

Матвеева Анастасия Сергеевна,

кандидат педагогических наук,

старший преподаватель кафедры документоведения, информатики и проектной деятельности ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»,
г. Краснодар

ЭЛЕКТРОННОЕ СЛУЖЕБНОЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО: НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ

Аннотация. В современных условиях информатизации общества служебное деловое письмо видоизменяется и может использоваться как в традиционном виде, так и в электронном. Начавшийся процесс информатизации и широкого использования сетевых компьютерных технологий оказывают существенное влияние на форму, средства передачи служебной деловой переписки. Все это свидетельствует о том, что служебная деловая переписка переживает период трансформации и модернизации.

Ключевые слова: служебное деловое письмо, электронное служебное деловое письмо, коммуникация, реквизиты.

Коммуникация в деловых отношениях зачастую носит опосредованный характер. Коммуникативным намерением, промежуточным объектом хранения информации в процессе обмена ею между адресантом и адресатом выступает деловой документ – служебное деловое письмо.

Служебное деловое письмо в контексте социальной коммуникации как науки и сферы деятельности несет в себе все специфические черты коммуникативных средств. Оно может быть рассмотрено с точки зрения структуры коммуникации, что предполагает обязательное наличие коммуниканта, коммуниката (самого служебного делового письма), канала его передачи, технических средств, сопровождающих этот процесс, обратной связи. Именно следование этой схеме делает служебное деловое письмо инструментом управления и обеспечивает его эффективность и результативность.

Структуру служебного делового письма в первую очередь составляет набор реквизитов и их пространственное расположение. Обязательными реквизитами служебного делового письма являются: наименование организации автора (адресанта); справочные данные об организации; дата; регистрационный номер; ссылка на дату и номер поступившего документа; адресат; заголовок к тексту; текст; подпись; отметка об исполнителе; отметка о наличии приложений (в сопроводительных письмах); печать (в гарантийных письмах) [1, с. 18].

Несмотря на то, что все разновидности служебных деловых писем содержат одинаковый набор реквизитов и у каждой из них – идентичный формуляр, они различаются содержательной направленностью текста. Текст служебного делового письма эволюционно приспособился к разным

ситуациям в деловой сфере и охватывает все случаи, возникающие в процессе взаимодействия. Т.е. служебное деловое письмо в данном ракурсе становится обязательным компонентом деловой операции.

На рубеже XX и XXI веков произошла трансформация служебного делового письма, которое стало функционировать не только в традиционном бумажном виде, но и в электронном. В современных организациях корпоративным системам приходится оперировать огромными объемами как официальной, так и частной электронной служебной деловой переписки. В связи с этим встает проблема определения места электронного служебного делового письма в общей совокупности электронных документов, его функций, структуры, реквизитов.

Электронный документ – собирательное понятие для разного рода документов, выделяемых в соответствии с их электронной формой. Среди них особое место занимает электронное служебное деловое письмо и определение его дефиниции. Электронное служебное деловое письмо – это разновидность служебного делового письма, передаваемое посредством e-mail, предназначенное для оперативного информационного обмена как между организациями, так и отдельными должностными лицами.

Электронные служебные деловые письма, с одной стороны, являются аналогами традиционных деловых писем, но в то же время имеют существенные отличия, вызванные, прежде всего, новыми возможностями, которые предоставляют современные информационные коммуникации.

В общем виде структуру делового электронного письма можно представить в следующем виде:

1. Адресант (кто отправляет письмо, с указанием данных лица, от которого получено письмо, адрес его электронной почты)

2. Адресат (кому отправлено письмо, указывается адрес электронной почты получателя). Электронная почта дает возможность отправки одного письма сразу нескольким адресатам.

3. Дата и время. (в отличие от традиционного почтового отправления, где указывается только дата отправки письма). Указывает дату и время отправки письма адресатом.

4. Текст письма: вступительная формула обращения, основной текст, заключительная формула вежливости.

5. Личная подпись с указанием контактов. В настройках электронной почты есть возможность соединять стандартную подпись с персональным именем и контактами. В случае со служебной деловой перепиской следует использовать данную подпись. Помимо того, что подпись идентифицирует адресанта, она ещё и обозначает альтернативные каналы связи с ним. В подписи к деловому письму принято указывать свои ФИО, должность, рабочие

телефоны, e-mail, ссылку на сайт компании.

6. Количество вложений, прикрепленных к письму. Содержит возможность прикрепления к самому письму нескольких документов, причем практически любого объема. Кроме того, к письму могут быть прикреплены звуковые, фото- и видеодокументы. Данные документы можно скачать, отдельные - распечатать. Также возможна передача электронных деловых писем в факсимильном варианте – с подтверждением достоверности документа [2, с. 30].

Электронные служебные деловые письма подразделяются на несколько видов. Письмо может иметь одного конкретного адресата (как физическое, так и юридическое лицо) и, соответственно, отправляться только на один адрес. Также электронное служебное деловое письмо может иметь двух и более адресатов, в этом случае оно отправляется по целому перечню адресов. И, наконец, письмо может не иметь конкретного адресата. Это так называемые информационные письма (эмиссионные), которые являются доступными для пользователей на определенных сайтах. Данные письма не содержат ни наименования электронной почты, ни имени адресата. В этом случае предполагается, что письмо само найдет получателя (заинтересованного лица) по определенному вопросу.

Таким образом, выстраивается классификация электронных служебных деловых писем по признаку их адресности: адресные, мультиадресные, безадресные (эмиссионные) и, соответственно, формируется формуляр-образец электронного служебного делового письма, включающий в себя следующие обязательные реквизиты: адресант, адресат, дата и время, текст письма (вступительная формула обращения, основной текст, заключительная формула вежливости), личная подпись с указанием контактов, количество вложений.

Проведенный анализ исследования свидетельствует о том, что проблемы разработки вопросов определения, классификации и оформления электронных служебных деловых писем практически не разработаны, что, в свою очередь, открывает широкие перспективы развития в этом направлении. Не регламентирована сфера применения компьютерных средств для служебной деловой переписки, отсутствуют практические рекомендации, адресованные работникам предприятий и учреждений, по грамотному оформлению электронных служебных деловых писем. Все это определяет предпосылки для дальнейших исследований в этой сфере.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Брюханова, А. Деловое письмо. Правила составления [Текст] / А. Брюханова // Секретарь.RU. – 2006. – № 3. – С. 30.
2. Кукарина, Ю.М. Электронный документ и электронная подпись в законодательных актах международных организаций [Текст] / Ю.М. Кукарина // Секретарское дело. – 2008. – № 6. – С. 18.