

За равные права и лучшее будущее для всех детей!

HealthProm

Работая во имя здоровья и социальной поддержки уязвимых групп населения в Восточной Европе и Центральной Азии



Написание писем и отчетов

Семинар проводится в рамках проекта ХелсПром за счет средств Фонда Биг Лотери
А.Исраилов

НАПИСАНИЕ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ



Виды деловой переписки:

- на бумаге;
- по электронной почте.

(термины: адресат – тот, кому пишут; адресант – тот, кто пишет)

	Внешняя	Внутренняя
Официальная	Адресат: внешнее лицо/организация. Примеры: гарантийное письмо, информационное письмо, коммерческий запрос, пресс-релиз.	Адресат: сотрудник вашей организации. Примеры: приказ, распоряжение, служебная записка, объяснительная.
Личная	Адресат: внешнее лицо/организация. Примеры: приглашение, поздравление, соболезнование, рекомендательное письмо, благодарность.	Адресат: сотрудник вашей организации. Примеры: письмо-ответ, информационное письмо, приглашение, поздравление, соболезнование, рекомендательное письмо, благодарность.

Каждая организация может обычно иметь свои правила внутренней официальной и личной переписки. Внешняя деловая переписка следует определенным общепринятым правилам.

Структура делового письма

Любое деловое письмо должно быть четко структурировано.

Ясная структура имеет следующие преимущества:

- экономит ваше время и время адресата (тому, кому пишете);
- гарантия, что ваше письмо прочтут и правильно поймут его суть (содержание);
- повышается вероятность, что вы получите такой же ответ.

Итак, стандартное деловое письмо имеет следующую **структуру**:

- Обращение
- Введение (Преамбула)
- Основной текст
- Заключение
- Подпись
- Постскриптум (P.S.)
- Приложения

Обращение

- Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО адресата. Для официальной деловой переписки стандартным считается обращение “Уважаемый”, которое пишут с большой буквы и по центру листа. А дальше масса вариантов в зависимости от того, что пишут и кому.
- В Кыргызстане принято обращаться по имени и отчеству, в международных организациях – по имени и фамилии (если ваш знакомый, то по имени). Если Вы знаете партнера лично, можете обратиться так: “Уважаемый Асан Асанович”, не знаете – “Уважаемый господин Асанов”. Кстати, в обращении к человеку слово “господин” сокращать до “г-н” нельзя. И ни в коем случае нельзя писать “Уважаемый господин Асанов А. А.”. Либо “Асан Асанович”, либо “господин Асанов”. Прежде чем отправлять такое письмо, тщательно проверьте, соответствует ли выбранное обращение статусу адресата.
- А вот обращение “Дамы и господа” является светским, и его лучше использовать, скажем, для приглашения на открытие салона модной одежды. Если же Вы приглашаете на деловую презентацию – например, нового проекта, – то по сложившейся практике используется общее для всех обращение или “Уважаемые друзья/коллеги”, если большинство ваши коллеги и друзья или “Уважаемые господа”, если проводится благотворительный аукцион с приглашением бизнес-структур и чиновников.

Пример обращения:

Фирменный бланк
Исх., дата

Генеральному директору
ОсОО «Конкорд»
Бегалиеву Н.А.

Уважаемый Нурлан Азаматович,

Введение (Преамбула)

- Составляет первый абзац письма, в котором изложена его цель, причина, побудившая вас его написать. Прочтя введение, адресат должен понять суть письма.

Пример: В связи с приближением Дня Защиты Детей обращаюсь к Вам с просьбой поддержать нашу акцию «Дети – наше будущее!», которая пройдет 29 мая в парке ...

Основной текст

- Далее в 2х – 4х абзацах должна быть изложена ситуация, выражены Ваши личные мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложен Ваш вариант разрешения вопроса.
- Для усиления воздействия здесь даются цитаты из высказываний (н-р, президента), ссылки на статьи законов, данные исследований, нашумевшие случаи и т.п. факты.

Пример: 1 июня для большинства из нас является праздником радости, смеха, конкурсов и подарков. Но не для многих детей с особыми нуждами, родители которых являются членами Ассоциации Родителей Детей-Инвалидов. Из 120 детей наших членов более 80% из них живут в семьях, где более половины родителей не имеют постоянной работы, а это означает, что многие из них не получают подарков ко Дню Защиты Детей. Зная о вашей благотворительной деятельности, я обращаюсь к вам помочь нам устроить небольшой праздник для детей в виде материальной или финансовой помощи. На выделенные средства для 120 детей будут закуплены не только сладости, но и необходимые вещи для развития, такие как канцтовары, памперсы, игрушки и т.п. Мы обязуемся предоставить вам описательный и финансовый отчеты в течение месяца после проведения праздника. При необходимости ваш сотрудник может принять участие в закупке и раздаче подарков...

Заключение

- Необходимо для краткого подведения итогов всего написанного и логичного завершения письма.

