образом (фразой):

Цель резюме — соискание должности бухгалтера

Структура резюме

■ Шаг 3. Соискатель и его данные

В этом пункте Вы обязательно должны написать следующее:

- дату рождения;
- адрес;
- контактный телефон;
- e-mail;
- семейное положение.

В конце третьего шага Ваше резюме должно выглядеть следующим образом:

✓ Резюме Иванова Ивана Ивановича
✓ Цель резюме: соискание должности бухгалтера



✓ Дата рождения: 25 мая 1975 г.
✓ Адрес: г. Москва, ул. Ленина, д. 25, кв. 17
Телефон: +7-495-234-11-24
Семейное положение: женат

Структура резюме

■ Шаг 4. Образование

Если у Вас несколько образований, то пишите их по порядку.

Например:

2005—2010 г.г. Московский государственный университет

Специальность: бухгалтер (бакалавр)

2007—2013 г.г. Московский государственный университет

Специальность: переводчик в сфере профессиональной коммуникации (бакалавр)

Структура резюме

Шаг 5. Опыт работы

- Обратите внимание на то, что графа «опыт работы» пишется в резюме начиная с самого последнего места Вашей работы, если оно не является единственным, и начинается с периода, проведенного на данной должности.

Например:

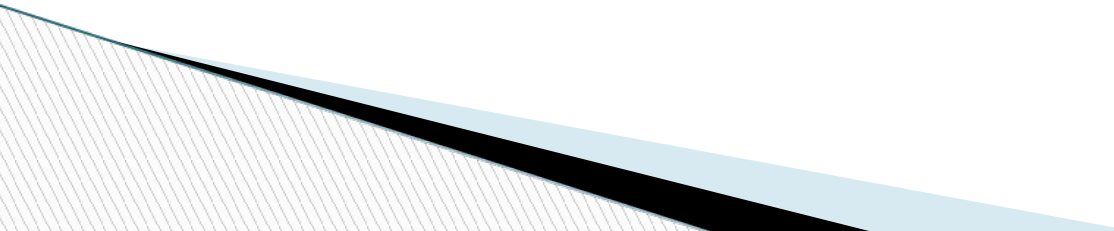
Июнь 2010—март 2014, ООО «Каспийское море»

Должность: заместитель главного бухгалтера

Октябрь 2007—декабрь 2009, ООО «Рассвет»

Должность: бухгалтер

Структура резюме

- ▣ **Шаг 6. Должностные обязанности**
 - ▣ Этот пункт в резюме не всегда обязателен, если вакансия, на которую Вы претендуете, является довольно распространенной, а Вы занимали аналогичную должность на предыдущем месте работы.
 - ▣ Иногда этот пункт можно включить в предыдущий, написав свои должностные обязанности сразу после должности.
- 

Структура резюме

- **Шаг 7. Достижения на предыдущих местах работы**
- Пункт «Достижения» — один из самых главных в резюме! Он гораздо важнее, чем образование и даже опыт работы.
- Ваш потенциальный работодатель хочет знать, за что именно он будет платить Вам заработную плату. Поэтому, очень важно упомянуть при написании резюме о всех значимых достижениях на предыдущих местах работы. При этом, обратите внимание, что правильно писать словами, которые являются так называемыми «маркерами» для сотрудников кадровых служб, рассматривающих Ваше резюме.
- Например, правильно писать:
- **увеличил** объемы продаж на 30 процентов за 6 месяцев;
- **разработал** и внедрил новую технологию в производство;
- **сократил** затраты на содержание оборудования на 40%.
- Неправильно писать:
- работал над увеличением продаж;
- принимал участие в проекте создания новой технологии;
- сокращал затраты на оборудование.

Структура резюме

□ Шаг 8. Дополнительная информация

- Здесь нужно описать Ваши сильные стороны, профессиональные знания и навыки, которые непосредственно помогут лучше и качественнее выполнять поставленные перед Вами задачи на новом месте работы.
- Обычно здесь пишут следующее:
- **Владение компьютером и специальными программами.** Это актуально для офисных работников и сотрудников, чья непосредственная работа связана с ПК. Например, для дизайнеров, бухгалтеров, программистов, офис-менеджеров.
- **Владение иностранными языками.** Если Ваша будущая работа предполагает чтение, перевод или общение на иностранном языке и Вы им владеете в определенной степени, обязательно напишите об этом. Например: английский разговорный.
- **Наличие автомобиля и навыков вождения.** Если же Ваша работа предполагает командировки и Вам часто придется водить автомобиль, например, работая торговым представителем, то стоит указать наличие своего автомобиля, а также категорию водительских прав и стаж.
- Таким образом, в дополнительной информации наряду с владением компьютером и иностранным языком напишите: есть личный автомобиль, категория В, стаж 5 лет.

Структура резюме

□ Шаг 9. Личные качества

- Здесь не нужно описывать слишком много качеств, особенно, если они не относятся к вашей будущей работе. Вы можете быть добрым и отзывчивым человеком, любящим детей и уважающим своих друзей, но потенциальному работодателю не интересно будет читать про Вашу «сердечность» и богатый внутренний мир.
- Например, если Вы претендуете на должность бухгалтера, то хорошо здесь будет написать: собранность, внимательность, пунктуальность, эффективность, математический склад ума, умение анализировать.
- Если же Вы претендуете на более творческую профессию, скажем дизайнера или креатора, то здесь следует указать: развитое творческое воображение, чувство стиля, нестандартный взгляд на проблему, здоровый перфекционизм.

Финальный вид Вашего резюме:

- ✓ Резюме Иванова Ивана Ивановича
- ✓ Цель резюме: соискание должности бухгалтера



- ✓ Дата рождения: 25 мая 1975 г.
- ✓ Адрес: г. Москва, ул. Ленина, д. 25, кв. 17
- Телефон: +7-495-234-11-24
- Семейное положение: женат

✓ Образование высшее:

Московский государственный университет, 1994-1999 г.г.,

специальность: бухгалтер (специалист)

Московский государственный университет, 1994-1997 г.г.,

специальность: переводчик в сфере профессиональной коммуникации (специалист)

✓ Опыт работы:

Июнь 2005-март 2013, ООО "Каспийское море",

должность: заместитель главного бухгалтера;

Октябрь 1999-декабрь 2005, ООО "Рассвет",

должность: бухгалтер

Финальный вид Вашего резюме:

✓ Достижения на предыдущих местах работы:

1. В ООО «Каспийское море» выстроил с нуля финансовый отдел из 36 человек и успешно руководил им, благодаря чему компании удалось открыть 3 дополнительных филиала в Канаде.
2. В ООО «Рассвет» оптимизировал налогооблагаемую базу, благодаря чему у компании сократились расходы на 15%.

✓ Дополнительная информация:

Владение компьютером: на уровне уверенного пользователя (Microsoft Word, Excel, 1С-бухгалтерия)

Иностранные языки: английский (разговорный)

Личные качества: собранность, внимательность, пунктуальность, эффективность, математический склад ума, умение анализировать.

✓ Рекомендации:

1. Генеральный директор ООО «Каспийское море»
Никитенко Олег Николаевич, тел: +7-342-456-64-62;
2. Генеральный директор ООО «Рассвет»
Мартыненко Владимир Петрович, тел: +7-845-435-32-45

*Готов приступить к работе в любое время,
ожидаемая заработная плата: от 50.000 рублей.*

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

