

**«Я к Вам пишу...»: деловая переписка в
библиотеке как действенный PR-инструмент
формирования имиджа библиотеки и привлечения
ресурсов партнёрских организаций**

Методические рекомендации

**Орел,
2019**

**«Я к Вам пишу...»: деловая переписка в
библиотеке как действенный PR-инструмент
формирования имиджа библиотеки и привлечения
ресурсов партнёрских организаций**

Методические рекомендации

**Орел,
2019**

ББК 60.844
Я11

Рекомендовано к печати редакционно-методическим советом
БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина»

Ответственный за выпуск: И. А. Никашкина, директор БУКОО «Библиотека им.
М. М. Пришвина»

Автор-составитель, компьютерная верстка: Т. Н. Чупахина, ведущий методист
НМО БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина»

«Я к Вам пишу...»: деловая переписка в библиотеке как действенный PR-
инструмент формирования имиджа библиотеки и привлечения ресурсов
партнёрских организаций: методические рекомендации / БУКОО «Библиотека
им. М. М. Пришвина» ; сост. Т. Н. Чупахина – Орёл, 2019. – 10 с.

«Я к Вам пишу...»: деловая переписка в библиотеке как действенный PR-инструмент формирования имиджа библиотеки и привлечения ресурсов партнёрских организаций

Письма – одно из самых распространённых средств общения в сфере деловых коммуникаций, это одна из основных форм официального общения как между двумя корреспондентами, которыми могут быть как юридическими, так и физическими лицами.

Грамотно составленное и оформленное деловое письмо является своего рода «визитной карточкой» организации, говорит о высоком уровне культуры делового общения, что, несомненно, повышает имидж организации, способствует улучшению её эффективности, укреплению деловых связей.

Умение составлять деловые письма или хотя бы владение основными навыками его составления необходимы для успешной реализации профессиональной деятельности, так как профессионализм специалиста предполагает в обязательном порядке и языковую компетентность. Навыки владения популярными жанрами устной и письменной речи входят в число важнейших профессиональных навыков любого современного специалиста, в том числе и оказывающего информационно-библиотечные услуги.

Деловые письма, которые исходят из библиотеки, можно разделить на несколько видов. Наиболее распространёнными являются следующие **виды писем**:

1. Письмо-просьба (запрос) – в нём излагается какая-либо просьба в краткой и чёткой форме формулируется суть просьбы, подчёркивается искренняя заинтересованность в ней и благодарность за исполнение;
2. Сопроводительное письмо – сопровождает материальные ценности или документы и фиксирует факт отправки;
3. Договорное письмо – это разновидность сопроводительного письма, сопровождает документы;
4. Письмо-подтверждение – в нём указывается на достигнутую степень согласия, свершившийся факт;
5. Письмо-извещение – в нём что-либо сообщается или утверждается;
6. Информационное письмо — это разновидность письма-извещения: в нём приводится своевременная информация о сложившейся ситуации;
7. Гарантийное письмо – составляется для подтверждения определённых обещаний или условий;
8. Циркулярное письмо – доставляет информацию одного и того же содержания в несколько адресов;
9. Письмо-напоминание;
10. Письмо-приглашение, письмо-предложение – адресуется обычно руководителю, специалисту, коллективу, в нём содержится предложение принять участие в праздновании юбилея, заседании, семинаре, массовом

мероприятии; содержит две части: изложение сути вопроса и приглашение к долгосрочным взаимоотношениям или к участию в конкретном мероприятии.

Служебное письмо, как правило, **посвящено одному вопросу**. Его содержание может касаться и нескольких вопросов, но тогда они должны быть взаимоувязаны. Если же вопросы разнородны, целесообразно составлять несколько писем.

Общие требования к тексту делового письма:

- достоверность и объективность информации;
- полнота информации и кратность изложения;
- актуальность информации;
- аргументированность сведений и доказательств;
- точность, рациональность построения текста;
- логичность изложения;
- простота стиля.

Текст письма не должен превышать одной-двух страниц. Более длинное письмо будет трудным для восприятия. Аргументация в письме должна быть не столько исчерпывающей, сколько достаточной. Многие излагают на трёх страницах то, что можно было бы написать в трёх предложениях. Если материала больше, и он не укладывается в указанное количество страниц, оставшуюся часть данных представить в виде приложения к письму.

