

ЭТИКА ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ ДОКУМЕНТОВЕДА

Тепикина А.А.

*Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина
uraevairinavic_1608@mail.ru*

Этика — философская дисциплина, предметами исследования которой являются нравственность и мораль

Этику деловой переписки необходимо знать современному документоведу - квалифицированному работнику, чья основная задача как раз заключается в подготовке и пересылке различных документов различным ведомствам и отделам. Как правило, на небольших предприятиях эту функцию выполняют секретари или личные помощники руководителей.

На крупном предприятии или в государственном ведомстве документоведы руководят отделом и имеют в подчинении штат из нескольких делопроизводителей [3].

Обязанности документоведа можно перечислить в нескольких пунктах:

- учет, контроль и хранение различных документов;
- планирование и обеспечение документооборота на предприятии;
- внедрение передовых систем ведения документации, в первую очередь электронных баз данных;
- участие в повышении квалификации сотрудников отдела.

Первое ключевое, что должен знать квалифицированный документовед - это правильное оформление любых официальных документов. Однако эти требования к его навыкам не исчерпываются. Грамотный специалист должен знать:

1. основы права в части делопроизводства;
2. нормативно-правовые акты и распоряжения, касающиеся оформления любых бумаг;
3. порядок оформления документов, правила их хранения и экспертизы ценности;
4. архивное дело;
5. основы программирования и обеспечения работы баз данных;
6. трудовое законодательство.

Плюсами работы документоведа можно считать:

- востребованность и широкие варианты трудоустройства;
- официальное трудоустройство;
- возможность предоставлять частные аудиторские услуги.

Минусы же заключаются в нескольких вещах:

- высокая ответственность при оформлении бумаг;
- рутинность и монотонность рабочего процесса;
- невысокий уровень зарплаты.

Знание основ этики деловой переписки и использование их в работе позволят не только выстроить прочные связи, но и сформировать репутацию, которая даст возможность достойно идти к бизнес успеху. Безусловно, таких правил много, но все они в комплексе гарантируют достижение поставленных целей [2].

Правила этики делового общения в переписке таковы:

- внимательность к рабочим целям другого сотрудника;
- уважение друг к другу;
- сохранение безопасности информации без ее лишнего распространения;
- грамотность;
- пунктуальность.

Особенности этики деловой переписки заключаются в учете следующих вопросов:

1. Время ответа на письмо.

Время ответа показывает адресату, насколько компания заинтересована в общении и деловом взаимодействии с ним.

Правило № 1: Необходимо отвечать на получаемые письма сразу. Если это невозможно, то в течение 3-х часов с момента получения. Если и это невозможно – в течение дня.

Если и этот срок по объективным обстоятельствам затруднителен, признаком хорошего делового тона является отправка адресату сообщения приблизительно следующего содержания: *«Я получил Ваше письмо. Постараюсь на него ответить до.....включительно».*

При принятии решения о приоритетности ответов необходимо обращать внимание на такие пометки адресата, как Важность/Priority и Тема/Subject. Это надежные показатели того, насколько скорым и важным для адресата является ваш ответ [1].

Важно помнить, что задержка с ответом – всегда риск потерять клиента. Кроме того, отсутствие своевременного ответа может затруднить работу других людей, связанных с вами деловыми отношениями.

Чтобы не копить непрочитанные письма, прочитав письмо адресата, необходимо сразу оценить, насколько оно важное и срочное, сколько времени необходимо потратить на ответ. Если на написание ответа понадобится до 5-7 минут, ответить необходимо сразу. И только более затратные по времени ответы можно отложить «на потом».

2. Персональное обращение.

Деловое письмо, начинающееся с персонального обращения и приветствия, отражает индивидуальную направленность письма, демонстрирует внимание и уважение к личности адресата.

Правило № 2:

Обязательное использование в деловых письмах персонального обращения.

Например:

Здравствуйте, Мария Петровна! Для того, чтобы выслать Вам счет, мы должны получить от вас реквизиты компании - вашего работодателя. Пришлите их, пожалуйста, ответом на это письмо.

