**Инструкция! Уважаемые студенты!**

**Выполненные задания отправить на эл. почту** [ekaterina\_lashen@mail.ru](mailto:ekaterina_lashen@mail.ru)

**или в социальной сети «ВКонтакте»** <https://vk.com/katrina_nekrasoff>

**до 19.00 26.09.2020.**

**Документ подписать: Фамилия, группа, ДК, 25.09.20**

**Лекция 7. Письменное деловое общение.**

Письменное деловое общение отличается от других видов делового общения тем, что протекает в письменной форме.

Написанное слово обладает большей силой, чем слово произнесенное, и имеет более продолжительное воздействие, потому что послание можно перечитывать снова и снова.

! Кроме того, именно в сфере письменного делового общения, как ни в одной другой сфере, ярко проявляется такая специфическая особенность процесса деловой коммуникации, как регламентированность, т.е. подчиненность установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, а также профессиональными этическими принципами.

*Письменные виды делового общения* - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

Основным видом письменных сообщений, несомненно, являются деловые письма. Деловые письма составляют до 80% входящей и исходящей документации компании.

Письма составляются по самым различным вопросам деятельности, их предметом могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, разъяснения, отзывы, изменения и т.п.

Выбор типа делового письма определяется целью сообщения и его получателем. В отличие от других документов, таких как приказ, акт и иные, в письме в наибольшей степени проявляются точность исполнителя, его профессиональная подготовка, грамотность, уровень владения языком и необычность стиля.

При создании делового письма очень важно правильно его оформить. Для этого необходимо использовать стандартные официальные бланки организации и помнить о необходимых реквизитах.

**Формы написания деловых писем** практически одинаковы для всех стран:

- деловое письмо пишется исключительно на белой бумаге и только на лицевой стороне листа;

- деловое письмо зарубежному партнеру должно быть составлено на языке адресата. При невозможности сделать это - трудности с переводом на редкие языки - допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в деловом мире;

- письмо должно быть кратким, грамотным, четко выражать мысль отправителя и не допускать двояких толкований. В тексте нежелательны исправления;

- деловое письмо пишется на бланке фирмы-отправителя, на котором изображена эмблема фирмы, помещены полное ее название, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, телефакса и банковские реквизиты;

- деловое письмо, как правило, состоит из шести частей: даты, адреса, вступительного обращения, основного текста, заключительной формулы вежливости, подписи.

Разновидности деловых писем

Письмо-приглашение, как правило, адресуется руководителю или специалисту с предложением принять участие в каком-либо мероприятие. Направляется официально большому количеству людей. Для этого используют не только письмо, но и специальные приглашения.

Письмо-просьба - деловое письмо, цель которого - выражение просьбы, получение информации, услуг, товаров, инициирование действий, необходимых организации-автору. Просьба формулируется кратко и точно. Необходимо подчеркнуть личную заинтересованность и заранее поблагодарите за ее исполнение. Оно может состоять из одного части, где непосредственно излагается просьба, или из двух - тогда в первой части необходимо обосновывать просьбу, а во второй - излагать ее. Письмо-просьба предполагает реакцию не только предоставлением услуг или товаров, но и письмом-ответом.

В письме-запросе, в отличие от письма-просьбы, в большинстве случаев содержатся ссылки на законодательные и иные нормативные акты, организационные документы, т. к. организация не имеет права запрашивать сведения, не обусловленные характером и содержанием его деятельности.

Цель письма-требования - заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей. Такие письма имеют более сложную структуру, где излагается существо сложившийся ситуации, формулируются требования о необходимости выполнения обязательств и угрозы в адрес респондента, если обязательства не будут выполнены.

Письмо-согласие - положительный ответ, обычно начинается с обоснования или непосредственно с изложения информации: Сообщаем Вам, что…, Доводим до Вашего сведения, что…, Готовы принять Ваши условия на…, Согласны рассмотреть…

Письмо-отказ еще одна форма письменного делового общения. Этоответ на претензию потребителя или партнера. Правильно написанное, оно помогает, несмотря на отказ, поддерживать нормальные отношения с клиентом. Начало письма должно содержать нейтральный комментарий, в котором вы перечисляете то, с чем согласны. Затем идет объяснение причин отказа. Концовка должна быть позитивной, следует выразить готовность к продолжению сотрудничества.

Основная цель письма-жалобы - передать все необходимые сведения о возникшей проблеме. Письмо должно содержать информацию, касающуюся конкретной услуги или товара. В жалобе указывается название и описание товара, дата приобретения или оказания услуги и т. д. Цель - объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки исправления проблемы.

