Государственное общеобразовательное учреждение высшего профессионального образования Сибирская государственная геодезическая академия

(ГОУ ВПО СГГА)

Кафедра экономики и менеджмента

**Реферат**

**по дисциплине организация научных исследований**

**на тему:**

**«Деловая переписка и организация деловых совещаний»**

Выполнил: ст.гр. ЭТ-31

Дубровина Е.В.

Проверил: Крутеева О.В.

Новосибирск 2010

**Содержание:**

Введение……………………………………………………………..…..3

1. Деловая переписка……………………………………………………4

2.Деловое письмо и его функции…………………………………….....5

2.1. Общая структура делового письма…………………………..…….6

3. Специфика делового стиля письма…………………………………..7

3.1. Оформление делового письма……………………………………...9

4. Основные правила ведения делового совещания……………….....10

5. Два стиля проведения деловых совещаний……………………...…13

Заключение………………………………………………………….......17

Список использованной литературы……………………………….….18

Приложение 1……………………………………………………………19

Приложение 2……………………………………………………………20

**Введение**

Кроме деловых бесед и коммерческих переговоров в предпринимательской практике широко распространены деловые совещания, которые представляют собой способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов. Формы такого обсуждения очень разнообразны. Это съезды, конференции, симпозиумы, собрания, заседания, семинары. Решения, принимаемые на этих мероприятиях, обычно эффективнее тех, что принимаются узким кругом управленцев. Суть делового совещания заключается в том, чтобы обеспечить свободную дискуссию и выработать общее решение на основе учета самых разных мнений.

Чаще всего деловые совещания проводятся:   
при необходимости принятия коллективного решения на основе равного права каждого высказывать и обосновывать свое мнение   
если решение вопроса затрагивает интересы одновременно нескольких структурных подразделений организации или фирмы   
если для решения важного вопроса необходимы мнения различных групп работников. Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве организаций письма превалируют над остальными документами. Она также выполняет важнейшую роль в любой организации.

**1. Деловая переписка**

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

Письмо - общепринятое название большого числа разновидностей информационно-справочных документов, используемых для решения главным образом текущих задач в управлении. Основным признаком, по которому письма выделяют в особую группу документов, является пересылка их по почте, хотя в последнее время они могут пересылаться также с помощью телеграфа, факсимильной связи, электронной почты.

Различают письма циркулярные, информационные, гарантийные, сопроводительные, письма-просьбы, письма-подтверждения, договорные письма, письма-напоминания, письма-извещения, письма-приглашения, коммерческие письма и ряд других.

При ведении переписки должны соблюдаться следующие требования:

документы оформляются на специальных бланках – бланках для писем - и подписываются руководителем организации или его заместителем в рамках предоставленной им компетенции;

текст должен излагаться грамотно, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения; текст письма не должен допускать различного толкования;

события и факты в необходимых случаях должны иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

В зависимости от типа письма и его содержания текст письма может быть простым или сложным. Простые письма состоят из одной–двух частей – вступления и заключения. Сложные в композиционном плане содержат: вступление, основную часть (доказательство), заключение.

Во вступлении дается обоснование вопроса: причина возникновения вопроса или его краткая история. Если поводом для составления письма послужил какой-либо документ, дается ссылка на него. В основной части (доказательстве) излагается существо вопроса, приводятся доказательства или опровержения. Основная часть должна быть убедительной, чтобы не возникало сомнений в правильности или обоснованности предлагаемых решений. В заключении формулируется основная цель письма.

**2. Деловое письмо и его функции.**

Деловое письмо выполняет ряд важных функций. Прежде всего, это – информационная функция. В письме фиксируются факты, сведения, мнения и другие явления практической и мыслительной деятельности людей. Письмо обладает организационной функцией. С помощью письма обеспечивается воздействие на людей в целях организации и координаты их деятельности. Внешние связи организаций обеспечивает коммуникативная функция письма. Письмо несет юридическую функцию, поскольку его содержание используется в качестве свидетельства, доказательства при рассмотрении спорных вопросов сторонами отношений. Наконец, письмо выполняет воспитательную функцию, поскольку требует повышенного уровня образовательной подготовки, дисциплинирует исполнителя, а хорошо оформленное письмо воспитывает эстетический вкус управленческого персонала, поддерживает престиж организации – автора документа.