Пример: Уверена, что Ваша помощь на День Защиты Детей поднимет настроение не только детям, но и их родителям и окружающим. Нам важен Ваш любой вклад независимо от его размера, т.к. любому

ребенку дорого внимание. Мы верим, что мир не без добрых людей. В приложении Вы найдете фотографии нескольких детей из нуждающихся семей.

Подпись

- Письмо завершается подписью (ФИО + должность) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Также возможны варианты: «Искренне Ваш», «С надеждой на будущее сотрудничество», «С благодарностью за сотрудничество» и т.п.
- При подписании письма важно учесть ранг адресата и адресанта. Письмо на имя генерального директора должен подписывать также генеральный директор или, как минимум, его заместитель. При этом подпись должна соответствовать её расшифровке: ситуация, когда заместитель директора ставит косую черту рядом с фамилией директора и подписывается своим именем, недопустима.

Пример:

С уважением,

Жумабекова Т.К.

Председатель Ассоциации Родителей Детей-Инвалидов г.Бишкек

Постскрипту

- Постскрипту (P.S.) – приписка в конце письма после подписи – довольно редко используется в деловой переписке. Она служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.

Пример: P.S. Координатор дневного центра будет встречаться с Вашими специалистами у Вас в офисе вместо меня завтра в 14:00.

Приложения

- Приложения являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своём листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

Пример:

Приложения:

- Письмо к президенту Отунбаевой Р.И. от 23.05.11за № 56 на 3 листах

- Пресс-релиз о Праздновании Дня Защиты Детей 29 мая 2011 г. на 1 листе

Оформление деловых писем

Несколько правил:

- Использовать фирменный бланк со всеми правильными данными (даже по эл.почте, если посылается официальное письмо).
- Правила пунктуации и грамматика не особо важны, если суть письма (проблема) ясна. Но чтобы вас воспринимали серьезно число ошибок должно быть минимальным.
- Желательно уместить письмо на 1 листе А4.
- Обращаться персонально к человеку и должности. Обращаться по имени и отчеству. Ошибок в этом допускать нельзя.
- Оформлять только одним шрифтом, н-р, Times New Roman 12 размер или Arial 10 размер.
- Не обязательно начинать абзац с красной строки, но между абзацами оставлять один пустой пробел.
- Одна тема – одно письмо.
- Соблюдайте логическую последовательность (т.е. за первым действием произошло следующее или по времени).
- Меньше воды («будьте так добры», «позвольте не согласиться с вами», или писать об одном и том же, но разными словами), больше конкретики и краткости.
- Старайтесь избегать предоставлять «выбор», типа «если вам интересно, то вы можете связаться с нами...», лучше «для обсуждения деталей проекта, свяжитесь с нами по...»

- Чем проще будут Ваши предложения, чем короче будут предложения и абзацы, тем понятнее они будут. Читатель Вашего письма не должен продирааться сквозь текст. Эффект значительно усилится, если письмо будет простым и доступным для понимания.
- Пишите, заранее зная ответ вашего адресата.

Пример: Травка зеленеет, солнышко блестит, ласточка с весною в сени к нам летит, приходите в гости, попробовать вина, нового, хорошего, отменного вина.

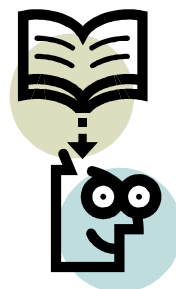
Какая у вас будет реакция, если вы это получите в деловом письме? Ваша реакция уже заранее известна. Таким образом, прежде чем писать текст, необходимо понять, какую реакцию он вызовет у читателя. Как текст будет воспринят адресатом. Если отрицание, то продумайте как обойти эти барьеры. Если согласие, то как привлечь на свою сторону.

- Аргументируйте.
Почему адресат должен проникнуться вашими проблемами? Чем Ваши предложения отличаются от всех остальных? Какие преимущества или выгоды он получит? Или наоборот, что произойдет, если он не сделает то, что должен? Необходимо аргументировать ваше письмо, подтверждая их фактами и ссылками (на цитаты, н-р, президента, законы, Конвенции, известные случаи).
- Предоставьте адресату план действий.
После того как адресат прочтет Ваше письмо, он должен четко представлять, что дальше делать с этой информацией. Как участвовать? Постарайтесь предоставить четко исполнимые предложения:
- н-р, не просто «помогите найти помещения», а предоставьте нам помещение по адресу... или размером...;
- не просто «улучшите доступ к образованию», а постройте пандусы в каждой школе района, что обойдется в 2000 сом каждый...

НАПИСАНИЕ ОТЧЕТОВ

Что такое отчет? Для чего нужен отчет?

- институциональная память
- пример для подобной деятельности
- избежать ошибок
- мониторинг, контроль, оценка
- дисциплина для сотрудника



Общепринятых стандартов написания отчетов нет. У каждой организации могут быть свои требования.

Написание отчетов

- Помните отчеты не должны писаться ради отчетов, которые никто не читает, иначе это получится пустая трата времени, ресурсов и энергии.
- Отчеты пишутся по требованию.
- Отчет пишет один человек, при необходимости, он может/должен запрашивать информацию у других.
- Отчет должен быть кратким и содержательным, за исключением требований доноров.
- Отчеты должны храниться в одной отдельной папке по годам (как на полке, так и в компьютере).
- Формат написания отчетов должен быть один для всех сотрудников (тительный лист, название, лого, лозунг, один шрифт, один размер...)