Гарантийное письмо является особой формой письма и направляется деловому партнеру, как обязательство уплаты за услугу или покупку, либо как подтверждение каких-либо гарантий. В данном письме, употребляется термин «Оплату гарантируем. Наш расчетный счет (указываются полные банковские реквизиты)» и обязательно имеет две подписи: руководителя и главного бухгалтера». Данный вид письма, является юридическим документом. И используется в исковых заявлениях, как приложения к исковым заявлениям.

Письмо-подтверждение чаще всего является гарантией данных ранее обещаний или уже оговоренных условий. Иногда оно служит подтверждением своевременного получения документов, материальных ценностей, договорных бумаг.

Письмо-претензия близко к рекламации, хотя и не имеет столь явно выраженного характера. Это как бы официальное предупреждение. содержит следующие данные, основные для предъявления претензии, сами претензии, конкретные требования стороны, предъявляющие претензии. Например, замена некачественной продукции, уценка, возмещение убытков и т.д.

Письмо-напоминание, направляется в тех случаях, когда не удается с помощью личного контакта или телефонных переговоров, получить желаемый результат. Его цель корректно напомнить партнеру о необходимость выполнения, взятых на себя обязательств. Если ситуация конфликтная, то следует упомянуть, о возможных санкциях, которые могут последовать в случае не выполнения обязательств.

Письмо-извинение, направляется в случае невозможности совершения какого-либо ранее запланированного действия. Обычно такое письмо содержит изложение причин, по которым внезапно что-то срывается: важная встреча, заключение договора, поставка и т. п. В

Письмо-извещение, посылается как благодарность выражение или готовность к сотрудничеству, информационное сообщение и т. д. и является проявлением вежливости делового партнера. Ключевыми словами в таких письмах является: доводим до Вашего сведения, ставим Вас в известность, извещаем, сообщаем и т. д. Под таким письмом подпись первого лица не обязательна, считается уместным, если его подпишет секретарь, помощник и т. д.

Письмо-благодарность, в практику деловой переписки вошло недавно, но широко используется в деловом мире, так же, как проявление вежливости, его цель поблагодарить партнера за услугу, приглашение и т. д.

Сопроводительное письмо, составляется для сообщения адресату, о направлении каких-либо ценностей, документов, товаров и т. д. Это письмо является главным бухгалтерским документом, выполняет функцию контроля за прохождением грузов и функцию ярлыка.

Письмо-оферты содержит формальное предложение определенному лицу заключить сделку с указание всех необходимых для заключения условий. Является одним из вариантов письма-предложения. Получило распространение в последнее время, как вид деловой переписки составит из 2-х частей: изложение сути вопроса и предложения о сотрудничестве, обращение перед текстом письма может не употребляться.

Рекламное письмо должно не просто предлагать товар или услугу, но и стимулировать интерес клиента и желание их приобрести

Письмо-уведомление. Такие письма обычно рассылают организации, особо заботящиеся о своих клиентах (покупателях). Организация сообщает последние новости о новых видах продукции или услуг, об открытии новых филиалов, о проведении презентации, об образовании новых подразделений в структуре и, следовательно, о появлении новых целей и функций у организации, т.е. цели письма-уведомления в основном рекламные.

Помимо деловых писем, публикаций в СМИ и прямой почтовой рассылки, руководители и сотрудники подавляющего большинства компаний регулярно сталкиваются с составлением отчетов, служебных записок, распоряжений, приказов, инструкций, договоров, а также с подготовкой презентационных материалов, как правило, содержащих текстовую и графическую информацию.

Рассмотрим некоторые виды служебных и деловых документов.

*Служебная записка* -- это внутренний служебный документ, адресованный руководству. В нем, как правило, рассматривается какой-либо вопрос, а в заключении приводятся выводы и предложения автора служебной записки. По содержанию служебные записки бывают разными: докладные, аналитические, статистические, объяснительные и т.п.

*Докладная записка* -- это письменный доклад руководству. В докладной записке кратко освещаются конкретные служебные вопросы, описывается их фактическое состояние. Докладную записку часто поручают написать сотруднику на этапе вхождения в новую должность, после того как он провел предварительный анализ сложившейся на его рабочем участке ситуации и готов изложить свои мысли по поводу увиденного.

*Аналитическая записка* включает в себя подробный анализ ситуации. Излагаемые факты комментируются и увязываются с ранее поступившей информацией.

*Статистическая записка* содержит множество цифр, графиков, таблиц. Данные, приводимые в статистической записке, должны быть представлены в определенном порядке, в удобном для восприятия виде.