Информация, которую содержит в себе письмо, может быть выражена на любом языке, зафиксирована любым способом и на любом носителе с целью последующего ее обращения (передачу, прием, обработку, хранение, поиск, размножение) в сфере делопроизводства.

Что касается языка, то тексты писем составляются на русском или национальных языках в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и ее субъектов о государственных языках. Переписка в сфере внешнеэкономической деятельности ведется на русском или ином языке, предусмотренном коммерческим договором между деловыми партнерами.

К числу основных средств фиксации деловой информации относятся ручные пишущие средства, пишущие машинки, диктофонная техника и печатающие устройства персональных компьютеров.

В качестве носителей информации находят применение носители на бумажной основе (несветочувствительные), микроносители визуальной и звуковой информации (кино- и фотопленка, CD-диски), носители для записи и хранения компьютерной информации (дискеты, картриджи и CD-диски). Следует подчеркнуть, что основным носителем деловой информации на сегодня является бумага.

Письма оформляют на специально спроектированных для этого вида документов бланках с последующим нанесением на них необходимых информационных элементов – реквизитов. Требования к оформлению писем складываются из требований, оговоренных нормативными документами (стандартами); норм и правил русского языка; учета особенностей делового стиля, сложившегося в сфере управления за последние 100-150 лет, а также норм и правил делового этикета, проявляющегося в форме изложения текста.

**2.1. Общая структура делового письма**

Простое письмо – это малообъемный документ, в котором рассматривается только один вопрос. Сложное письмо – многоаспектный документ, в котором рассматривается несколько вопросов. Такое письмо может состоять из двух и более страниц. Однако каким бы письмо ни было, в нем просматривается простая структура – три части. В первой приводятся мотивы подготовки письма, ссылки на факты и события, решения вышестоящих организаций и другие аргументы, послужившие основанием для составления документа. Во второй части излагаются выводы, просьбы, предлагаются решения. В третьей может формулироваться ожидаемый результат, констатироваться отказ, отклонение предложения и т.п.

В отдельных случаях письма могут содержать только первые две части, иногда только вторую.

Тексты сложных, многостраничных писем могут разбиваться на разделы, пункты, а при необходимости – и на подпункты. Следует указать на важность деления текста с помощью абзацев – отступов в строке при начале новой смысловой части документа. Правильная разбивка текста на абзацы облегчает его чтение и понимание. Для современной деловой переписки характерна подготовка простых писем, в которых обычно рассматривается один вопрос.

Письмо, как правило, не должно занимать более одной страницы формата А4.

**3. Специфика делового стиля письма**

Текст письма излагается в повествовательной манере, как правило, при прямом порядке слов в предложении, с включением сложносокращенных слов (госкомитет, ОАО «Саратовгаз», ГипродорНИИ и т.п.) и аббревиатур (ГОСТ, ПК и др.)

Стиль письма отличается частым употреблением отглагольных существительных, отыменных предлогов (на основании, в отношении, в соответствии с , в силу, в целях и др.), сложных союзов (вследвствии того что; ввиду того что; в силу того что и т.п.), а также словосочитаний-связок, служащих для соединения частей сложного предложения (на случай, если…; на том основании, что…; по той причине того, что…; тот факт, что…; и др.)

Язык делового письма характеризуется употреблением слов с «универсальным» значением, таких, например, как «Слабо», «недостаточно», «мало». Вот типичный случай их применения: «До настоящего времени подготовка к зимнему сезону ведется слабо (недостаточно)». Употребление подобных слов позволяет дать общую оценку ситуации с целью последующей выработки конкретных мероприятий по исправлению сложившегося положения.

