

Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!

ОГСЭ.05 Психология общения

Дата 20.03.2023г.

Группа ТЭК 2/3

Преподаватель: Сидорук Л.Б.

ЛЕКЦИЯ (2 часа)

Тема: деловая переписка

План

1. Деловая переписка. Виды деловых писем
2. Деловой протокол

Цель занятия:

- **обучающая:** познакомиться с видами деловых писем; научиться правильно составлять деловые письма;

- **развивающая:** развивать навыки межличностного, делового общения.

Литература

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)

2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2018.- 352 с. - (Профессиональное образование). – Гриф

3. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2017.

4. Деловая культура взаимодействия. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2016.

Дополнительная литература

1. Ботавина Р.И. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2007 - 275с.
2. Браим И. Культура делового общения. - Минск: ИП Экоперспектива, 2005 -320с.
3. Волкова, А. И. Психология общения : учеб. пособие. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
4. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004 - 410с.

Теоретическая часть

1. Деловая переписка

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. На составление служебных документов и работу с ними у

некоторых категорий работников аппарата управления тратится от 30 до 70 % рабочего времени.

Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве организаций письма преобладают над остальными документами.

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т.д.

По содержанию и назначению письма могут быть: инструкционные, гарантийные, информационные, рекламные, коммерческие, рекламационные, письма-запросы, письма-извещения, письма-приглашения, письма-ответы и др.

Письма инструкционные (директивные) исходят из государственных или муниципальных органов управления и содержат, как правило, рекомендации, указания, разъяснения по вопросам отчетности, налогов, экологии и т.п.

Гарантийные письма содержат гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции.

К информационным условно относят письма, сообщения, просьбы, напоминания, предложения.

Рекламные письма содержат рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг.

Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении договоров. Они представляют собой обращения покупателей к продавцам с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах и/или направить предложение (оферту) на поставку товара, ответы продавцов, рекламации (претензии по качеству товара), ответы на рекламации, кредитные письма и т.п.

В рекламационных (претензионных) письмах предприятия требуют возмещения убытков. Рекламация должна иметь копии документов, как правило актов, подтверждающих такие факты. Оформляются подобные копии в виде приложения к основному документу (рекламации).

При заключении контрактов с иностранными партнерами используются кредитные письма (L/C – Letter of credit), в которых продавец просит предоставить гарантийное письмо из банка покупателя с номером валютного расчетного счета и гарантиями банка оплаты покупателем товара или услуг.

В письмах-запросах предприятие просит разъяснить какой-либо факт или действие и побуждает фирму контрагента (или государственную организацию) дать ответное письмо.

В некоторых случаях составляются сопроводительные письма, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения. В сопроводительном письме указывается, с какой целью направляется основной документ, что с ним необходимо сделать и в какие сроки.

Для составления писем, факсов используется специальный бланк письма. Он содержит следующие реквизиты:

Государственный герб Российской Федерации (герб субъекта Российской Федерации или города)

- эмблему организации (при наличии герба не проставляется)
- код организации (предприятия) по ОКПО
- наименование вышестоящей организации (если она имеется)
- наименование организации (предприятия)
- справочные данные об организации (почтовый адрес, номера телефонов, телефаксов, адрес электронной почты, Web –страницы в Internet, номера счетов в банке, банковский идентификационный код (БИК) и идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), номер и дату лицензии).

На бланках письма допускается указывать трафаретные части следующих реквизитов: дата, регистрационный номер документа и ссылка на регистрационный номер и дату документа, например:

_____ № _____ На № _____ от _____

На бланках письма ставятся ограничительные уголки для следующих реквизитов:

- адресат
- заголовок к тексту
- отметка о контроле

В письмах, факсах название вида документа не указывается, за исключением гарантийного письма.

В заголовочной части письма печатаются следующие реквизиты:

дата

номер

ссылка на регистрационный номер и дату документа (если письмо является ответом)

заголовок к тексту, изложенный одной фразой

В письмах должны быть правильно указаны составные части реквизита «адресат» (получателя письма): предприятие (организация), структурное подразделение, должность, фамилия и инициалы, почтовый адрес получателя.

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие. Если документ направляется более чем четырем адресатам, составляется список рассылки и на каждом экземпляре указывается лишь один адрес, которому направляется конкретный экземпляр.

Если письмо направляется в дополнение к ранее посланному, то в нем следует указать дату и номер ранее посланного письма.

Текст письма – должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Текст письма, как правило, не превышает одной страницы. Факты и события должны представляться объективно, кратко и ясно.

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, например:

«В связи с тем, что при получении груза 26.01.2005 по накладной № 238864 в исправном вагоне с ненарушенными пломбами грузоотправителя, при вскрытии ящиков и проверке содержимого с участием представителя ... была установлена недостача ... штук изделий на сумму) ... (коммерческий акт от 26.01.2005 № 247)...».

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т.п.), например:

«Просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет...».

Для большинства деловых писем характерна повторяемость одних и тех же оборотов, освоив которые можно составлять тексты различных писем.

Начало письма (факса) может иметь следующие варианты обращения:

Уважаемый Игорь Леонидович

Господин Зорин

Игорь Леонидович

Уважаемый г-н Зорин

Уважаемые господа! (используется, когда неизвестны имена получателей письма)

Большинство писем продолжают далее словами:

В связи с...

Согласно договору от ... № ...

Нами рассмотрены Ваши предложения

В соответствии с Вашей просьбой и т.д.

