

Министерство образования Нижегородской области
ГБПОУ «Пильнинский агропромышленный техникум»

Методическая разработка занятия

*по учебной дисциплине ОП.04 Документационное обеспечение
управления по теме: «Составление делового письма»*

Методическая разработка занятия предназначена для студентов по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Учебная дисциплина: ОП.04 Документационное обеспечение управления

Специальность: 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Преподаватель: *Бабичева Татьяна Ивановна*

Тема: Составление делового письма

Вид занятия: комбинированное

Планируемые образовательные результаты:

Умения:

оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе используя информационные технологии;

Знания:

классификации документов;

требований к составлению и оформлению документов.

Формируемые компетенции:

ПК 2.2. Оформлять, проверять правильность составления, обеспечивать хранение организационно-распорядительных, товаросопроводительных и иных необходимых документов с использованием автоматизированных систем.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.

Цели: научить студентов составлять деловые письма.

Задачи:

образовательные:

-изучить структуру делового письма;

-научить студентов составлять и оформлять деловые письма;

-познакомить студентов с этикой делового письма.

развивающие:

- способствовать развитию умений самостоятельно решать профессиональные задачи;

- способствовать развитию умений логического мышления, анализировать, обобщать; активизации творческого мышления;
- способствовать развитию профессиональных навыков при выполнении работы;
- развивать навыки самоконтроля;
- формировать умения оценивать эффективность и качество выполненной работы;
- научить студентов, рационально организовывать и планировать свою деятельность.

воспитательные:

- содействовать дальнейшему формированию и развитию интереса к выбранной специальности, способствовать формированию личностных качеств;
- воспитывать дисциплинированность, аккуратность при подготовке деловых писем.
- воспитывать у обучающихся чувство ответственности за выполненную работу, прививать навыки самостоятельной работы.

Методическая цель: активизация познавательной деятельности студентов через использование средств информационных технологий.

Материально – дидактическое оснащение занятия:

1. Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ноутбуки.

2. Программное обеспечение:

-Microsoft Power Point для демонстрации презентации;

-X-Mind для создания интеллект-карт;

- coggle.it -сервис для создания ментальных карт;

- OpenOffice Writer для организации совместной работы в текстовом редакторе.

- Microsoft Word для выполнения практических заданий.

2. Презентация

3. Раздаточный материал:

- шаблон делового письма с реквизитами;

- индивидуальное практическое задание;

-структуру делового письма.

4.Видеосюжет «Правила этикета: деловая переписка, электронная почта»

(<https://www.youtube.com/watch?v=Pkbawb02Xrg>).

Методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности на занятии: словесные, наглядные, практические, индуктивные и дедуктивные (логический аспект).

Методы контроля, самоконтроля и взаимоконтроля, используемые на занятии

Межпредметная связь:

ЕН.02 Информационные технологии в профессиональной деятельности,

ОУД.01.01 Русский язык

МДК 01.01 Организация коммерческой деятельности

МДК 04.01 Организация и техника продаж.

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

1 урок (45 минут)

1.Организационный момент 1 мин

2.Сообщение темы и целей и задач занятия 1 мин

3.Изучение нового учебного материала

А)Беседа со студентами. Изучение понятия «Деловое письмо» **2 мин**

Б)Изучение классификации делового письма **5 мин**

В) Изучение реквизитов делового письма **5 мин**

Г) Определение правильности оформления реквизитов в деловом письме. **2 мин**

Д) Изучение структуры теста делового письма. **10 мин**

Е)Составление текста делового письма **2 мин**

Ё)Изучение этики делового письма **6 мин**

Ж) Просмотр видеосюжета «Правила этикета: деловая переписка, электронная почта». Изучение правил деловой переписки по электронной почте **4 мин**

4.Закрепление изученного материала 7 мин

А) Составление интеллектуальной карты «Деловое письмо»

2 урок (45 минут)

Б)Выполнение практического задания. Ролевая игра «Составление делового письма» **25 мин**

В) Анализ выполненных практических работ. **17 мин**

5.Итог занятия 3 мин

ХОД УРОКА

1 урок (45 минут)
слайд «Тема урока»

1.Организационный момент 1 мин

- приветственное слово преподавателя,
- проверка готовности студентов к уроку.