В письме не следует употреблять слова и выражения, вышедшие из употребления (архаизмы). Необходимо писать: не сего года, а этого года (текущего года); не означенный, а названный и т.д. Использование новых слов (неологизмов) и заимствованных слов должно быть оправданным.

Если в деловом письме автор документа – лицо юридическое, то действия передаются от третьего лица единственного числа: предприятие гарантирует…, не возражает…, предлагает…; от третьего лица множественного числа: Совет директоров, администрация предприятия убедительно просят…, от первого лица множественного числа: просим…, сообщаем…, подтверждаем…

Если автор - лицо физическое, то действия передаются от первого лица единственного числа: Прошу…, ставлю Вас в известность…, довожу до Вашего сведения…; от первого лица множественного числа: поддерживаем…, одобряем…, выражаем…; и т.д.

Еще одна специфическая особенность делового языка – ограниченная сочетаемость слов, проявляющаяся в ограниченной возможности слова вступать в смысловые связи с другими словами:

инициатива – брать на себя, выступать с, проявлять, терять, уступать;

налог – взимать, облагать, платить, снижать;

руководство – брать на себя, возлагать, осуществлять, укреплять и т.д.

характерной особенностью стиля делового письма является широкое употребление в текстах устойчивых языковых оборотов:

В порядке оказания технической помощи…

В связи со сложной экономической ситуацией… и т.д.

Извещаем Вас, что мы сократили на месяц срок поставки запрошенных Вами изделий…

Обращаемся к Вам с просьбой…

Одновременно с этим письмом высылаются…

Просим Вас не задерживать ответ…

Наличие их в деловом языке – следствие четкой регламентированности служебных отношений, повторяемости управленческих процедур и тематической ограниченности текстов документов.

Владение деловым стилем – это во многом и есть знание и умение употреблять языковые формулы, модели речевых оборотов.

**3.1. Оформление делового письма**

Деловые письма оформляют на бланках по ГОСТ Р 6.30-2003, как правило, с угловым расположением постоянных реквизитов. Бланки с продольным расположением постоянных реквизитов для писем используют реже, в основном органами власти и вышестоящими организациями. Используются бланки формата А4 и А5. формат А5 используют, если письмо не превышает 7-8 строк.

Письмо оформляют как минимум в двух экземплярах. Первый экземпляр составляют на бланке и отсылают адресату, второй (его называют копией) – печатается на чистом листе бумаги и подшивается в дело как свидетельство выполненной работы.

Одна из основных задач ведущего делового совещания – привлечь как можно больше фактов, чтобы более полно оценить сложность обсуждаемой проблемы, а также вовлечь присутствующих в процесс решения проблемы. Конечно, у ведущего должна быть своя точка зрения на сложившуюся ситуацию, но необходимо знать и точку зрения других, чтобы понять, правы они или нет в своем понимании проблемы. Если верна чужая точка зрения, ведущий совещания может изменить свой взгляд на ситуацию. Если коллеги не правы или упускают что-то существенное, он может сообщить недостающие факты. Правильно поставленные вопросы – прекрасный инструмент для того, чтобы направить совещание в нужное русло.   
 В процессе проведения делового совещания очень важно контролировать его ход. Для этого руководителю следует:

1. Оставаться на нейтральных позициях. Это положительно воздействует на эмоциональное состояние присутствующих.   
 2.Постоянно поддерживать разговор.   
 3. Немедленно принимать меры в случае возникновения эмоционального напряжения.   
 4. Выслушивать мнения всех оппонентов.   
 5. Нетерпимо относиться к экскурсам в прошлое и к отклонениям от темы.   
 6. При необходимости уточнять сообщения отдельных участников: «Что именно вы имеете в виду?».

7. Чаще подводить промежуточные итоги, для того чтобы продемонстрировать участникам, что они уже близки к цели.

