

Таким образом, умелое использование и организация самостоятельной работы студентов способствуют продвижению студентов от получения знаний к умениям и навыкам самообразования.

Д. И. Добрынин, В.Б. Черник
г. Екатеринбург

К проблеме корректного оформления деловых писем

Информация в наше время играет исключительно важную роль в жизни и деятельности людей. Успешно решая проблемы технического характера, ведомственные структуры, обеспечивающие безопасность жизнедеятельности населения, и МЧС в том числе, все более ценят информацию, от своевременности, количества и качества которой зависит оперативность и качество принимаемых решений, благополучие людей. Современное общество, кроме того что оно «потребительское» и «постиндустриальное», еще характеризуется как «информационное», тем самым подчеркивается исключительная роль информации на современном этапе развития человечества.

Важнейшими носителями информации, особенно в деловой сфере, являются многочисленные формы и виды документов. Документы — одно из основных средств общения. Но деловые документы являются не только средством делового общения, но и юридическим обоснованием прав и обязанностей. Деловое письмо - это еще и самопредставление, элемент и показатель имиджа организации; оно многое говорит о культуре и намерениях партнеров, демонстрирует их ориентацию на дело или на односторонний успех, показывает истинную суть деятельности. Содержание и оформление делового письма могут дать ответ на вопрос, стоит ли иметь дело с партнером. Умение общаться посредством деловых бумаг, осуществлять «правильное» делопроизводство — один из факторов делового успеха. Грамотно и эффективно организованное делопроизводство

способствует повышению скорости и качества принятия управленческих решений.

Темой статьи является рассмотрение вопросов внешнего делопроизводства в деятельности подразделений ГПС МЧС России. Деловая переписка является одним из основных средств обмена информацией между учреждениями, организациями, предприятиями и различными фирмами, поэтому очень важным является умение правильно писать деловые письма в нужном стиле и тоне.

Информационно-документационное обслуживание является основной обеспечивающей функцией управления, выполнение которой требует профессиональных знаний. Уровень, качество этого обеспечения определяют оперативность, четкость и слаженность работы организации, влияют на деловую репутацию и, в конечном счете, на выживаемость фирмы. Организацию делопроизводства осуществляют специалисты, а при больших объемах работы — целые подразделения (управления делами, общие отделы, канцелярии, секретариат, экспедиция).

Как и любая другая важная деятельность, документационное обеспечение управления требует внимания руководителя и понимания важности и особенностей этой работы. Любой руководитель является, с одной стороны, — организатором производства и управления и потому обязан уделять внимание документационному обеспечению управления, его организации, персоналу, занимающемуся делопроизводством; а с другой стороны, — руководитель сам является субъектом делопроизводства, работающим с документами, определяющим их назначение, порядок работы с ними и содержащимися в них решениями и предложениями. Статус руководителя превращает его в звено делопроизводства, и поэтому руководителю необходим набор знаний, обеспечивающих эффективное участие в работе с документами. Рассмотрим требования, предъявляемые к составлению различных типов деловых писем.

Письмо-извещение. Этот вид письма традиционно используется для сообщения адресату какой-либо информации, могущей заинтересовать его. Такой информацией может быть изменение фактической информации, каких-либо сроков; открытие новых представительств, филиалов и т.п. В переписке письмо-извещение используется для уведомления потенциального клиента или партнера, однако в системе МЧС данный вид писем соотносится с извещением о более значимых областях деятельности: оповещение о необходимости прибыть в инспекцию, приглашение на конференции, совещания, которые являются по сути обязательными в силу направленности на обеспечение мер жизнеобеспечения, а не просто коммерческого интереса, как в других сферах.

Следующее письмо - это **письмо-запрос**. В деловой переписке этот вид письма используется для получения информации об объекте общих интересов. Такой информацией может быть техническое состояние, количество, сроки реализации, качество и другие характеристики объектов. Письмо-запрос используется для выяснения конкретных сведений об интересующих характеристиках.

