

УДК 651.7:004

## ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОЙ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

*Акмырадова А.А., студентка 1 курса факультета ветеринарной медицины и биотехнологии  
Научный руководитель – Видеркер М.А., кандидат биологических наук  
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ*

**Ключевые слова:** *общение, письмо, правила, репутация, электронная деловая переписка.*

*Электронная переписка является неотъемлемой частью повседневной деловой практики. Неумело составленное и безграмотное письмо может, как минимум, испортить деловую репутацию. В статье рассматривается, как в деловой переписке правильно подать информацию, использовать обязательные элементы письма и соблюсти этику делового общения.*

Электронная деловая переписка – это неотъемлемая часть жизни любого офисного сотрудника и просто современного человека. Общение с коллегами, клиентами, партнерами требует знания деловой этики. Грамотно составленное письмо может стать визитной карточкой, важной составляющей имиджа.

Электронный документооборот постепенно стал привычным видом деятельности любой организации. Он ускоряет и упрощает многие процессы, связанные с созданием, хранением и передачей официальной документации. Эта тенденция коснулась и делового общения. Электронная деловая переписка во многом заменила традиционную бумажную [1].

Итак, перейдем непосредственно к правилам электронной деловой переписки. Рассмотрим основные из них.

1. Ограничение объема электронного сообщения. Мысль должна быть изложена максимально коротко, четко и последовательно. Лакоניות и доступность информации при минимальном объеме письма не просто правило хорошего тона. Такой способ подачи информации наиболее эффективен. Адресат с большей вероятностью внимательно прочитает письмо, укладываемое в страницу формата А4, чем будет разбираться в многостраничном документе.

2. Не оставлять поле «Тема» пустым. Большинство пользователей начинают знакомство с электронным сообщением с изучения поля

«тема». Иногда этим и заканчивают [2]. Чтобы послание не было удалено еще до прочтения, нужно стремиться к тому, чтобы тема была максимально конкретной, информативной и краткой.

3. Приветствие и обращение. Нужно использовать универсальные «Здравствуйте!» или «Добрый день!». Официальное письмо можно начать сразу с обращения «Уважаемый (имя и отчество)» или «Уважаемый господин (фамилия)». Если послание имеет несколько адресатов, то подходящим вариантом будет обращение «Уважаемые господа» или «Уважаемые коллеги» [2].

4. Язык изложения. Для делового стиля характерна максимальная сдержанность. Служебное письмо не может быть эмоциональным.

5. Внешний вид письма не должен отвлекать от его содержания. Важно использовать один шрифт и один цвет, стараться не злоупотреблять курсивом, жирным шрифтом и подчеркиванием. Это выглядит несолидно и очень утомляет. Не стоит выделять слова с помощью прописных букв и особенно – с помощью увеличенного кегля, использовать большое количество восклицательных знаков и особенно – нескольких знаков подряд, применять смайлики [3].

6. Орфография и пунктуация. Очевидно, что наличие в тексте ошибок и опечаток может раз и навсегда погубить деловую репутацию. Присутствие в тексте просторечных слов, равно как излишне усложненной лексики и непонятных терминов также не приветствуется.

7. Подпись и контактная информация отправителя. Эти данные должны занимать 5-6 строк, не более. Перед подписью желательно написать: «С уважением», «С наилучшими пожеланиями».

8. Для дополнительной информации необходимо использовать вложения. Вся уточняющую, дополнительную и факультативную информацию можно прикрепить к тексту в виде отдельного файла, при этом важно сообщить о вложении, дать название и имя файлу.

Придерживаясь этих простых правил можно сделать электронную переписку более продуктивной, информативной и простой, что в свою очередь обеспечит благоприятную обстановку при дальнейшей деловой коммуникации.

Подводя итоги нужно сказать, что, несмотря на более привычные в деловом общении бумажные письма, они сегодня постепенно вытесняются более удобной электронной перепиской, поскольку большинство людей в общении по рабочим вопросам предпочитают использовать сеть Интернет. Однако это не значит, что деловое письмо превращается в простое информационное сообщение, лишенное

официальности и стандартных элементов традиционного письма, оно лишь претерпевает некоторые преобразования, сохраняя все свои основные функции. Необходимо лишь создать такие общие правила ведения деловой интернет-переписки, которые применялись бы всеми, были доступны и понятны каждому участнику деловых коммуникаций и сохраняли при этом отличительные черты этики традиционной переписки. Тогда станет максимально возможным избегать недопонимания, разногласий и конфликтных ситуаций, порой возникающих в деловой переписке, и поддерживать комфортное для всех контактирующих сторон взаимодействие.

*Библиографический список:*

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – Москва : Юрайт, 2017. – 299 с.
2. Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / М. Ильяхов, Л. Сарычева. – Москва : Альпина Паблишер, 2018. – 256 с.
3. Тортунова, И. А. Принципы композиционной организации текста в современной деловой переписке / И. А. Тортунова // Новая наука : опыт, традиции, инновации. – 2016. – № 591. – С. 180184.

## **RULES FOR ELECTRONIC BUSINESS CORRESPONDENCE**

*Akmyradova A.*

**Key words:** *communication, letter, rules, reputation, electronic business correspondence.*

*Electronic correspondence is an integral part of daily business practice. A poorly written and illiterate letter can, at the very least, ruin your business reputation. The purpose of this article is to understand how to correctly submit information in business correspondence, use mandatory elements of the letter, and observe the ethics of business communication.*