Если кто-либо из участников совещания испытывает непреодолимую тягу к спору, руководителю следует, сохранив невозмутимость, позволить группе опровергать утверждения спорщика. Излишне словоохотливых диспутантов необходимо тактично прерывать, не выслушивая их речи до конца, – как правило, пользы от таких выступлений немного. Если приходится иметь дело с негативистом (т.е. с человеком, который любит противоречить), нужно признать и оценить его знания и опыт. Застенчивым участникам рекомендуется ставить несложные вопросы, укрепить их уверенность в своих силах. Если диспутант непрестанно задает вопросы, вместо того чтобы выступать с предложениями, его вопросы следует адресовать группе.   
Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий должен владеть техникой проведения дискуссий.   
Прежде всего, надо стремиться вести групповую дискуссию цивилизованно. Это предполагает наличие деликатности в отношениях диспутантов и, следовательно, исключает использование таких средств аргументации своей точки зрения, как насмешки, прерывание оппонентов, резкие выпады в их адрес. Нужно особенно внимательно следить, чтобы деловой спор между участниками был определенным и имел временные границы, а также за тем, чтобы не допускать личных столкновений. Терминология спора должна быть понятна всем присутствующим.   
При подготовке к дискуссии следует составить хотя бы самый общий план борьбы за истину, подобрать наиболее весомые аргументы. Особенно впечатляют точные цифровые данные, которые невозможно опровергнуть.

Принятие решения складывается из пяти этапов:   
а)установление контактов  
б)определение проблемы   
в)определение целей   
г)изложение мыслей   
д) готовность к действию.

**4. Основные правила ведения делового совещания**

Прежде всего, каждый руководитель до проведения совещания должен определить основные цели, которые он собирается достичь с помощью этого метода работы. Совещания могут проводиться для решения производственных задач, обучения и воспитания подчиненных, видимости интенсивной работы (о чем могут свидетельствовать частые совещания), проявления руководителем собственных качеств (организованности, коммуникабельности, целеустремленности и т.д.). Четкая постановка цели наполовину гарантирует успех совещания.  
 Во-вторых, руководитель должен определить вид совещания, которое он планирует проводить. Это может быть информационное или инструктивное, оперативное, проблемное совещание.  
 Информационное или инструктивное совещание служит для передачи служебной информации. Их целесообразно использовать в случае отсутствия времени для письменных распоряжений или при желании руководителя эмоционально воздействовать на подчиненных. Если позволяет время, информацию лучше предоставить в письменном виде, так как на ее освоение затрачивается меньше времени. Кроме того, прочитанная информация усваивается лучше, чем воспринятая на слух.  
Целью оперативных совещаний является получение руководством информации о текущем состоянии дел, принятие оперативных решений и контроль их использования.

