СОДЕРЖАНИЕ

1. Разновидности писем и особенности их составления

2. Деловая беседа как основная форма делового общения

3. Принципы организации работы с документами

4. Оформление письма-отказа в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-97 и изменениями №1 ГОСТ Р №9-ст от 21.01.2000

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Разновидности писем и особенности их составления

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 (содержащие указания и разъяснения подведомственным организациям);

- гарантийные (дающие гарантии выполнения каких-либо обязательств, оплаты, сроков и т.д.);

- информационные (содержащие полезную для адресата информацию, а также просьбы, напоминания, предложения);

- рекламные (рекламирующие товары и услуги);

- коммерческие (содержащие конкретные предложения по заключению сделок);

- рекламационные (содержащие претензии по качеству товаров или услуг);

- письма-запросы (содержащие просьбу о предоставлении какой-либо информации);

- письма-приглашения и др.

В ряде случаев составляются сопроводительные письма, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения. В сопроводительном письме указывается с какой целью отправляется основной документ, что с ним необходимо сделать, в какие сроки. Если же сопроводительное письмо не несет смысловой нагрузки, то составлять его не рекомендуется.

Письмо – самый распространенный вид документа, используемый в управлении, поэтому для данного вида сконструирован специальный бланк. Письмо может оформляться на бланке формата А4 или формата А5. В том случае, если текст письма не превышает семи строк, напечатанных через один межстрочный интервал, письмо оформляется на бланке формата А5.

Подготовка письма включает следующие стадии: изучение существа вопроса; сбор необходимых сведений, в т.ч. из предыдущей переписки; подготовка проекта письма; согласование проекта (при необходимости); подписание руководителем.

Проекты писем готовятся исполнителями по поручению руководителя предприятия. Они оформляются на бланке письма.

Письмо должно иметь: дату; номер; ссылку на дату и номер полученного письма (в письмах-ответах); адресат, заголовок (отвечающий на вопрос «о чем?»); текст; подпись; отметку об исполнителе; отметку о наличии приложений.

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

Если письмо отправляется в дополнение к ранее посланному, то в нем следует указать номер и дату 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, а все стороны излагаемого вопроса освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно. Текст письма чаще всего состоит из вводной, основной и заключительной части..

В вводной части письма указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, например: «Согласно контракту №24 нами получена 26.01.2002 партия №3 телевизоров «Sony», в которой обнаружен 1 (Один) телевизор в поврежденной коробке (коммерческий акт от … № …) …».

В основной части письма формулируется его основная цель (предложений, отказ, просьба, гарантия и т.п.), например: «Просим в течение 10 банковских дней заменить поврежденный при транспортировке телевизор (согласно п. 4.2 нашего контракта)».

В заключении формируется основная цель письма.

В зависимости от содержания письма может иногда изменяться структура изложения текста, применяться другие схемы построения, в которых один из элементов может отсутствовать или порядок их расположения может быть другим.

В письме, которое составляют в ответ на поступившее в организацию письмо, должен быть заполнен реквизит 11 «Ссылка на дату и индекс поступившего документа».

Разновидность письма определяется содержанием текста. Некоторые разновидности служебных писем имеют особенности в оформлении. Так, сопроводительные письма всегда имеют реквизит 20 «Отметка о наличии приложения»; гарантийные письма должны быть подписаны руководителем организации и главным бухгалтером и заверены гербовой печатью; в информационных и рекламных письмах реквизит 14 «Адресат» приводится в обобщенном виде.

2. Деловая беседа как основная форма делового общения

В деловом общении выделяется самостоятельное понятие «деловая беседа». Под деловой беседой понимается и служебное совещание, и деловой разговор, и устный контакт между работниками, выполняющими одно задание.

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

В специальной литературе «под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешение деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению».

Целью деловой беседы является убеждение партнера, собеседника в принятии конкретных предложений. В ходе деловой беседы происходит обмен информацией между специалистами, занимающимися одной проблемой, поиск новых решений, координация уже начатых работ, поддержание деловых контактов.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения.