Если в заголовочной части письма-ответа заполнен реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату документа», то не следует повторять ссылку на документ в тексте письма.

В письмах используют следующие формы изложения:

от первого лица множественного числа («направляем на согласование», «просим рассмотреть»)

от первого лица единственного числа («прошу перечислить», «считаю необходимым»)

от третьего лица единственного числа («банк не может согласиться», «компания не возражает»).

Если письмо оформлено на должностном бланке, то текст излагается от первого лица единственного числа : прошу ..., направляю ..., считаю необходимым... .

В зависимости от вида письма при составлении текста используют следующие обороты:

Отправка груза, документа

1.Отправляем Вам...

2.Направляю Вам...

3.Высылаем Вам...

4.В соответствии с Вашей просьбой направляем...

5.Согласно нашей договоренности отправляем Вам...

Напоминание

6.Напоминаем Вам, что...

7.По истечении ... срока предложение нашей фирмы теряет силу.

Подтверждение

4.Концерн ... получает подтверждение ...

5.Подтверждаю, что партия товара получена ...

Извещение

6.Сообщаем Вам, что ...

7.Ставлю Вас в известность, что ...

8.Извещаем Вас, что ...

9.Считаем необходимым поставить Вас в известность ...

Просьба

1.Мы будем благодарны, если Вы сможете ...

2.Нам хотелось бы получить ...

3.Мы очень заинтересованы в решении этого вопроса ...

4. К сожалению, в связи с временными трудностями предлагаем перенести решение вопроса на более поздний срок.

5. В соответствии с нашей договоренностью просим Вас ...

Благодарность

10. Мы признательны Вам ...

11. Выражаем благодарность за ...

12. С благодарностью подтверждаем ...

Вводные слова и обороты позволяют придать деловому письму различные оттенки. Например, если фразу: «Мы не можем заключить договор с Вашей фирмой ...» дополнить «к сожалению», то отказ звучит не столь категорично и оставляет шанс для дальнейшего сотрудничества.

Наиболее распространенными ошибками при составлении писем являются:

в апреле месяце

польза от использования

следует учитывать следующие факторы

представление информации пользователю

данное явление проявилось

настоящим сообщаем

потребное количество товара

приложение: упомянутое на 3 листах

Если письмо составлено на двух и более страницах, вторая и последующие страницы нумеруются арабскими цифрами посередине верхнего поля листа.

Письма могут заканчиваться фразами:

Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной

Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества

Мы надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей

С уважением и т.п.

При составлении делового письма необходимо соблюдать следующие требования:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме;

- письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством

общения. Фразы должны легко читаться, нежелательно использование большого количества причастных и деепричастных оборотов;

- письмо должно составляться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса;

- письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным;

- письмо должно быть написано в нейтральном тоне, нежелательно употребление метафор и эмоционально-экспрессивных фраз;

- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста;

- с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление и действуют на адресата раздражающе;

- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.

При деловой переписке следует помнить, что восприятие письма зависит не только от содержания, но и от конверта и бланка фирмы. Почтовая бумага должна быть хорошего качества, а цвет бумаги - светлым: белым, светло-серым, кремовым и т. п. Вверху или сбоку листа небольшими буквами должно быть напечатано название организации, возможно, ее эмблема или логотип (словесная форма товарного знака), а в некоторых случаях - имя и фамилия сотрудника и, может быть, его должность. Кроме того, деловые письма могут быть выполнены и на обычной почтовой бумаге. Вопрос о том, целесообразно ли дать сотруднику право пользоваться бумагой, где указаны не только название фирмы, но и фамилия и должность сотрудника, решается руководством организации.

Правильно составленные деловые письма строятся по одной схеме. Начальные строки привлекают внимание, следующие за ними одно или два предложения пробуждают интерес читателя, затем в двух абзацах высказывается просьба, а последняя часть заставляет читателя действовать.

Пример делового письма, составленного по данной схеме.

Внимание: «Уважаемая (ый) _____»

Я хочу сообщить Вам нечто важное (интересное)»

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

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

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

Просьбу нужно формулировать так, чтобы у адресата выбор вариантов был ограничен, поскольку чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха. Употребление стандартизированных словесных оборотов не только позволяет исключить ненужный эмоциональный тон письма, но и является выражением деловой вежливости.

Наиболее часто в деловой сфере используются следующие виды деловых писем.

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. Письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.).
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность.

Деловое письмо должно всегда подписываться от руки. Вопрос об отправке письма по факсу или в конверте почтой решается в зависимости от обстоятельств и желания деловых партнеров. На все письма следует обязательно давать ответ, даже если он отрицательный или вызывает затруднения, при этом нужно выдерживать сроки ответа.

Кроме деловой корреспонденции, курсирующей между организациями, существует и внутриорганизационная переписка.

Содержание внутренней переписки может быть различным, но оно должно отвечать некоторым общим правилам:

- письмо должно быть лаконичным;
- обязательно должна проставляться дата;
- письмо не должно содержать клеветнических измышлений;
- должна быть разборчивая подпись.

Задания

1. Перечислите виды деловых писем
2. Какие требования предъявляются к деловым письмам?
3. Представьте, что вы руководитель крупной торговой кампании. Напишите образцы письма - напоминания и письма – благодарности.

Домашнее задание

Выполнить задания практической работы

**Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать
и фото переслать на страницу vk.com/id753427514**

20.03.2023г. до 15.00 ч.