2.Сообщение темы и целей урока 1 мин

3.Изучение нового учебного материала 36 мин

А)Беседа со студентами. Изучение понятия «Деловое письмо» 1 мин

Деловое письмо относится к группе информационно-справочных документов.

-Как вы думаете для чего необходимо деловое письмо?

Деловое письмо – это одно из важнейших средств общения в деловом мире. С давних пор, с зарождения торговых отношений, деловое письмо помогает осуществлять предпринимательскую и коммерческую деятельность.

-Между кем происходит обмен информацией с помощью делового письма.

-Как вы думаете, сколько вопросов может быть раскрыто в деловом письме?

Обычно деловое письмо касается одного вопроса, но может и несколько вопросов тесно взаимосвязанных между собой
(слайд «Понятие делового письма»)

-Запишите понятие: Деловое письмо - это информационно-справочный документ, касающийся одного вопроса (или несколько тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями, должностными лицами).

Б)Изучение видов делового письма5 мин

(на сервисе Coggle.it демонстрируется ментальная карта, созданная педагогом (Приложение 3))

В зависимости от содержания различают деловые письма:

- частные деловые письма;
- официальные деловые письма.

К **официальным деловым** письмам относят:

Сопроводительные письма Это вид письма, которое составляется при отправке документов, коммерческого предложения, он является доказательством отправки определенных документов.

Информационные письма Этим письмом предприятие информирует другую сторону о каком –либо событии. Ярким примером может служить письмо об отмене или внесении изменений в текст заказов. В этом случае поставщик аннулирует заказ или вносит в него какие-то изменения. Другой пример, организация информирует своего клиента об отправке товара и условиях поставки.

Письма-заказы. Этим письмом предприятие, направляет поставщику предложение о приобретении товаров или выполнении услуг с перечислением конкретных условий. В письме указывается: наименование товара, количество , цена и условия поставки товаров.

Письма-запросы . Такие письма могут прийти в вашу организацию от клиента, который запрашивает информацию о товарах или услугах или уточняет полученную первичную информацию. Предприятие также может выслать письмо-запрос своему поставщику и запросить более детальную информацию о товарах, указанных в каталогах или об условиях поставки товаров. Перед принятием важного решения , например заключением договора с фирмой, предприятие может запросить информацию о коммерческой деятельности фирмы.

Письма-просьбы. Это один из наиболее распространенных вариантов деловой корреспонденции. В среде предпринимателей эти письма используются тогда, когда представители одной организации обращаются к другой с просьбой о какой-либо услуге. Например, просьба о согласовании действий, просьба увидеть образцы товаров или просьба получить сведения о товарах.

Письма-сообщения. Таким письмом организация может сообщить об условиях поставки товаров или сообщить другие сведения.

Письма-подтвердени. Таким письмом организация может подтвердить адрес, банковские реквизиты или данные о руководящем составе организации и т.д.

Письма-предложения. Такими письмами обращаются предприятия, которые хотят предложить клиентам свою продукцию или услуги.

Письмо-оферта.Это разновидность письма-предложения, такими письмами предприятие выражает желание заключить сделку, с указанием конкретных условий.

Письмо-рекламация (претензия). Это письма в которых содержатся претензии. Например, предприятие выражает недовольство свое недовольство по поводу ошибки или задержки поставки, выражает недовольство по поводу качества или состояния товара, несоответствия его образцу. Предприятие отказывается от партии товаров.

Письмо-ответ . Примером такого письма может послужить письмо-ответ на претензии, в которых предприятие отвечает на жалобы и рекламации получателя.

Гарантийные письма. Это документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. Обычно в таких письмах адресату гарантируется оплата или выполнение каких-либо услуг в определенный срок.

К **частным деловым** письмам относятся:

Письма негативного характера (письма отказы, уведомления об увольнении)

Благодарственные письма. Предприятие выражает благодарность например, за выполненные услуги.