Содержание делового письма – это связной текст, который состоит из следующих частей:

- вступление,
- основная часть (основное содержание)
- заключение.

Вступление делового письма вводит адресата в тему письма. Оно может предваряться обращением к адресату. Обращение к адресату – это оказание ему знака уважения, какого бы ранга адресат ни был, оно привлекает внимание, помогает установить контакт.

При обращении к лицам одного профессионального круга возможно использование формы *Уважаемые коллеги!*

Во вступлении, как правило, формулируется причина составления документа, указываются основания подготовки письма. Другими словами, вступление содержит ссылку либо на документ, являющийся поводом или юридическим основанием для письма, либо на факты и события. Действенность письма во многом определяется именно вступлением, оно должно пробуждать интерес корреспондента.

В основной части обосновывают вопрос, изложенный в письме.

Заключение делового письма включает в себя выводы, просьбы, сроки, предложения, рекомендации и т. д. Часто именно по заключению можно определить разновидность письма. Например, в заключение письма-просьбы будет ключевое слово – *просим*, письма-предложения – *предлагаем* или более развёрнутое выражение *будем рады, если Вы примете наше предложение* и т.д. Заключительную часть письма заканчивает **формула**

вежливости. Она располагается на 2-3 интервала ниже текста перед подписью. Наиболее распространённая формула вежливости: *С уважением.* Могут быть использованы **и другие формулы вежливости**, например:

Надеемся на продолжение нашего сотрудничества;

Мы заинтересованы в Вашем положительном ответе;

Будем благодарны за быстрый ответ;

Искренне признательны за Ваше содействие;

Заранее благодарю за скорый ответ и т.д.

Текст письма делится **на абзацы**. Абзацем должна выделяться каждая отдельная мысль (аргумент) или тема текста. Она служит показателем перехода от одной мысли или темы к другой и значительно облегчает восприятие информации. Средняя **длина абзаца** – 4-6 предложений. Однако в тексте деловых писем часто встречаются абзацы, состоящие из **одного предложения**. Независимо от длины абзаца следует помнить, что он является внутренне замкнутой смысловой единицей. Каждое последующее предложение абзаца должно быть связано с предыдущим. В середине абзаца не может быть фразы, логически не вытекающей из предыдущего контекста.

Каждый абзац выделяется в документе **абзацным отступом**.

При составлении текста деловых писем необходимо помнить о следующем:

1) **нельзя использовать сленг, жаргон**, эмоционально-оценочную лексику (слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения или уменьшения), экспрессивную лексику, лексические средства и синтаксические конструкции, относящиеся к разговорному стилю или какому-либо другому, кроме официально-делового, образные средства и слова, употребляемые в переносном смысле. Нормой официального делового общения является нейтральный тон изложения. В деловых письмах не допускаются эмоционально-экспрессивная окраска и нелитературные обороты, даже если между сторонами существует конфликтная ситуация.

2) при написании текста делового письма необходимо **избегать категоричности**. Конструкция ключевой фразы определяется глаголами-действиями, которые употребляются в основном в форме 1 лица единственного и множественного числа; реже – в форме 3 лица единственного числа (*Прошу Вас ответить; Просим выслать*). Форма 1 л. ед. ч. в деловых письмах выражает позицию юридического лица, т. е. организации. Глаголы в повелительном наклонении (*вышлите, сообщите*) в официально-деловых письмах не используются. Это объясняется этикетными требованиями к деловым текстам и психологическими законами делового общения – человек охотнее соглашается выполнить действия, выраженные в форме просьбы, нежели в форме приказа: (*прошу оплатить услуги; просим принять меры*). Корректность и уважение – единственно **допустимый тон** для деловых писем.

Письмо обязательно подписывается, в нём обязательно проставляется день, месяц, год и место написания письма.

Довольно часто **вызывает затруднение написание** в деловых письмах прописной или строчной буквы в названиях документов, учреждений и учебных заведений, организаций и их структурных подразделений.

С прописной буквы всегда пишутся:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон (название);

Закон Российской Федерации (название);

Указ Президента Российской Федерации (название).

Названия документов во множественном числе пишутся со строчной буквы: указы, законы.

Название документов без предшествующего, стоящего вне названия родового слова (устав, инструкция и т. п.) пишутся с прописной буквы и без кавычек: Положение о структурном подразделении, Правила внутреннего трудового распорядка, Инструкция по делопроизводству.