Примерная структура отчета

- Название отчета
- Данные об отчете: место, дата, ответственный(е), необходимая статистика (н-р, число участников...)
- **Введение (Краткий обзор)**

- **Основной отчет** (+ некоторые фото, вырезки из газет, высказывания партнеров или других лиц, письма)
- **Проблемы**
- **Выводы**
- **Рекомендации/предложения** (что делать дальше?)
- ФИО написавшего отчет
- (Подпись, дата)
- Приложения (все фото, письма, исследования по отчету, статьи из газет, CD/DVD)

Название отчета

- Если определенные требования отсутствуют, тогда в отчете постараться учесть следующее:
- Название, отражающее суть текста в 3-6 словах, чтобы через год любой сотрудник мог найти этот отчет по названию. Пример: «Отчет по проведению семинара по социальной модели инвалидности для родителей детей с ОВ 12-14.05.10»
- Сохраняя в компьютере, в названии желательно указывать дату (проведения мероприятия или написания отчета). Пример, «отчет по семинару_соц_мод_инвалидность_12-14мая10»

Данные об отчете

- Данные об отчете: место, дата, ответственный(е), необходимая статистика (н-р, число участников...), цель и задачи (если имеются)

Пример:

- Место проведения: офис АРДИ, г.Бишкек
- Дата: 12-14 мая 2010 г.
- Число участников: 12
- Ведущие: Т.Балкибекова, С.Торобекова
- Цель: провести 2-дневный семинар по социальной модели инвалидности для 20 членов АРДИ. Задачи: повысить их знания и изменить отношение, активизировать, распространить среди других членов.

Введение (краткий обзор)

- Здесь в одном-двух абзацах кратко описывается содержание основного отчета.

Пример: Семинар по соц.модели проводился впервые для 12 членов АРДИ, большинство из которых (10) были женщины. Ведущими семинара выступили сотрудники АРДИ... На 2-дневном семинаре были затронуты соц. и мед. модели инвалидности, отношение общества и как мы можем поменять это отношение. В результате родители поменяли свое отношение и взгляды и решили дальше распространять информацию для изменения отношения.

Основной отчет

- Здесь дается основная информация по деятельности и достигнутым результатам, куда также можно приложить некоторые (не все) фото, вырезки из газет, особо интересные высказывания партнеров, детей или других лиц.
- В основную информацию необходимо включить такие детали как дата, время (н-р, встречи или начала мероприятия), статистика, ФИО (главных лиц встречи) и т.п.
- Если деятельность планировалась, тогда деятельность и достигнутые результаты сравниваются с запланированными (н-р, планировалась 20 участников, а в итоге участвовало 12).
- Давать такие подробности как время и меню обеда или куда ходили на перерыве/вечером и т.п. нет необходимости. Т.е. второстепенную информацию, отсутствие которой никак не повлияет на отчет, можно не давать.
- Некоторые заполняют отчет в таблице, по которой можно проследить за тем, что делать дальше.

Пример:

№	Что было сделано? Каких результатов достигли? Опишите.	Запланированные данные (индикаторы)	Достигнутые данные (индикаторы)	Что делать дальше?

Проблемы

- Здесь можно описать проблемы, которые произошли во время деятельности. Необходимо также описать, как они были решены.
- Желательно описывать проблемы, которые конкретно относились к деятельности.
- Пример: во время тренинга было очень жарко или на второй день семинара вместо 17 родителей пришло только 12.

Пример:

№	Какие были проблемы?	Что было сделано, чтобы решить эти проблемы?
---	----------------------	--

Выводы

- Должен описать просто, кратко, ясно к чему привела деятельность.
- На основе выводов составляются рекомендации.

Пример:

Вывод 1: Семинар проводился впервые для 12 членов и оказался не просто полезным инструментом для повышения их знаний, изменения их взглядов, но и помог АРДИ обрести активных членов.

Рекомендации/предложения

В этом разделе необходимо дать рекомендации о том, что делать дальше, чтобы улучшить что-то, избежать ошибок или предложить новую или рациональную идею.

- Предложения должны быть конкретными, а не общими фразами.

Пример: вместо «нужно почаще проводить такие семинары», указать «проводить такие семинары как минимум 1 раз в месяц для охвата всех членов АРДИ к концу года».

Приложения

- В конце отчета нужно приложить все что так или иначе имеет отношение к деятельности по отчету, если такие материалы существуют (фото, видео, раздаточные материалы, письма, исследования по отчету, статьи из газет, CD/DVD).
- В некоторых случаях доноры требуют прилагать оригиналы прилагаемых материалов (н-р, газетные статьи), поэтому необходимо иметь материалы как минимум в 2-х экземплярах.

Источники

<http://business-letters.ru/>

<http://www.imageline.ru/>

Виктор Сороченко, 2003 г.

ХелсПром

www.kelechek.kg
все об инвалидности