Письма-извинения Эти письма содержат извинения по какому-либо поводу. Например, извинения по поводу неисполнения пунктов договора или принятых на себя обязательств, извинения за некорректное поведение сотрудников вашей компании.

Письма-поздравления. В таких письмах содержатся поздравления с каким-либо событием. Например, поздравления с юбилеем.

Письма-приглашения. В этих письмах мы можем увидеть приглашения на мероприятия. Например, приглашение на открытие тогового центра.

Письма для выражения соболезнования

В) Изучение реквизитов делового письма 5 мин

Существуют определенные правила написания таких писем, несоблюдение которых может не только отразиться на престиже вашей организации, но и помешать заключению выгодных контрактов. Незначительное отступление от правил может лишить документ юридической силы.

Каждый документ в том числе и деловое письмо состоит из реквизитов. Все мы знаем, что каждый реквизит оформляется в соответствии с ГОСТ. Назовите его. (ГОСТ Р 6.30-2003). Вы знаете, что каждый реквизит имеет свою структуру, установленную ГОСТ и место на бланке документа..

(Слайд «ГОСТ»)

Деловое письмо содержит реквизиты:

(на экране два стандартных листа бумаги, на одном располагается макет делового письма, на другом таблички с наименованием реквизитов (Приложение 1))

- эмблема организации или товарный знак;
- наименование организации;
- справочные данные об организации;
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- адресат;
- заголовок к тексту;
- текст документа;

- отметка о наличии приложения;
- печать,
- подпись,
- отметка об исполнителе.

Все эти реквизиты вы знаете и видите на экране.

Сейчас ваша задача разместить все реквизиты на свои места, где им полагается быть в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.

(вызывается к доске 1 студент выполнять задание, остальные студенты наблюдают за действиями студента, исправляют ошибки и отвечают во время выполнения задания на вопросы преподавателя)

- В соответствии с каким документов указывается наименование организации в документах?
- Как оформляется реквизит наименование организации, если имеется в организации структурное подразделение?
- Как оформляется реквизит наименование организации, если организация имеет сокращенное наименование в соответствии с Уставом?
- Какими цифрами оформляется дата документа?
- Что включает реквизит справочные данные об организации?
- В каком порядке указывается почтовый адрес в реквизите справочные данные об организации?
- Как оформляется адресат. Из каких составных частей состоит этот реквизит?
- В каком случае заполняется реквизит ссылка на регистрационный номер и дату документа? Можем ли мы убрать его из бланка письма?
- Как правильно сформулировать заголовок к тексту?
- Как оформляется каждая новая главная мысль в тексте?
- Всегда ли в деловом письме может присутствовать реквизит «отметка о наличии приложения» ?
- Из каких составных частей состоит реквизит подпись?
- Из каких составных частей состоит реквизит отметка об исполнителе?

Схему расположения реквизитов вы получите перед выполнением практического задания.

Г) Определение правильности оформления реквизитов в деловом письме. 2 мин

Сейчас мы рассмотрим несколько деловых писем. Ваша задача, ребята, найти ошибки и объяснить, как правильно надо их исправить. (Приложение 2)

Д) Изучение структуры теста делового письма. 10 мин

Деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения или поддержания взаимовыгодных отношений с партнерами, клиентами, поставщиками, сотрудниками. Поэтому очень важно, чтобы деловое письмо было составлено грамотно. Это позволит создать имидж вашей организации.

(слайд «Ключ к успеху»)

Получатели деловых писем охотнее всего работают с двумя категориями писем:

1. которые критически важны;
2. которые не требуют напряжения.

-Как вы думаете, сколько писем получает руководитель крупной компании в день? (10,15,20)

Около 100 писем, а если добавить электронные, то и того больше.

В этом потоке человеку нужно жонглировать этими письмами, успеть их прочитать и принять управленческое решение..

Чтобы человек вашим письмом заинтересовался оно должно попадать в одну из этих двух категорий. 1.это письма критически важны. Тогда человек возьмется станет разбираться. Но имеем ли мы полномочие писать важные письма. Один раз. Возможно. Если мы являемся непосредственным руководителем. Это получится. В остальных случаях это не получится, так как найдутся еще более важные письма, на которые нужно обращать внимание в первую очередь.