*Объяснительная записка*, как правило, служит для объяснения руководству каких-то личных обстоятельств подчиненного, приведших к неким, чаще всего негативным, последствиям-- опоздание на работу, нарушение сроков и режима, допущение брака и т.п.

*Заявление* -- это внутренний служебный документ, который предназначен для доведения до сведения руководства официальной позиции, официального мнения подчиненного. В заявлении необходимо указать на то, чего конкретно ждет заявитель от должностного лица. Подобные указания должны быть вежливыми и краткими (например, «Прошу принять меры», «Прошу Ваших указаний», «Прошу ответить»).

*Приказ* -- это основной распорядительный акт оперативного управления, который содержит нормы, обязательные для исполнения подчиненными. Различают приказы по организационным вопросам, по основной деятельности, по персоналу. Приказы следует оформлять на специальном бланке предприятия. Обязательные реквизиты приказа: название вида документа, его номер и дата, место издания, заголовок (по схеме «О чем документ?»), подпись, по необходимости-- визы. Распорядительная часть приказа излагается в повелительном наклонении от первого лица и начинается словом «Приказываю».

*Распоряжение* издается руководителем предприятия для решения оперативных вопросов деятельности предприятия. В отличие от приказа в текстах распоряжений отсутствует ключевое слово («Приказываю»), которое разделяет вводную и распорядительную части документа. Во всем остальном распоряжение составляется так же, как и приказ. Но оно касается отдельных, более частных вопросов, более узкого круга лиц.

*Протокол* - это документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, заседаниях и других формах работы коллегиальных органов. Чаще всего ведется краткая форма протокола без текстов докладов, полная форма протокола предполагает приложение к протоколу стенограммы заседания.

*Договор* - безусловно, один из важнейших деловых документов любого предприятия. Договор фиксирует соглашение сторон о совместной деятельности (коммерческой или иного рода). Другими словами, договор -- эта форма, в которой воплощаются все замыслы и расчеты коммерсантов. Грамотно составленный договор является гарантией успешного достижения преследуемых руководителем целей и задач, а также эффективной защиты его прав и интересов. Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей (ст.420 Гражданского кодекса РФ). В Гражданском кодексе приводятся также основные юридические формы договоров (купли-продажи, аренды, поставки, комиссии и т.д.). Но, несмотря на обилие разновидностей договоров, их структура, как правило, схожа. Любой договор состоит из вводной части (преамбулы), основной части (в которой описывается предмет договора, права и обязанности сторон); части, содержащей дополнительные условия договора, и заключительных положений. Договоры могут также содержать приложения (например, в виде соглашения о ценах).

**Лекция 8. Оформление деловых бумаг. Резюме и автобиография.**

Рассмотрим правила составления и оформления автобиографии и резюме - документов, составляемых при поступлении в учебное заведение или при трудоустройстве и описывающих отдельные события жизни, достижения, профессиональные навыки и умения автора. Случается, что соискатель, начиная писать автобиографию или резюме, неожиданно открывает в себе много нового и интересного.

Автобиография*– документ, излагающий события жизни от первого лица в хронологическом порядке.*