Проблемные совещания - это совещания, направленные на поиск оптимальных решений, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение перспективных вопросов развития, обсуждение инновационных проектов.  
 Следующим шагом в проведении совещания является выбор времени.  
Психологами было замечено, что совещания, проводимые строго по графику с заранее указанной датой и часом, являются более продуктивными. При этом рекомендуется планировать совещания на первую половину рабочего дня.  
 Внеплановые совещания рекомендуется проводить как можно реже. Они отрывают сотрудников от основной работы, резко снижают культуру служебных отношений, часто ведут к нарушению плановых сроков.  
 Независимо от плановости проведения совещания руководителем должно быть выполнено основное правило по подготовке мероприятий такого типа: ознакомить заранее всех участников с целями, задачами, перечнем рассматриваемых вопросов, списком выступающих. Невыполнение этого правила ведет к снижению эффективности совещания, нарушению взаимоотношений в коллективе.  
 Одним из самых сложных и важных вопросов в подготовке совещания является планирование собственного выступления руководителя. Делая наброски сообщения, необходимо помнить, что при нормальном темпе речи за две минуты можно пересказать не более одной страницы машинописного текста. Очень осторожно необходимо использовать цифровую информацию. Как правило, хорошо воспринимается и анализируется не более 20 цифр за 40 минут выступления. Лучше преподносить цифровую информацию в письменном виде: в таблицах и графиках.  
 От оратора требуется, чтобы суть дела излагалась по памяти или с частичной опорой на текст, а не читалась. Усвоение при свободном изложении достигает 95%, а при чтении всего 35%. Выступающий должен исключить излишнюю растянутость или чрезмерную поспешность речи, контролируя ее ритм. Приемлемым считается темп 240 слогов в минуту. Особое внимание поэтому необходимо уделять паузам. Они в речи занимают 10-20%. По своему назначению паузы бывают разных видов и продолжительности. Так, существуют эмоциональные паузы, необходимые выступающему, когда он сильно взволнован, для того, чтобы успокоиться, дырявые - если не знает, что сказать, люфтпаузы - для выдоха и вдоха, драматические - подчеркнуть молчанием трагичность положения, грамматические - делаются на знаках препинания, мобилизационные - придают вес сообщению, педагогические - для лучшего усвоения материала.  
 Большое значение имеет и правильность самого изложения материала. Грамотность, логичность, эмоциональная окраска - все это обязательное условие любого служебного контакта. Нужно следить за правильным употреблением слов, их произношением, ударением (договор, эксперт, обеспечение, одновременно, созвонимся, валовой, оптовый и др.). Не рекомендуется использовать обороты, содержащие лишние слова: "абсолютно новый" вместо "новый", "предварительное планирование" вместо "планирование", "сотрудничать вместе" вместо "сотрудничать", "каждый в отдельности" вместо "каждый" и т.п. Большую осторожность необходимо соблюдать при употреблении иностранных слов. Неправильное или параллельное употребление иноязычной лексики ведет, как правило, к ненужным повторениям. Так, например, "промышленная индустрия" - слово "индустрия" и заключает в себе понятие промышленной; "форсировать строительство ускоренными темпами" - "форсировать" и означает "вести ускоренными темпами". Необходимо также помнить, что безличные конструкции часто прикрывают нежелание выступающего брать на себя ответственность, самостоятельно думать ("представляется целесообразным" - "я считаю целесообразным", "думается, что..." - "я думаю, что...), а употребление словесных "красивостей", преувеличение говорит о стремлении к перестраховке и показушничеству ("высказывать критику" - "высказывать пожелания", "что-то сделать" - "достигнуть целей, рубежей, горизонтов").  
 Большое значение при проведении делового совещания играет тон разговора. Психологические исследования показывают, что люди часто ориентируются не на содержание высказывания, а на тон выступающего. Эмоциональное возбуждение оратора передается и слушателям. Психолог П. Вацлавек определил, что в процессе решения любой проблемы межличностные отношения играют доминирующую роль. Если отношения между людьми нарушены, то даже наилучшие аргументы не приводят к положительному результату. Этот феномен принято называть "моделью айсберга". Если все параметры, влияющие на решение проблемы, принять за "большую льдину" - 100%, то "часть над водой" (10-20%) - занимает предметная область, а "в воде" (80-90%) - область взаимоотношений. Во избежание действия данного феномена, а также просто для его снижения одним из правил в учебных материалах Образовательного института компании "Фольксваген" является ориентация на цель переговоров, беседы, совещания, а не на проблему, на распознавание и выработку общих интересов, терпение и искренность.  
 Проанализировав не эффективно проведенные деловые беседы, совещания,заседания,переговоры,психологи, в качестве основных причин, мешающих продуктивному общению, выделяют следующие:

а) использование обидных, некорректных слов, различных колкостей;

б) попытки интерпретировать слова другого человека (например: "Ты молчишь, потому что тебе нечего сказать");

в) использование различного рода метафор (например: "Ты краснеешь, как помидор", а в ответ: "А ты ни с чем лучше не мог меня сравнить");

г) использование слов "всегда", "никогда"; д) приписывание другому невысказанных им мыслей (например: "Ты думаешь..."); е) использование прямых указаний.  
Систематизировав весь материал, необходимый для проведения совещания, проанализировав все нюансы эффективности своего выступления, руководитель должен определить стиль предстоящего мероприятия.