2. И тогда у нас есть вторая возможность. Наше письмо не должно требовать от человека напряжения. Оно должно решаться за один подход. Письмо должно быть таким, чтобы он смог среагировать сразу, пользуясь всей информацией, которая есть там. Если, чтобы ответить на ваше письмо ему нужно что-то узнавать, в чем-то разбираться, то у вас очень плохие шансы.

(слайд «Создание четкого письма»)

Для этого нам понадобится первый навык: сначала сформулировать все в голове, потом излагать. Причем излагать сразу главную мысль. Сразу объясняем, что мы от него хотим, а потом пояснения. Сначала главную мысль, потом объяснение. Рассмотрим на письме: Синим цветом выделена главная мысль письма, зеленым цветом пояснения.

Если мы сначала излагаем факты, объяснения, а потом главную мысль, то мы заставляем человека во всем этом разбираться. Наш мозг может работать с окружающим миром только структурируя его. Мы не в состоянии работать с хаосом. Мы можем работать только со структурированной информацией. Если в ваш текст делового письма имеет структуру, значит оно будет понятно получателю.

(Слайд «Структура делового письма»)

Итак, текст делового письма имеет свою структуру:

- 1.Обращение
- 2.Преамбула или вводная часть
- 3.Основная часть
- 4.Заключение

(На столе у студентов раздаточный материал для составления письма «Структура делового письма»)

(Слайд «Обращение»)

Обращение располагается посередине, и пишут с большой буквы. Обращение может содержать должность, фамилию, имя и отчество. Традиционным считается обращение «Уважаемый...». Обращение указывается в случае, если вы точно знаете кому адресуется письмо.

(Слайд «Преамбула или вводная часть»)

Во вводной части делового письма поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. По объему эта часть может быть краткой и состоять из одного абзаца и развернутой (из нескольких абзацев).

(Слайд «Основная часть»)

В основной части излагаются аргументы, факты, пояснения. Основным условием придания деловому письму убедительности является его доказательность. Для оформления основной части вы должны правильно отобрать точные факты и убедительную аргументацию, чтобы ваше письмо заинтересовало адресата.

(Слайд «Заключение»)

Заключение чаще всего представляет собой формулы вежливости. Главная мысль заключения обычно выражается глаголом: просим, предлагаем, напоминаем, сообщаем. Если заключение отрицательного характера, то формулируется отказ от предложения: не располагаем, не нуждаемся... Деловое письмо обычно заканчивается заключительной фразой: «с наилучшими пожеланиями», «с уважением» и т.п.

Е) Составление текста делового письма 2 мин

1. Итак, зная структуру делового письма, давайте вместе попробуем составить текст благодарственного письма.

(на экране вводная часть письма, студенты под руководством преподавателя формулируют оставшуюся часть делового письма)

(Слайд «Благодарственное письмо»)

Какая часть текста делового письма сформулирована? (вводная часть)

Каких частей не хватает? (основной части и заключения)

Сформулируйте основную часть и заключение.

Ё) Изучение этики делового письма 6 мин

Во всем мире существует этикет деловой переписки. Несоблюдение его может отразиться не только на престиже вашей фирмы, но и помешать заключению очень выгодных контрактов.

Вам было дано домашнее задание- изучить правила этикета деловой переписки.

Сейчас я предлагаю обобщить весь собранный материал и составить памятку общими усилиями. Заходим на электронную почту и открываем доступный вам всем документ «Правила этикета деловой переписки». У вас 3 минуты для того, чтобы вы могли вписать свои правила.