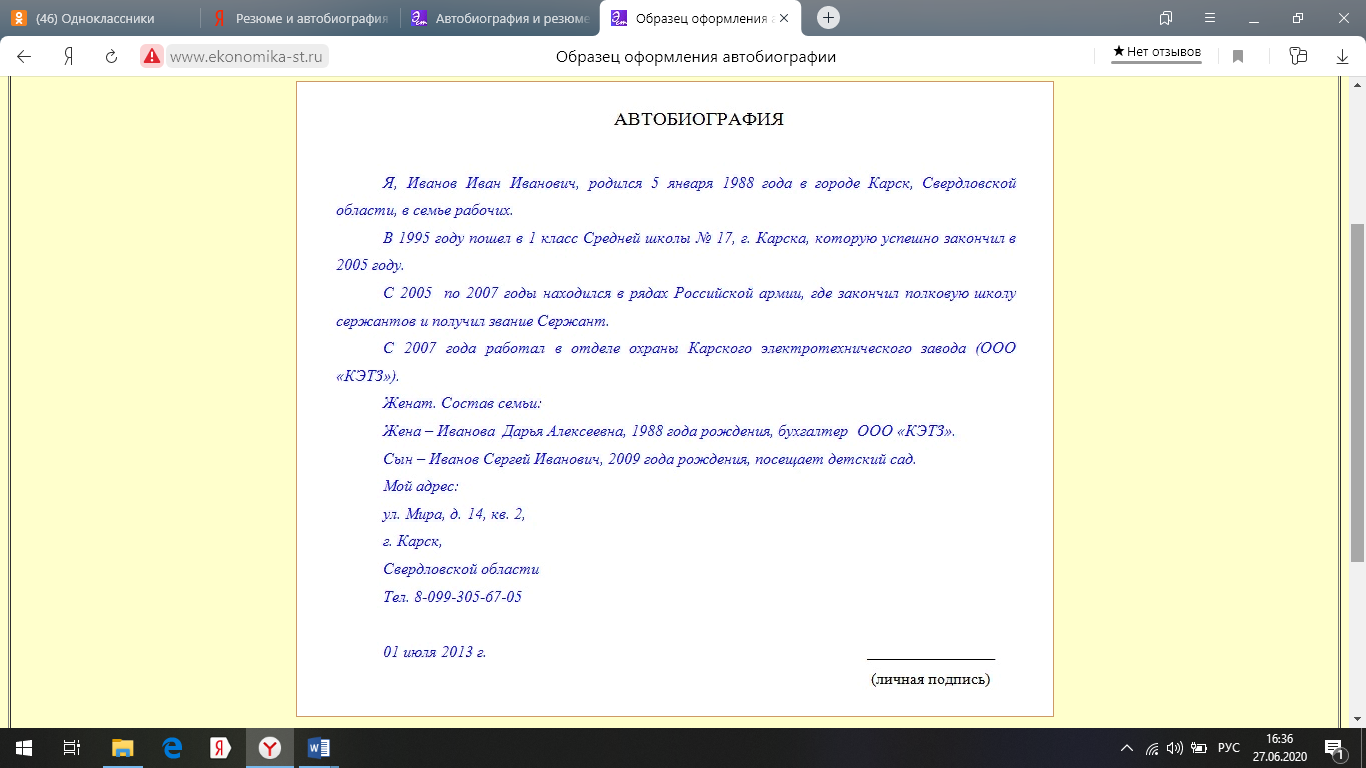
Пишется автобиография в произвольной форме на чистом листе бумаги формата А4. Желательно, чтобы объем информации составлял не более одного листа.

Всю последовательность изложения можно представить в виде следующих основных блоков:

* Фамилия, имя, отчество; дата и место рождения.
* Сведения о родителях, семье.
* Образование, начиная со школьных лет.
* Трудовая деятельность с указанием места работы, должности, причин увольнения.
* Адрес места жительства; дата написания, подпись автора.

Кроме того, мужчинам следует указывать период воинской службы и воинские звания. Женщины могут сообщить сведения о периодах нахождения в отпуске по беременности и родам, по уходу за детьми.

Если автор менял фамилию, то указывается предыдущая фамилия и дата ее изменения. В автобиографии указывается также работа на выборных должностях, награды и другие поощрения.

ОБРАЗЕЦ АВТОБИОГРАФИИ

Резюме*– документ, составляемый при участии в конкурсном отборе на какую-либо должность. Главная цель этого документа - презентация (самореклама) претендента на должность, где важно показать положительные качества, достоинства и оставить в тени слабые стороны.*

