

5. ПИСЬМЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ КОММУНИКАЦИЯ



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Výuka jazyků
prostřednictvím ICT

CZ.1.07/1.1.10/03.0026

ПИСЬМЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Письменная техническая

коммуникация - это возможность передать письменное сообщение при помощи таких технических средств, как

- **телеграф** - сообщение, посланное по телеграфу называется телеграммой;
- **телетайп** - аппарат телеграфной связи, применяется для сообщений в виде телеграмм - телексов;
- **факс** - это получаемая на бумажном носителе копия документа, переданного при помощи факсимильной аппаратуры;
- **компьютерные сети** - это совокупность ПК и других устройств (концентраторов, принтеров, модемов и т. д.), объединяемых вместе с помощью сетевых кабелей.



телетайп



факс



компьютерные сети

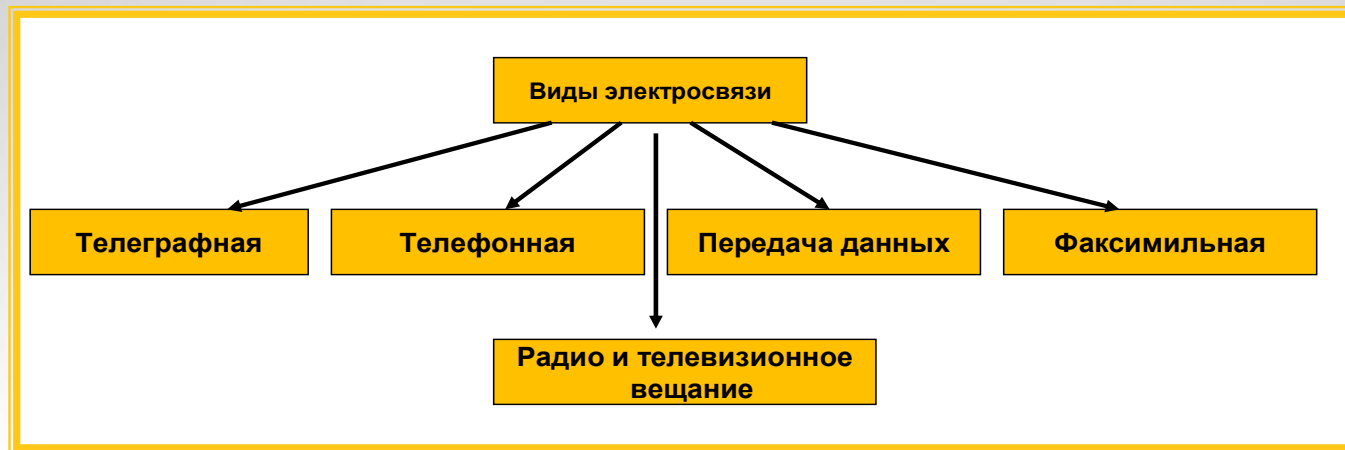
Локальная вычислительная сеть (ЛВС, LAN).

Глобальная вычислительная сеть (ГВС, WAN)

- Сеть, которая организует взаимодействие в ограниченной области, называется **локальной вычислительной сетью (ЛВС, LAN)**.
- **Глобальная вычислительная сеть (ГВС, WAN)** - это группа устройств или ЛВС, которые располагаются в разных удаленных друг от друга местах и связываются между собой телефонными каналами, высокоскоростными выделенными линиями, оптоволоконными и спутниковыми каналами.
- **Самый известный пример ГВС – Internet (Интернет)**.