(совместная работа студентами выполняется на специальном сервере в текстовом документе. Так как документ сохраняется на сервере, то он доступен всем пользователям, между которыми он разделяется)

Правила этикета деловой переписки

Возможные варианты:

1. Все реквизиты должны оформляться в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.
2. Письмо должно быть грамотно составлено, без опечаток.
3. Бумага для делового письма всегда должна быть абсолютно чистой и не помятой - это вопрос репутации.
4. Текст изложенного материала должен быть языком вашего партнера
5. К получателю делового письма принято обращаться на «ВЫ» с заглавной буквы, а не с прописной «вы».
6. Не ставить восклицательный знак в письме, не использовать интернет-сленг (типа «Доброго времени суток»).
7. Соблюдать правила «одно письмо - один повод».
8. Не придавать письму отрицательного эмоционального окраса (возмущения, негодования).
9. В деловом письме всегда должно сохраняться уважительное, сдержанное отношение к получателю письма.
10. В заключении желательно не использовать слова и фразы, которые можно посчитать манипуляторами («заранее спасибо за ответ», «будем ждать вашего ответного письма»).
11. В случае, когда письмо является ответом на письмо получателя - об этом нужно указать в реквизите «ссылка на регистрационный номер и дату документа».
12. В конце письма необходимо указывать Ф.И.О исполнителя и контактную информацию.
13. Желательно не использовать в деловом письме факсимиле, т.е. должна быть поставлена синей пастой.
14. Официальное письмо желательно скреплять «мокрой» печатью (даже если при наличии текста на официальном бланке по законодательству этого не требуется).
15. Не забывать указывать реквизит заголовка к тексту.
16. Деловое письмо подготавливается с использованием шрифтов размером 12 и 14.
17. Текст документа оформляют по ширине. Каждая новая мысль оформляется с красной строки.
18. Основной текст письма должен составлять не более 1,5 страницы.
19. Аккуратно использовать аббревиатуры и сокращения – они должны быть понятны получателю.
20. Отвечать на деловые письма принято отвечать, как правило, в течение 10 дней, а на электронные 24 часов, если не указано в документе конкретной даты.
21. Заканчивается письмо, как правило, словами благодарности за сотрудничество и искренним выражением надежд на его успешное продолжение.
22. Писать все слова заглавными (прописными) буквами - плохой тон.

23. Распечатывать деловое письмо на бумаге формата А4. Этот размер стандартно используется для любой корреспонденции, даже если сам текст занимает только половину листа.

24. Перед печатью необходимо проверить краску в принтере во избежание размытости и неряшливости на выходе.

(по окончании работы один студент зачитывает все правила из текстового документа)

Ж) Просмотр видеосюжета «Правила этикета: деловая переписка, электронная почта». Изучение правил деловой переписки по электронной почте **4 мин**

Последнее время деловая переписка переходит в электронный формат. Мы обмениваемся по электронной почте. Мы можем подготовленное по требованиям деловое письмо отправить получателю или просто сформулировать его в электронной почте.

Нужно всегда помнить, что любое письмо, отправленное с офисного рабочего сервера, прежде всего, принадлежит работодателю. Вся входящая и исходящая корпоративная почта сохраняется и может быть в любое время прочитана.

Сейчас я вам предлагаю посмотреть видеофильм «Правила этикета: деловая переписка, электронная почта» (<https://www.youtube.com/watch?v=Pkbawb02Xrg>).

Прошу вас обозначить для себя основные правила этикета деловой переписки по электронной почте.

4. Закрепление нового материала 7 мин

А) Составление интеллектуальной карты по теме «Деловое письмо»

Сейчас перед выполнением практического задания я прошу вас составить интеллектуальную карту «Деловое письмо». Отобразите в ней, что вы знаете о деловом письме.

*(студенты составляют интеллектуальную карту на компьютере в программе XmindRussia)
2 урок (45 минут)*

Б) Выполнение практического задания. Ролевая игра «Составление делового письма» **25 мин**

Мы продолжаем наше занятие по теме: «Составление делового письма».

(слайд «Наименование фирмы»)

Представьте, что мы все являемся сотрудниками торговой фирмы ООО «Фортуна». Фирма занимается продажей и установкой цифровой техники и оргтехники.

Реализуемые товары: планшеты, ноутбуки, игровые приставки, компьютерные тренажёры, сканеры, принтеры, МФУ, плоттеры, ксероксы, 3D-принтеры, фотоаппараты, видеокамеры и т.д.

Директор: Бережной Константин Владимирович.

Главный бухгалтер: Кравченко Светлана Николаевна.