Третье письмо - это **ответ на запрос**. Ответ на запрос в значительной степени зависит от содержания самого запроса. В случае, например, если в запросе содержалась просьба выслать конкретное предложение, то, как такого ответа на запрос может и не посылатся, а сразу высылаться оферта (которая и будет содержать конкретные данные). В случае если в запросе содержалась только просьба прислать образец, то ответом может стать высылка образца с сопроводительным письмом. Наконец, может быть послан и ответ на письмо, содержащий требуемые данные, как и происходит в нашей переписке.

Если в деловой переписке наступает такая ситуация, что ожидаемый ответ одного из партнеров по каким-либо причинам не поступает и невозможно с помощью других средств сообщения получить его, посылатся следующий вид коммерческого письма - **письмо-напоминание**. Содержание

и тон письма-напоминания зависит от того, насколько важны сведения или действия, задерживающиеся в связи с отсутствием информации от партнера. В зависимости от этих факторов письмо может содержать одну или две части. Письмо из двух частей включает в себя часть, собственно напоминающую и часть, содержащую меры, которые будут приняты в случае дальнейшего отсутствия вестей от партнера. В том случае, если информация не является важной или если никаких обязательств еще и не было, то вторая часть письма опускается. В приведенной ниже переписке письмо-напоминание написано без второй части так как обязательств фирмой дано не было и кроме того отправители письма заинтересованы в сохранении партнерских отношений с получателями.

Следующее письмо - это письмо, отправленное в ответ на напоминание, **письмо-просьба**. Письмо-просьба посылается в тех случаях, когда необходимо изложить какую-либо просьбу от лица предприятия или организации. В данном случае письмо-просьба является как бы дополнением к запросу, то есть в ней содержится просьба прислать дополнительную информацию.

Ответ на просьбу в значительной степени зависит от содержания просьбы и в принципе это может быть любое письмо. Ответом на письмо-просьбу может быть **гарантийное письмо**. Гарантийное письмо в общем случае содержит подтверждение определенных обещаний или условий и адресуются обычно организации или частному лицу.

Письмо-заказ - это вид коммерческого письма, содержащий обращение с просьбой поставить определенный товар в определенном количестве, при оговоренных условиях. **Ответом на заказ** в общем случае может являться, подтверждение заказа с вытекающей из этого высылкой товара и возможно сопроводительного письма, отказ или нечто посредственное с фразами типа *“заказ принят к рассмотрению”*, *“в данный момент заказ не может быть выполнен”* и т.п. Также может быть выслано предложение о замене товара, по каким-либо причинам не высласмого,

другим ему подобным. Приложение - сопроводительное письмо. Сопроводительное письмо и составляется при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. В принципе, сопроводительные письма оправдывают себя только в том случае, когда они содержат какие-либо дополнительные сведения или разъяснения по поводу присылаемого.

Письмо-подтверждение служит для подтверждения получения каких-либо документов или материальных ценностей.

Коммерческое предложение или **оферта** посылается в случае, когда инициатор желает сообщить клиенту о возможности заключить сделку на определенных условиях. Оферта также может посылаться как ответ на запрос. Существует два вида оферт: **свободная** и **твердая**. Свободная оферта - предложение, рассылаемое как правило сразу многим потенциальным покупателям и не влекущее за собой какого-либо обязательства со стороны продавца. Твердая оферта, напротив, подразумевает обязательство продавца поставить предлагаемую партию товара на тех условиях, которые указаны в письме. Твердая оферта обычно посылается с условием ответа в течение определенного времени. Оферта как правило несет в себе следующую информацию: количество товара, качество товара, упаковка, цена, сроки поставки, условия платежа, срок действия оферты и т.д. **Ответы на оферту** могут содержать различные сведения. Если покупатель согласен с условиями оферты, то он посылает ответ, выражающий его согласие, именуемый в таком случае **акцептом** (англ. Assent - принять). В этом случае посылается заказ или контракт и заключается сделка. Если покупатель согласен не со всеми пунктами предложения, то он посылает **контрпредложение**, где излагает свои условия.

Предпринятый нами анализ отдельных деловых писем позволяет заключить, что ряд вышеуказанных требований не соблюдается: деловые письма нуждаются в значительной технической доработке и переосмыслении содержания.