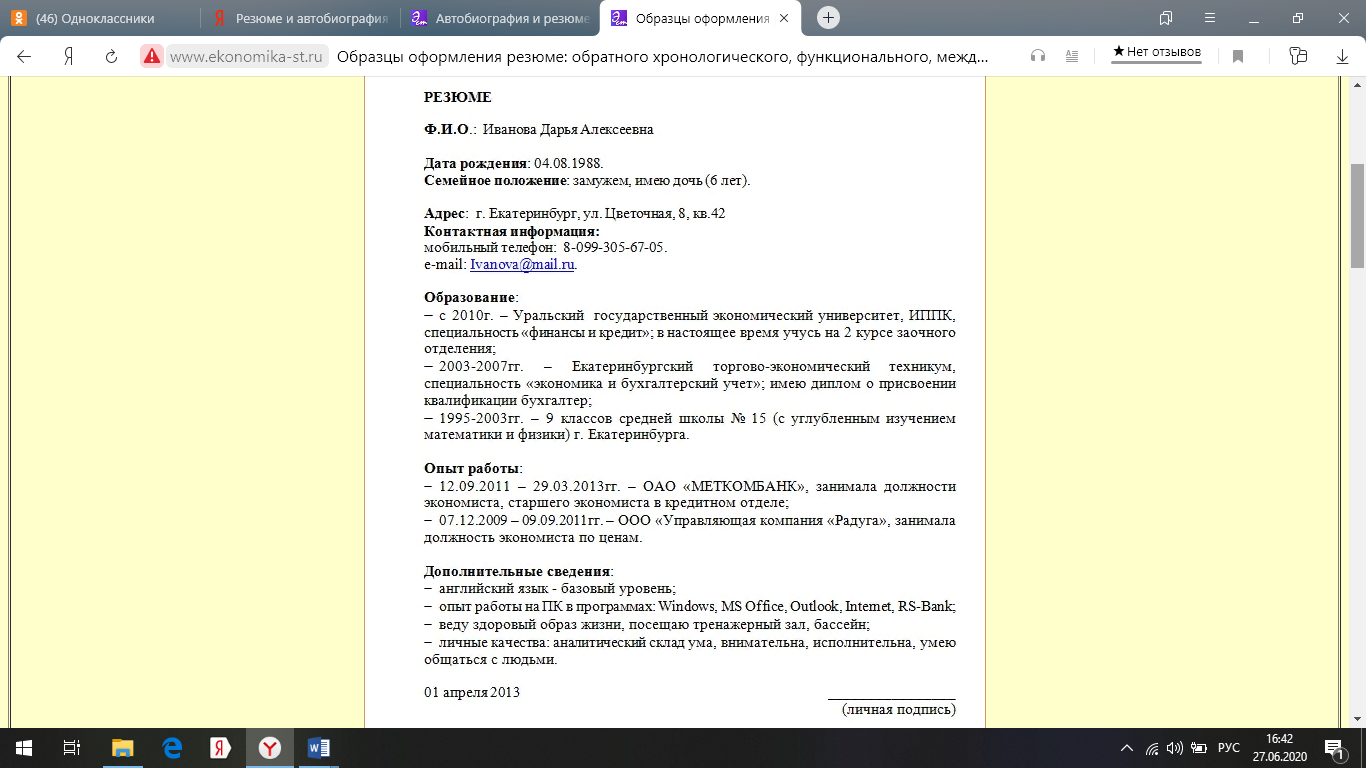
Существует множество вариантов резюме в зависимости от адресата, способа представления, целей, особенностей конкурсного отбора, специфики вакантной должности и др.

По форме и особенностям составления и оформления любое резюме, включая наиболее современные его разновидности, является своеобразной анкетой. Возможные сочетания вопросов подробно представлены в **шаблоне «Мастер - резюме» текстового редактора Word**.

*Основные рекомендации по оформлению резюме*:

* Распечатка с использованием качественной белой бумаги только на одной стороне листа формата А4.
* В одном резюме использовать не более двух разных шрифтов. В России – только Times New Roman 14, с выделением заголовков полужирным шрифтом и (или) заглавными буквами.
* Не рекомендуется использовать цветной шрифт. Исключение составляют активные ссылки на сайты компаний, в которых работал претендент и адрес электронной почты.
* Допускается выделение наиболее важных слов с помощью курсива, но не более 5-7 слов на страницу, иначе они перестают восприниматься как важные. Возможно использование маркированных или нумерованных списков.
* Текст резюме должен быть выдержан в [деловом стиле](http://www.ekonomika-st.ru/drugie/delopr/delopr-5.html) с соблюдением правил грамматики.
* Оптимальный объем резюме – не более двух страниц, если нет особых требований к объему резюме у работодателя (агентства по подбору персонала).
* Маркировка страниц резюме – либо традиционно для деловых документов, либо в верхнем колонтитуле каждой страницы оформляются фамилия и имя, а сами страницы нумеруются, например, так: «стр. 1 из 3», «стр. 2 из 3», «стр. 3 из 3».

ОБРАЗЕЦ РЕЗЮМЕ



Задания:

1. Составьте резюме.
2. Составьте автобиографию.

Оценка «5» ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения всего объёма программного материала.

2. Умения выделять главные положения в изученном материале.

3. Отсутствия ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала.

Оценка «4» ставится в случае:

1. Знания всего изученного программного материала.

2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы.

3. Допущения незначительных ошибок; соблюдения основных правил культуры письменной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится в случае:

1. Знания и усвоения материала на уровне минимальных требований программы.

2. Умения работать на уровне воспроизведения.

3. Наличия грубых ошибок; незначительного несоблюдения основных правил культуры письменной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «2» ставится в случае:

1. Знания и усвоения материала на уровне ниже минимальных требований программы;

2. Отсутствия умения работать на уровне воспроизведения.

3. Наличия нескольких грубых ошибок, значительного несоблюдения основных правил культуры письменной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «1» ставится в случае:

1. Нет ответа.