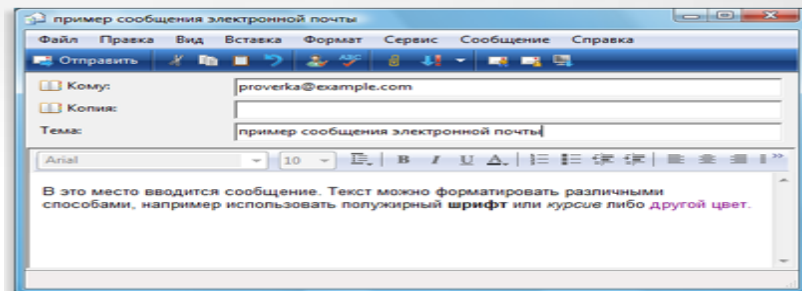
ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПЕРЕДАЧИ ПИСЬМЕННОГО ТЕКСТА

- **Электросвязь** - технические средства, обеспечивающие передачу и прием знаков письменного текста, речи и сообщений другого рода по проводным, радиотехническим, оптическим или другим электромагнитным системам посредством электрических сигналов .



ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

- **Электронная почта**- технология, которая предоставляет услуги по пересылке электронных сообщений (которые часто называют „письмами“) с помощью сети Интернет. Чтобы воспользоваться услугами электронной почты, необходимо знать:
- „имя“ адресата - (jana.novotna) ,
- его почтовый ящик (seznam.cz)
- Таким образом адрес электронной почты: jana.novotna@seznam.cz, где символ "собачки"- @ разделяет собственно имя и адрес и используется в качестве разделителя между именем пользователя и именем домена в синтаксисе адреса электронной почты.



Как правильно писать письма в интернете. E-mail маркетинг.

- **Тема письма** - это то, что вы проставляете в поле Subject („Тема“), должна быть простой, короткой и ясно отображать о чем письмо.

7 правил, что делать в индивидуальных письмах :

- Желательно обращаться к адресату по имени.
- Обязательно укажите причину обращения.
Напишите о том, что интересно именно Вашему получателю. Например: “Я видел Ваше сообщение в форуме, вы ищите новую компанию ... ”
- Текст письма составляйте в форме предложения, полезного именно этому получателю, а не в форме прямой рекламы.
- Используйте короткие и точные фразы.
- Пишите грамотно с точки зрения орфографии и грамматики.
- Если вы посылаете архивированный файл ZIP, RAR, желательно предупредить об этом в теле письма.
- Обязательно подпишите свое письмо и поместите там свою контактную информацию.

СПОСОБЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

- **Чаты** (беседа через интернет) - интерактивная система коллективной коммуникации, поддерживающая письменные дискуссии в режиме реального времени.
- **ICQ-сообщение** - переводе с английского языка - „Я тебя ищу“. служба, которая позволяет пользователям сети обмениваться сообщениями в реальном масштабе времени, а также организовывать чат, передавать файлы и многое другое.
- **SMS-переписка** - (служба коротких сообщений) - технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений **сотовым телефоном**. К настоящему времени входит в стандарты **сотовой связи**.

ДЕЛОВЫЕ ПИСЬМА

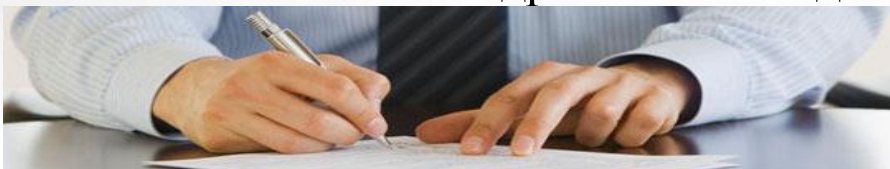
- Главным видом письменных и электронных сообщений являются **деловые письма**. **Персональный компьютер (ПК)** стал основным и на сегодня незаменимым средством не только для написания писем, но и для составления документов, оперативной работы с ними; компьютерные технологии радикально изменили характер труда в делопроизводстве и управлении.

Основные возможности компьютерных технологий в письменной коммуникации и делопроизводстве :

- помощь в создании документа;
- передача документа на расстояние любому адресату, у которого есть факсимильная связь или ПК и модем;
- регистрация документа; контроль за исполнением; перевод текста документа с одного языка на другой;
- защита документов; антивирусная защита .

ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- **Коммерческие:** оферта (письмо-предложение), письмо-запрос, рекламация (письмо-претензия)
- **Некоммерческие** (собственно деловые письма): благодарственное письмо, гарантийное письмо, информационное письмо (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление) и др.
- **Письма, требующие ответа** (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо- рекламация,).
- **Письма, не требующие ответа** (письмо-напоминание, письмо-извещение, сопроводительное письмо,).
- **Циркулярные письма** - письма, адресованные нескольким получателям одновременно.
- **Обычные письма** - адресованные одному конкретному получателю.



КОМПОЗИЦИЯ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Любое деловое письмо должно соответствовать определенной шаблонной композиции, которая содержит:

- **Адрес получателя.**
- **Выходные данные отправителя.**
- **Обращение к получателю** и/или приветствие, например, „Уважаемая госпожа Смирнова!“, „Уважаемый Иван Петрович!“, „Уважаемый господин директор!“, „Уважаемые господа!“
- **Формулы вежливости**, устанавливающие контакт, подготавливающие сообщение или мотивирующие обращение именно к этому адресату. : „Сообщаем/сообщаю, что...“, „Доводим/довожу до Вашего сведения, что...“, „Ставим/ставлю Вас в известность, что...“,
- **Деловое сообщение с деталями.**
- **Практические выводы или предложения** по развитию контактов. „Надеемся/надеюсь...“, „Уверен/уверены...“,
- **Заключительные формулы вежливости**, прощание.
- **Подпись, контактные данные отправителя.**

ЭТИКЕТ

В ПИСЬМЕННОМ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

В письменном деловом общении этикет проявляет себя в форме и содержании документов, в формулах обращения, выражения просьб, отказов, претензий, способах аргументации.

- При обращении к адресату учитываются его служебное положение, сфера деятельности, степень личного знакомства. Следует обратить внимание на то, что на письме обращение „*Уважаемый господин Петров*“ более применимо, нежели в устной речи, где уместнее обращение по имени-отчеству. Наиболее общими формулами обращения в деловых письмах являются следующие:
 - *Уважаемый господин (фамилия)!*
 - *Уважаемая госпожа (фамилия)!*
 - *Уважаемые господа!*
- В письмах-приглашениях, извещениях следует обращаться к адресату по имени-отчеству:
 - *Уважаемый Иван Иванович*

ЭТИКЕТ

В ПИСЬМЕННОМ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- В отдельных случаях, когда адресат точно не определен (например, это потребители или партнеры), возможны обращения *Уважаемые коллеги!*
Дорогие друзья!
- Согласно правилам делового этикета, при формулировке просьб, запросов, предложений принята форма выражения от первого лица множественного числа:
- *Предлагаем Вашему вниманию новый каталог программного обеспечения... (Вместо предлагаю...)*
- *Напоминаем Вам, что срок выполнения договора истекает...*
- *Просим Вас сообщить о необходимости замены оборудования*
Использование этикетных средств может смягчить отрицательную для адресата информацию:
- *По нашему мнению, предлагаемые Вами цены слишком высоки, поэтому приобретение Вашей продукции невыгодно для нашего предприятия. Мы надеемся на то, что изменение Вами ценовой политики приведет к успешному сотрудничеству между нашими компаниями.*

ЭТИКЕТ В ПИСЬМЕННОМ ДЕЛОВО ОБЩЕНИИ

- Завершение письма - важная часть эпистолярного этикета. Если письмо начинается с формулы *Здравствуйте!*, то завершать его надо прощанием: *До свидания, Всего доброго!* Далее желательны формулы вежливости *С надеждой на сотрудничество* или более нейтральное: *С уважением.*
- И потом-имя-фамилия, если необходимо - должность и контактные данные отправителя.
- Если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату *Уважаемый Иван Иванович!*, то в конце текста можно не прощаться, но перед подписью обязательно необходимо использовать формулу вежливости: *„С уважением, Петр Петров“.*