Со строчной буквы пишутся: постановление Правительства Российской Федерации, решение городского Совета, постановление мэра, распоряжение мэра, распоряжение главы администрации района/города, приказ директора учреждения.

В названиях организаций единичного характера с прописной буквы пишутся первое слово и входящие в состав названия собственные имена: Российский детский фонд, Фонд социальной поддержки населения, Федерация профсоюзов Орловской области. Названия организаций во множественном числе пишутся со строчной буквы: библиотеки Орловской области.

В сложных названиях организаций и мероприятий, начинающихся словами Государственный, Всероссийский, Центральный, Международный с прописной буквы пишется первое слово: Международная конференция, Государственное образовательное учреждение (но Орловский государственный педагогический университет), Пятые Пришвинские чтения.

В сложных названиях организаций (учреждений), начинающихся с географического определения, пишется с прописной буквы, если это определение входит в их состав. С прописной буквы пишутся также имена собственные, входящие в это название: бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловская детская библиотека им. М. М. Пришвина». Название пишется со строчной буквы, если географическое определение не входит в состав названия, а только указывает на местонахождение: орловское учреждение «Библиотека им. М. М. Пришвина».

Электронные письма.

Правила деловой электронной переписки (**сетикет**) устанавливают ограничение на размер письма. Электронное сообщение должно быть в половину короче написанного на бумаге. Важная информация, имеющая большой объём, отправляется в виде вложений к письму. Наличие в электронном письме вашей электронной подписи – правило хорошего тона в деловой переписке.

На все электронные письма обязательно нужно отвечать.

Сетикет основан на правиле телефонного этикета, то есть, кто начинает, тот и заканчивает переписку.

Используйте в письме приветствие и персональное обращение к адресату. Персональное обращение наделяет письмо индивидуальной направленностью, повышает «включенность» Вашего адресата в предмет переписки. Исключением является только очень быстрый во времени вариант переписки (вопрос-ответ), который напоминает общение в формате ISQ. (ICQ – бесплатная система мгновенного обмена текстовыми сообщениями для мобильных и иных платформ с поддержкой голосовой и видеосвязи).

Заполняйте поле «Тема письма» адекватно его содержанию. Формулировка темы должна точно отражать предмет переписки. Поле «Тема» – это первое, что видит адресат, получив Ваше письмо. Используйте этот факт и сразу настройте адресата на Вашу тему.

При отсутствии на рабочем месте или в сети установите функцию «Автоответ». В комментариях сообщите потенциальному адресату дополнительные координаты для обращения и решения его вопроса (если вопрос срочный), а также дату своего возвращения.

Сообщайте адресату о получении его письма. В деловом мире считается хорошим тоном проявлять уважение к партнёрам и коллегам: информирование о получении письма – часть письменного делового этикета.

Отвечайте по возможности оперативно (т. к. электронная почта – средство оперативного общения). Если по каким-то причинам сразу ответить не удаётся, сообщите адресату, что Вы получили его письмо и тут же укажите время последующего ответа. Имейте в виду, что психологически критическая временная граница ответа – 48 часов после его получения. По истечении 48 часов (если не установлена функция автоответчика) адресат начинает думать, что письмо утеряно или оставлено без внимания. Задержка с ответом – это всегда риск потерять клиента, заставить волноваться партнёра и просто нарушение деловых этических норм.

Расширяйте список адресатов письма и формируйте этот список в зависимости от решаемого вопроса. Если в решении вопроса задействовано несколько адресатов – помещайте адреса всех задействованных в поле «Кому». Этим можно сократить время переписки и обеспечить всем лицам доставку одинаковой информации.

В конце каждого письма обязательно помещайте блок контактной информации. Не допускайте случаев, когда Ваши телефоны и должность указаны только в первом письме.

Используйте функцию запроса о получении письма адресатом. При помощи этого приёма Вы избавитесь от необходимости догадываться: дошло ли Ваше письмо? Прочитано ли оно?

При ответе на письмо партнёра сохраняйте историю переписки. Не начинайте ответ как новое сообщение!

В случае если в решение вопроса партнёра задействованы Ваши коллеги, используйте функцию пересылки письма с целью: информировать о

состоянии совместно решаемого вопроса; получить квалифицированный совет или помощь; напомнить об установленных сроках, обязательствах и пр.

