

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Тольяттинский колледж сервисных технологий и предпринимательства»

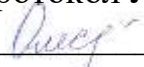
Методическая разработка занятия
по междисциплинарному курсу
**МДК 03.01 Современные технологии садово-паркового и ландшафтного
строительства**
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности среднего профессионального образования
35.02.12 Садово-парковое и ландшафтное строительство

Тольятти,
2020г.

Рассмотрено

Председатель ПЦК
профессий и специальностей технического
естественно-научного профиля

Протокол № 9 от 27.02.2020г.

 /Сосяк О.В./

Разработчики:

ГАПОУ ТКСТП преподаватель О.В. Сосяк

(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

Практическое занятие № 16 «Письменная деловая коммуникация»

Цель работы: сформировать умение вести письменную деловую коммуникацию.

Задачи:

- способствовать изучению студентами многообразия способов рекламы ландшафтных услуг;
- способствовать развитию у студентов творческого мышления;
- формирование умения вести письменную деловую коммуникацию.

Оборудование: Интернет-ресурсы, программа «Microsoft Word».

Задание:

1. **Ознакомьтесь с информацией.**
2. **Вы владелец садового центра. Вам необходимо составить письмо покупателю об уменьшении стоимости доставки поставляемых ему грунтов, в связи с уменьшением стоимости.**

Готовую работу необходимо отправить на e-mail: O1L2E3S4S5Y6A@YANDEX.RU

Письменные коммуникации являются разновидностью личных коммуникаций. Их особенность – дистанцирование в пространстве от партнера. Исходя из этого письменные коммуникации имеют определенные особенности. Основная из них – необходимость передачи достаточно больших объемов информации в тексте письма.

Деловая переписка между партнерами несет информацию не только в тексте, но и «между строк». Важно не только, что написано, но и как это сделано. По тому, как составлено и оформлено письмо, реципиент делает вывод о культуре делопроизводства, об уровне культуры управления организацией. Для эффективного ведения деловой переписки необходимо знать и уметь применять нормы служебной переписки, правила создания, оформления и организации работы с документами.

По сути, любой документ, созданный в организации является элементом ее имиджа.

Элементы архитектоники письма:

- Реквизиты,
- эмблема,
- наименование организации адресата,
- справочные сведения,
- дата,
- регистрационный номер,
- текст письма (включая обращение),
- подпись.

ПРАВИЛА ПИСЬМЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

1. Тактичность.

- сконцентрировать внимание на восприятии получателя,
- обращаться к личности, а не к категории,
- избегать указаний на пол.
- использование множественного числа. Например: «Служащие будут продвигаться по службе на основании их способностей и трудового стажа» вместо «Любой служащий будет продвигаться по службе, исходя из его способностей и трудового стажа».

2. Персональность. При написании текста необходимо передавать позицию «Вы», что означает необходимость сосредоточиться на нуждах и интересах вашего адресата, а не на своих собственных.

3. Позитивность.

4. Энергичность, активность.

5. Цельность, т.е. в деловой корреспонденции каждое предложение должно содержать только одну мысль, текст должен быть связанным и подчиненным определенной цели. Желательно избегать в одном письме решения нескольких вопросов.

6. Связность.

7. Ясность, что выражается в выборе слов, структуры предложения и абзаца, а также общую организацию сообщения.

8. Краткость, т.е. следует избегать многословных выражений, избитых фраз, ненужных повторений и абстрактных слов.

9. Удобочитаемость.

10. Использование элементов унификации

Деловая переписка в управленческой деятельности большую роль играет, постоянно завоевывая новые сферы в деловом мире она становится всеобъемлющей отраслью деловой коммуникации. Это связано с техническим прогрессом, увеличением количества контактов между деловыми партнерами, в том числе и удаленных пространственно.

Деловая письменная коммуникация занимает особое место в сегодняшней социокультуре и обладает своим функциональным стилем. Коммуниканты отбирают и организуют необходимые языковые средства для успешной деловой коммуникации.

ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Целесообразно оформлять письмо на фирменном бланке компании, где должно быть указано наименование организации, адрес месторасположения, контактные телефоны, возможно e-mail, сайт, логотип. Бланк письма (горизонтальный или угловой) должен содержать следующие реквизиты:

Эмблему (логотип) организации

Наименование организации— автора документа

Адрес организации

Дату документа

Регистрационный номер документа

Ссылку на номер и дату входящего документа

Второй экземпляр письма делается на простой бумаге. В этом случае целесообразно поставить оттиск реквизитов.