**5. Два стиля проведения деловых совещаний**

Ведущий совещания обычно выбирает один из двух основных стилей его ведения: дипломатический или авторитарный.   
 Дипломатический стиль предполагает учет мнений всех участников совещания, а также то, как различные идеи согласуются между собой.

При этом неизбежны компромиссы.   
При авторитарном стиле руководства некоторые участники стремятся «протащить» свои проекты, действуют напористо. При таком ведении совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формирует свое мнение категорично, не допуская возражений.   
Авторитарное ведение совещание допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров. Это возможно в том случае, если необходимо как можно быстрее принять решение.   
 Психологи утверждают, что оба стиля поведения – дипломатический и авторитарный – могут приводить к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. Поэтому есть смысл подробно рассмотреть лишь дипломатический стиль ведения делового совещания как наиболее предпочтительный в условиях, когда административно-командная система осталась в прошлом.

**Заключение**

Подводя итог всему вышесказанному, хотелось бы еще раз обратить внимание на актуальность распределения рабочего времени каждого руководителя организации, на его умение четко, ясно, быстро доводить информацию до своих подчиненных, получать все необходимые сведения от них, принимать своевременно правильное решение.

Как видим, совещание - процесс сложный и при его проведении необходимо учитывать огромное количество психологических закономерностей и правил. Объективная же реальность в настоящее время заставляет всех руководителей строительных организаций поворачиваться лицом к проблеме повышения эффективности своей работы, продуктивного использования каждой минуты рабочего времени. В настоящее время деловая переписка имеет важнейшее значение, она должна обладать этикой и быть предельно лаконичной и понятной.

**Список использованной литературы:**

1. И.С.Дараховский, Т.В.Прехул “ Бизнес и менеджер”, Москва, 1992г.

2. Фишер Р., Эртель Д. “Подготовка к переговорам”, Москва, Филинъ, 1996г.

3. Басаков М. И. Справочник секретаря по делопроизводству.2-е издание, испр. И доп. – М.: «Март» Ростов-на-Дону: издательский центр «Март», 2006 – 320с.

4. Веселов П. В. Современное деловое письмо. – М.- 1990. – 150с.

5. Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов. / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко .- 3-е. изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА,2000.-327с.

6. Основы менеджмента: Учебное пособие. - М.: ИВЦ «Маркетинг»,2000 г.

**Приложение 1**

Образец делового письма

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шапка на фирмен- ном бланке 2интервала   Внутренний номер, дата 2 интервала   Адрес   2 интервала   Внимание   Приветствие   2 интервала  Касательно (подчер- кивается)   Текст письма с двойными интервалами между абзацами.   2 интервала  2 интервала   Название фирмы   4 интервала для подписи     Фамилия   Должность   Указание на приложение |  | **A. R O B I N S O N & C o., L I M I T E D** 65, Victoria Street, London E.CA    DVB / AB                                                      May 15, 2000    Green & Co., INC   25 Staffordshire Street London, E.C.    Attn.: Mr. R.S. Jones, Sales Manager   Dear Sir,     Request for a Sample                                                           Yours truly                                                      A.ROBINSON & Co., Ltd.                                                       ROBINSON                                                    Chairman  Encl.: |

**Приложение 2**

Специальные инструкции для почты

(By) Air Mail Авиапочтой

Registred (Mail) Заказной корреспонденцией

Express Delivery Срочная доставка

Poste Restante До востребования

To be called for До востребования

Printed matter Бандероль

Please forward Пожалуйста направьте

To be forward Переслать (отправить по месту назначения)

If undelivered, return to: В случае неполучения адресатом письма, вернуть

Urgent Срочное

Personal Личное

Confidential Конфиденциальное