Она выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;

- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идеи и замыслов;

- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;

- поддержание деловых контактов;

- стимулирование деловой активности.

Менеджеры всех уровней должны понимать значение деловой беседы, иметь четкое представление о правилах организации деловой беседы, эффективно использовать этот вид управленческой деятельности для выработки решений.

Выделяются следующие этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия; начало беседы; информирование присутствующих и обоснование выдвигаемых положений; завершение беседы.

Подготовительные мероприятия могут носить различный характер, в общем виде они осуществляются по следующей схеме. Определяется тема, которую планируется обсудить, и состав участников предстоящего обсуждения. Намечается предварительная дата и место проведения встречи. Тщательным образом собирается и изучается информация по теме беседы. Источниками информации могут быть научные труды и отчеты, специальная литература, статистические сводки, отчетные и плановые материалы предприятий, служебные записки, личная информация и т.д. На подготовительном этапе у рабочей группы есть возможность продумать четкие или обтекаемые формулировки предложений, которые явятся основой будущих документов.

В зависимости от значения обсуждаемого вопроса, круга участников, места и времени проведения встречи, начало встречи может проходить по разному. Как уже указывалось ранее, к деловой встрече применимы все правила делового общения: открытость, улыбка, визуальный контакт, правильное употребление имен собеседников и т.д.

В начале беседы внимание всех присутствующих фиксируется на цели беседы, предлагается ранее разработанный план ее обсуждения. Если участники деловой беседы хорошо знакомы друг с другом и круг участников достаточно узок, возможен непосредственный переход к делу без предварительного вступления. Если обстановка иная, например чувствуется напряжение участников, следует вспомнить вышеуказанный материал о правилах делать комплименты и сделать несколько комплиментов присутствующим.

Успех дела в значительной степени зависит от следующего этапа: информирование присутствующих и обсуждение выдвигаемых предложений. Текст сообщения должен быть предварительно отредактирован, к нему предъявляется требование краткости и четкости формулировок, следует информировать собравшихся об источниках информации, достоверности выполненных расчетов. Сообщение целесообразно иллюстрировать наглядным материалом.

Выдвигаемые предложения должны быть аргументированы. Рассмотрим только некоторые методы, с помощью которых можно построить аргументацию.

Фундаментальный метод основан на использовании сведений, цифр, расчетов. Методом доказательства является прямое сообщение результатов своих исследований. Метод противоречия опирается на выявлении противоречий в аргументации противоположной стороны. Метод кусков состоит в том, что все аргументы противоположной стороны разбиваются на отдельные части (куски). Метод видимой поддержки может быть использован при хорошей подготовке докладчика и выглядеть очень эффектно. Он заключается в том, что вы не возражаете против приведенных контраргументов и даже можете добавить к словам оппонента еще несколько критических позиций по своему сообщению, но потом следует приводить факты и сведения, полностью разбивающие контраргументацию.

Завершать деловую беседу следует, когда она достигла кульминационного момента, т.е. когда очевидно, что ваши собеседники удовлетворены полученными от вас ответами. На подведение итогов в конце беседы следует обращать особое внимание. Основные идеи должны быть сформулированы четко и кратко. Заключение оформляется письменно и представляет собой документ, в котором указывается:

- фамилии, имена, отчества присутствующих, их должности, постоянное место работы;

- дата проведения беседы, ее продолжительность;

- по чьей инициативе она состоялась.

Запись беседы ведется кратко, но обязательно фиксируется цель беседы, обсуждаемые вопросы, позиции сторон, высказывания сторон, возражения и достигнутые договоренности, отражается обмен материалами и документами.

Содержание и характер разрабатываемых документов, уровень их регламентации определяются в зависимости от значения рассматриваемых вопросов, уровня проведения деловой встречи и т.д.

3. Принципы организации работы с документами

Организация работы с документами – организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения, предприятия.