Реквизиты адресата максимально могут состоять из следующих частей:

Наименование организации (в именительном падеже)

Наименование структурного подразделения (в именительном падеже)

Должность получателя (в дательном падеже)

Фамилия и инициалы получателя (в дательном падеже)

Почтовый адрес и индекс

В ответах на обращения частных лиц сначала указывается почтовый адрес, а уже затем — фамилия и инициалы получателя.

Деловое письмо необходимо печатать с использованием полей: левое поле должно быть не менее 3 см (для подшивки документов), справа – не менее 1,5 см.

Шапка делового письма должна содержать наименование компании-получателя с указанием ФИО и должности лица-получателя (в правом верхнем углу).

Вне зависимости от тематики и содержания, письма, отправляемые из Вашей организации, делятся на две группы: инициативные и ответные. В инициативных письмах (просьбу, запрос, предложение, претензию), для удобства указывается исходящий номер и дата. Предпочтителен вариант размещения исходящего номера и даты на одной строке в левом верхнем углу письма под «шапкой» бланка, например: 21.05.02 № 01-07/111. В письме-ответе помимо исходящего номера необходимо дать ссылку на дату и номер инициативного документа, на который Вы отвечаете. Например: 27.06.02 № 01-07/113 на № 03-21/135 от 03.06.02.

По мере необходимости (при объеме ориентировочно больше 15 строк) после даты и номера документа указывается его заголовок.

Деловое письмо должно содержать обращение к получателю письма. Если известно имя, то личное обращение, если имя адресата неизвестно, то безлично (начальнику отдела).

Лид-абзац - одно предложение, куда входит формальная благодарность (для писем ответов) и пояснение мотивов делового письма.

В конце делового письма должна присутствовать подпись отправителя (ФИО, должность, подпись).

Для официальной деловой переписки обычно применяют шрифт Times New Roman с 12-м размером шрифта и одинарным интервалом.

ТЕКСТ ПИСЬМА

ПИСЬМА С ПОЛОЖИТЕЛЬНЫМИ СООБЩЕНИЯМИ.

К письмам с хорошими новостями относятся все сообщения, в которых отправитель исполняет желание другой стороны. Среди наиболее часто встречающихся типов писем с хорошими новостями — те, в которых пишущий положительно разрешает возникшую ситуацию, удовлетворяет запрос, подтверждает получение заказа. Реакция получателя на такое письмо обычно бывает положительной.

Структура письма с положительным сообщением:

Следует начинать с основного сообщения, т.к. оно представляет положительную информацию, что вызовет доброжелательность реципиента и сэкономит его время и время коммуникатора.

Представить разъяснительные второстепенные детали, ответить на все вопросы, постараться предугадать и ответить на другие возможные вопросы.

Закончить на положительной ноте в такой же прямой манере, в которой и начиналось. Уместна ссылка на будущее сотрудничество.

Завершить сообщение кратким позитивным заявлением.

Результат обучения: умение вести письменную деловую коммуникацию.

Пример письма

На фирменном бланке организации

Кому:
Наименование организации,
Адрес, телефон
ФИО Руководителя

От
Наименование организации
Адрес, телефон

№ _____ от _____ 20__ г.

Уважаемый _____!

Текст обращения

- В связи с изменением ранее доведенных до заказчика лимитов бюджетных обязательств согласно письму №__ от__ направляем Вам предложение об уменьшении цены и количества поставляемого товара по договору на _____ № _____ от_____.

Пункт 1.1. контракта читать в следующей редакции:

Поставщик обязуется в порядке и сроки, предусмотренные Контрактом, осуществить поставку _____ в соответствии со Спецификацией (приложение № 1 к Контракту).

Пункт 1.2. контракта читать в следующей редакции:

1.2. Цена Контракта, составляет _____ руб. (_____) _____ коп., включая НДС _____ руб. (_____) _____ коп.

Приложение:

1. Расчет стоимости единицы товара, работы, услуги.
2. Спецификация в новой редакции.

Подпись

Печать (при наличии)

ФИО отправителя, телефон для связи