

## **Компетенции в сфере коммуникации.**

### **Тема Письменная коммуникация.**

**Тема:** Составление служебной записки простой и сложной формы.

**Учебная цель:** Научиться составлять служебную записку простой и сложной формы

**Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:**  
Студент должен

**Уметь:**

- воспринимать содержание информации в процессе устной и письменной коммуникации.

**Знать:**

- культуру устной и письменной речи делового человека

- правила составления служебной записки.

**Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме**

Служебная записка— это письменное сообщение для использования внутри организации. Традиционно письма применяют для внешних связей, в то время как служебные записки обычно предназначены исключительно для внутренних коммуникаций. Исследователи обнаружили, что 90% сообщений, написанных деловыми людьми, существует в форме писем или служебных записок. Эти же исследователи выяснили, что деловые люди пишут больше служебных записок, чем писем.

Служебные записки выполняют множество функций: передают информацию из одного отдела в другой, поддерживают связь между филиалами, их могут подшивать в архив, чтобы обратиться к ним еще раз. Фактически, служебная записка— это наиболее широко используемая форма письменной коммуникации внутри организации.

- Служебная записка сохраняется в письменном виде. В отличие от устной беседы служебная записка может быть подшита в архив для дальнейшего использования. Ею могут пользоваться как автор, так и получатель. Наиболее вероятно, что служебные записки, затрагивающие важные вопросы, будут сохранены. Ссылка на регистрационный номер предыдущей записки в служебной записке с более поздней датой напомнит как получателю, так и отправителю такие детали, как дата, персональная ответственность и крайние сроки выполнения работ.
- Служебная записка удобна для передачи сложной информации. Когда устное сообщение содержит слишком много очень специфических деталей или его сложно передать в устной форме, слушателю трудно запомнить содержание. Запутанные инструкции нелегко понять, а когда их произносят вслух, то вероятность ошибки восприятия возрастает. Таким образом, служебные записки становятся прекрасными «шпаргалками».
- Служебные записки могут быть доступны сразу нескольким читателям одновременно. Если Вы хотите передать сообщение нескольким сотрудникам сразу, то на индивидуальное общение с каждым потребуется время. Несоответствия в расписании работы могут затруднить сбор группы для встречи, а служебная записка может быть передана большому количеству адресатов одновременно.

Независимо от ситуации, в которой пишется служебная записка, начинать необходимо с ее планирования. Прежде всего, определите Ваши цели. Зачем Вы пишете? Затем постарайтесь проанализировать предполагаемую аудиторию, ответив на вопрос: Кому Вы пишете? И, наконец, выберите основные идеи, подумав, что конкретно Вы хотите донести до читателя.

Служебную записку изобрели для того, чтобы упростить коммуникативный процесс внутри организации, поэтому при ее подготовке и написании некоторые детали и изысканность стиля приносятся в жертву краткости. Обычно деловые люди, которым приходится часто писать, при подготовке служебной записки меньше задумываются над подбором наиболее подходящих слов, чем при подготовке письма. Служебная записка, как правило, менее формальна и более конкретна, чем письмо.

Служебные записки готовят в самых разнообразных ситуациях. Стандартные цели включают в себя:

- Запрос информации;
- Выдачу инструкций;
- Сопровождение другого сообщения (сопроводительная записка);
- Объявления (извещения).

Служебная записка с запросом информации составляет часть внутренней деятельности любой организации. В одних случаях на изучение и подготовку ответа на такой запрос читателю требуются многие часы работы, в других случаях читатель может написать ответ прямо на оригинале и вернуть отправителю. Можно выделить три этапа подготовки служебной записки с запросом информации:

1. Обозначьте основную мысль— запрос.
2. Изложите необходимые детали.
3. Напомните читателю основную мысль и предоставьте дополнительную уточняющую информацию.

Эффективность записки-запроса зависит в основном от ясности и обоснованности содержания сообщения, а также от того, как автор определяет свои цели.

При передаче инструкций с помощью служебной записки Вы должны попытаться так преподнести информацию, чтобы ни одного вопроса предполагаемого читателя не осталось без ответа. В то же время старайтесь избегать «пережевывания» и повторения очевидного.

Служебная записка может быть также использована для сообщения о таких событиях, как перемещения персонала, встречи или изменения в деловой политике компании. Иногда записки-извещения широко распространяются по всей организации, иногда они могут предназначаться только для узкого круга лиц, а иногда их вывешивают на доске объявлений компании.

Формат служебной записки предназначен для упрощения и ускорения процессов внутренней коммуникации. Как правило, это достигается за счет унификации структуры информации. Обязательные элементы служебной информации размещаются в верхней части страницы и включают в себя:

Кому:

От:

Дата:

Тема:

### **Задачи практической работы:**

1. Выполнить практическую работу;
2. Оформить отчет по практической работе;

### **Обеспеченность занятия (средства обучения)**

Основные источники:

1. Учебно-методическая литература:
  - Сборник методических указаний по выполнению практических заданий.
  - Голуб Г.Б., Перелыгина Е.А. Введение в профессию: общие компетенции профессионала: Учебные материалы.- Самара: ЦПО,2010.
  - Голуб Г.Б., Перелыгина Е.А. Введение в профессию: общие компетенции профессионала. Эффективное поведение на рынке труда. Основы предпринимательства: Гиды для преподавателей. - Самара: ЦПО,2010.
2. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003. (утв. Росархивом);
3. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утверждены приказом Росархива от 23 декабря 2009 г. № 76. – Приложение № 16;
4. Лист писчей бумаги формат А4 (210x297мм) с нанесенной ограничительной рамкой, отстоящей от левого края листа на 20мм и от остальных на 5мм со штампом основной надписи 15x185 мм (ГОСТ 2.104-2006).
5. Ручка с чернилами черного цвета.
6. Карандаш простой.

### **Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:**

1. В чем заключаются функции служебных записок?
2. Каковы преимущества служебных записок как средства внутренней коммуникации?
3. Каков должен быть формат служебной записки?
4. Какими могут быть основные цели подготовки служебных записок?
5. С чего следует начать подготовку служебной записки?

### **Инструкция по выполнению практической работы**

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.
2. Изучить порядок выполнения задания.

**Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы**  
Контролем является защита отчета по практическому занятию.

### **Задания практической работы:**

**Задание №1** В связи с приближением летнего сезона прошу Вас представить в службу персонала графики отпусков сотрудников Ваших подразделений не позднее 30 марта с.г. Любые корректировки графика после его утверждения руководством, начиная с 15 апреля с.г. необходимо представлять в службу персонала не позднее, чем за месяц до предполагаемых изменений.

**Задание № 2** Составить служебную записку. Представьте, что вы отвечаете за организацию производственной практики учащихся 3-го курса профессионального лицея № 21. Вы составили расписание рабочего дня, изменив время обеденного перерыва работников, участвующих в проведение практики. Используя информацию о служебных записках, напишите от лица заместителя директора Цветкова С.И. служебную записку на тему «Корректировка расписания обеденного перерыва рабочих цехов №2 и №3». Адресуйте ее директору предприятия Петрову В.Н., датировав сегодняшним днем, и попросите согласовать расписание.

### **Задание №3**

Московский радиотехнический колледж имени академика А. А. Расплетина Министерства образования РФ (Москва, ул. Б.Декабрьская, 5, 124000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Степановой и подписано директором Л.Б.Мартынюком 15 марта текущего года.

**Задание №4** ООО «Лига» (Москва, 123465, ул. Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А.Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К.Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.