При пересылке переписки помните о важности сохранения контекста по решаемому вопросу: сохраняйте историю переписки. Но при пересылке писем уделяйте внимание аспектам конфиденциальности и субординации. Удаляйте из истории переписки моменты, однозначно не предназначенные для прочтения третьими лицами.

Независимо от того, пишете вы электронное деловое письмо или бумажное – оно должно быть на бланке фирмы со всеми реквизитами.

Как видим, правила, которым подчиняется деятельность организации (учреждения) по ведению деловой переписки, достаточно просты, однако следуют им далеко не все. Неряшливо составленный текст с наличием стилистических, орфографических, грамматических, пунктуационных ошибок может быть расценен адресатом как антиреклама организации (учреждения) отправителя, порождает недоверие к ней, снижает серьёзность отношения к информации, приводит к недоразумению в деловых отношениях.

При возникновении любых вопросов, связанных с ведением деловой переписки в учреждении, необходимо обращаться к ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД). Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Настоящий стандарт определяет состав реквизитов документов, правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий; виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе; образцы бланков; правила создания документов. Положения настоящего стандарта распространяются на документы на бумажном и электронном носителях.

Список литературы

1. Анодина, Н. Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления : практическое пособие / Н. Н. Анодина. – Москва : Омега-Л, 2009. – 93 с.
2. Зайцева, Т. А. Современные методики делопроизводства в библиотеке [Текст] : учебно-методическое пособие / Т. А. Зайцева. – Москва : Либерия, 2004. – 128 с. – (Библиотекарь и время ; вып. 3).
3. Кирсанова, М. В. «Деловая переписка: учебное пособие» / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. – Текст : электронный. – URL: http://www.bookol.ru/delovaya_literatura_main/deloproizvodstvo/217526/fulltext.htm (26.08.2019)

Приложение

Главе _____ района
Иванову И. И.

Уважаемый Иван Иванович!

Согласно проекту областной детской библиотеки _____ открытие Недели детской и юношеской книги в _____ области ежегодно происходит в одном из муниципальных районов области. Первый такой праздник состоялся в _____ году в посёлке _____ района. Традиционно в рамках праздника происходит вручение памятных вымпела и адреса, удостоверяющих, что данное муниципальное образование в течение текущего года будет являться «Столицей Недели детской и юношеской книги в _____ области».

Критериями выбора муниципального образования (районного центра) для присвоения статуса «Столицы Недели детской и юношеской книги в _____ области» являются:

- успешная реализация целевых муниципальных программ по развитию культуры на территории муниципального района, в том числе по развитию информационно-библиотечного обслуживания населения;
- высокие достижения местного библиотечного сообщества в привлечении к чтению детей и молодёжи, в развитии семейного чтения, в организации осмысленного, развивающего досуга, связанного с чтением;
- высокий статус муниципальной детской библиотеки как основного института продвижения детского чтения в местном сообществе

Учитывая то, что культурно-досуговые учреждения _____ района, без сомнения, соответствуют данным критериям, считаем целесообразным проведение в посёлке _____ областного праздника открытия Недели детской и юношеской книги в _____ году.

Прошу Вашего согласия на включение праздника в План основных мероприятий отдела культуры и архивного дела администрации _____ района.

Директор

С. С. Сергеев

Дополнение_Вебинар в РГДБ 19 декабря 2019 года



НМО РГДБ 10 декабря, 10:43

Кому: ardb01@mail.ru, aodbiblioteka@mail.ru, vodb@bk.ru, вам, sananlib@mail.ru, kubankdb@mail.kuban.ru, info@orlovka.org.ru, anosovanat@gmail.com, rodby-rnd@ya.ru, cbssev@gmail.com



Уважаемые коллеги!

Просим вас пройти экспресс-опрос из 10 вопросов к предстоящему вебинару на тему: **«Новые аспекты в форме отчетности федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке».**

Ваши ответы помогут разработчикам выявить проблемные места в разделах и в дальнейшем скорректировать статистическую форму 6-НК.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSehDsbbGIVGigFKdGGEE70Dg2uUGUXR0AIGPXJ7U3Fr5b_rzQ/viewform

С уважением и наилучшими пожеланиями,
сотрудники научно-методического отдела
РГДБ

тел.: 8 (499) 230-00-93 (доб. 239)

web-сайт НМО РГДБ: <http://metodisty.rgdb.ru/>

стат портал НМО РГДБ: <http://stat.rgdb.ru/index.php/ru/>