Эффективная организация работы с документами обеспечивает оптимальные условия для всех видов работ с документами с момента их создания или получения до уничтожения или передачи на архивное хранение.

На предприятиях должен быть установлен единый порядок составления документов и работы с ними.

Правила работы с документами в конкретной организации составляют систему делопроизводства. Система делопроизводства представляет собой совокупность:

- общеизвестных принципов обработки документов;

* приемов в работе с документами конкретного предприятия.

Рациональная организация документационного обеспечения управления возлагается в организации на самостоятельную, организационно-обособленную службу, подчиненную руководителю организации, - службу документационного обеспечения управления (служба ДОУ, служба делопроизводства). В небольших организациях, где объем обрабатываемых документов невелик и создание такой службы нецелесообразно, всю работу по документационному обеспечению управления выполняет секретарь руководителя или специально выделенный для проведения этой работы сотрудник.

Совершенство организации работы с документами определяется:

- оперативностью перемещения документов внутри организации;

- качеством и своевременностью исполнения документов;

- эффективностью обеспечения руководства предприятия документированной информацией.

Основными принципами организации работы с документами являются:

- единый порядок составления (оформления) документов и работы с ними;

- четкое разделение функций и обязанностей между работниками предприятия, исключающее дублирование документных операций;

- современное техническое оснащение делопроизводства (ПК, офисные программы, факсы, ксероксы, сканеры, электронная почта, средства малой оргтехники);

- целесообразность всех делопроизводственных операций (каждая работа с документами должна быть необходима для деятельности предприятия, оправдана конкретной целью);

- умелое сочетание документационного обеспечения управления с бездокументным (составление документа только в том случае, когда это необходимо или установлено нормативными актами);

В организации работы с документами должны быть предусмотрены:

- инструкция по делопроизводству предприятия;

- образцы правильно оформленных документов, установленных на компьютерах работников;

- номенклатура дел предприятия со сроками хранения документов;

- должностные инструкции работников, устанавливающие обязанности и ответственность за подготовку и сохранность документов;

- техническое обучение работников предприятия новым технологиям работы с документами;

- назначение сотрудников, ответственных за организацию делопроизводства в структурных подрезделениях.

4. Оформление письма-отказа в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-97 и изменениями №1 ГОСТ Р №9-ст от 21.01.2000

Исполнительному директору

ЗАО "Партнер"

Н.А. Федорову

Народная ул., д. 12,

Москва, 113252

ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

«ЭЛЕКТРОКАБЕЛЬ»

Пороховая ул., д. 11,

Санкт-Петербург, 192278

Тел. (812) 322-1674,

Факс (812) 322-1587

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

П.И. Григорьев

*Личная подпись*

Генеральный директор

ЗАО "Электрокабель"

17.06.2002 Nо. 11/22c

На Nо. 234/711a от 05.06.2002 г.

О поставке электрического кабеля

Уважаемый г-н Федоров!

В ответ на Ваш запрос о поставке электрического кабеля с сожалением сообщаем, что ввиду большого спроса на этот товар мощности нашего предприятия в настоящее время полностью загружены. Поэтому мы не можем гарантировать Вам такую поставку в течение текущего года. О сроках возможной поставки сообщим дополнительно.

Благодарим Вас за желание сотрудничать с нашим предприятием.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2000.
2. Кудрев В.А. Организация работы с документами. - М.: ИНФРА-М, 1998.
3. Психология и этика делового общения / Под ред. В. Н. Лавриенко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
4. Румынина Л. А. Делопроизводство. – М.: Мастерство, 2002.
5. Составление и оформление служебных документов / Под ред. Т. В. Кузнецовой. – М.: ЗАО «Бизнес-школа Интел- Синтез», 1999.
6. Стенюков М. В. Конспект лекций по делопроизводству. – М.: Издательство «Приор», 2002.
7. Чуковенко А. Ю., Янковая В. Ф. Оформление документов. Комментарий к ГОСТ Р 6.30-97. «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». – М.: Дело, 1999.