С уважением, Милославская Н.А.

3. Выражение слов признательности за обращение в организацию

Слова признательности являются отражением благодарности клиенту/партнеру за его выбор в пользу организации, специалиста-документоведа.

Письмо-ответ адресату, начинающееся с фразы «*Спасибо за Ваше письмо*», демонстрирует, что его ценят и дорожат его выбором. Это хороший деловой тон и продуктивная деловая позиция.

Правило № 3: Необходимо благодарить адресата за внимание и доверие.

Варианты фраз признательности в начале письма:

Спасибо за Ваш интерес к...

Спасибо за Ваше письмо...

Спасибо, что обращаетесь к нам...

Спасибо, что выбрали нас...

Спасибо, что выбрали нашу компанию...

Мы признательны Вам за Ваш интерес...

4. Позитивное завершение письма

Финальные фразы – последнее, что остается в поле внимания адресата при прочтении письма, поэтому документоведа важно закрепить в последних фразах эмоционально-позитивную атмосферу делового общения.

Правило № 4: Необходимо настраивать адресата на продолжение диалога, проявлять уважение, создавать и настроение комфортного сотрудничества. Также очень важно делиться с адресатом позитивным настроением и искренним желанием продолжить деловое взаимодействие.

Варианты финальных фраз:

– *Буду рад сотрудничеству!*

– *С готовностью отвечу на Ваши вопросы.*

– *Если у вас появятся вопросы – пожалуйста, обращайтесь!*

– *С надеждой на плодотворное сотрудничество,*

– *Всегда готов помочь и ответить на Ваши вопросы.*

– *С искренним уважением,*

– *С уважением,*

– *С уважением к Вам,*

– *С уважением и надеждой на плодотворное сотрудничество.*

5. Подпись и блок контактной информации.

Подпись и блок контактной информации - важнейшие элементы делового письма.

Это необходимо, т.к.:

– Имя и фамилия – дает возможность вести персональное общение.

- Должность – дает адресату понимание границ полномочий и профессиональной компетентности в решении вопросов.
- Координаты – обеспечивают возможность дополнительной оперативной связи в случае необходимости.

Правило № 5: Необходимо определить содержание блока персональной контактной информации. Лучше всего внести эту информацию в автоматические настройки и заканчивать этим блоком каждое письмо.

Таким образом, особенности этики письменного делового общения документоведа заключаются в учете следующих вопросов[4]:

1. Время ответа на письмо. Время ответа показывает адресату, насколько компания заинтересована в общении и деловом взаимодействии с ним.

2. Персональное обращение. Деловое письмо, начинающееся с персонального обращения и приветствия, отражает индивидуальную направленность письма, демонстрирует ваше внимание и уважение к личности адресата.

3. Выражение слов признательности за обращение в компанию. Слова признательности являются отражением благодарности клиенту/партнеру за его выбор в вашу пользу/в пользу компании.

4. Позитивное завершение письма. Финальные фразы – последнее, что остается в поле внимания адресата при прочтении письма. Необходимо закрепить в последних фразах эмоционально-позитивную атмосферу делового общения.

5. Подпись и блок контактной информации.

Исходя из вышесказанного, задаем вопрос, чем отличается официально-деловой стиль от этики письменного делового общения?

Официально-деловой стиль обслуживает сферы жизнедеятельности, главной и обязательной чертой которых является их сугубо официальный статус. Отношения между людьми здесь изначально регламентированы, определяются установленными в обществе правилами, нормами. Письменные тексты составляются в полном соответствии с нормами литературного языка, а деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен информацией, деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели[3].

Список использованных источников

1. Дмитриева, Л.А. Психология профессионального общения в следственной деятельности: учеб. пособие / Л.А. Дмитриева. - Москва: ЮНИТИ, 2015. - 191 с.
2. Земедлина, Е.А. Этика и психология делового общения: учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - Москва: ИЦ РИОР, 2013. - 112 с.
3. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 576 с.

4. Коноваленко, М.Ю. Психология общения: учебник для СПО / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 468 с.