Справочные данные об организации:

Профсоюзная ул., д.195, г. Нижний Новгород 603005

Тел./факс (831)442-14-58

E-mail:nn-fortyna@mail.ru

Расчетный счет 40702810602880001567

офис Зеленодольский в г. Нижний Новгород

АО «Альфа-банк»

Корр.счет 30101810200000000593 БИК 044525593

ИНН 7709470432 КПП 770901001

Каждый из вас должен выполнить порученное ему дело. Задание заключается в следующем: необходимо подготовить грамотно деловое письмо и отправить его по электронной почте адресату (электронная почта дается преподавателя с целью дальнейшего анализа выполненных работ студентов).

(студентам выдается раздаточный материал с исходными данными задачи)

(преподаватель озвучивает задание каждого студента)

- 1.ООО «Фортуна открывает новый торговый павильон «Фортуна-3» где будет размещаться сервисный центр по ремонту цифровой техники. Прошу Вас подготовить письмо-приглашение руководителю АО «Лидер».
- 2.Вас прошу подготовить письмо-оферту с предложением о сотрудничестве с фирмой ООО «Электроника» на взаимовыгодных условиях. Одним из условий может быть бесплатная установка и наладка приобретенных в нашей фирме компьютеров.
- 3.В нашей фирме ООО «Фортуна» возникли временные трудности с оплатой. Поэтому прошу Вас подготовить гарантийное письмо на имя директора завода ОАО «Импульс» на поставку комплектующих к компьютерам. Оплата будет произведена 12 декабря 2017 года.
- 4.В новом районе города наша фирма желает открыть сервисный центр, но для него требуется помещение. Прошу Вас подготовить письмо-просьбу на имя председателя Комитета по малому и среднему бизнесу с просьбой выделить помещение в аренду для сервисного центра.
- 5.20 ноября 2017 года на склад нашей фирмы поступил от поставщика некачественный товар. Прошу Вас подготовить письмо-рекламацию.
6. Руководитель ООО «Ладья» обратился в нашу фирму с просьбой о гарантийном сервисном обслуживании. Своё желание оформил письмом. Прошу Вас подготовить письмо-ответ, в котором подтвердите согласие на оказание гарантийного сервисного обслуживания цифровой техники.
- 7.Сотрудник нашей фирмы нарушил правила внутреннего трудового распорядка. С ним расторгнут договор по инициативе работодателя. Прошу Вас подготовить письмо негативного характера об увольнении сотрудника.

8. Вас прошу подготовить письмо-запрос, адресованное ООО «Апрель-сервис». Нашу фирму интересует современное программное обеспечение, которое позволит автоматизировать рабочие места бухгалтеров, менеджеров, контролеров-кассиров. Запросите в письме более детальную информацию о программном обеспечении.

9. Прошу Вас подготовить информационное письмо, в котором сообщите покупателю об отказе в гарантийном ремонте системного блока.

10. Сотрудник нашей фирмы повел себя некорректно по отношению к покупателю. Прошу Вас подготовить письмо-извинение покупателю.

11. Вам необходимо подготовить сопроводительное письмо, в котором имеются 2 приложения с документацией по установке цифровой техники.

12. 21 ноября 2017 года произошли изменения банковских реквизитов. Прошу Вас подготовить письмо-сообщение, в котором известите постоянных поставщиков и клиентов об изменениях, указав правильные банковские реквизиты.

13. К нам в фирму поступило письмо-заказ. Фирма заказала ноутбуки, которые сняты с производства. Подготовьте письмо-ответ, в котором сообщите причину отказа в поставке и предложите им приобрести ноутбуки по заявленной заказчиком цене, параметры которых аналогичны с предыдущими.

(все студенты оформляют деловые письма по заданию, готовую работу высылают на почту преподавателю)

Дополнительное задание для сильных студентов:

Подготовьте задание по исходным данным:

ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции» поставить ЗАО «САНД ЕРЕЛЛА» (Москва, Красногорская ул., д. 32, 111123, тел./факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» Федорова В. Д. обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» Соколову О. Д. с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в Госарбитраж. Письмо рекламация было составлено исполнителем Юдиной Р. Т. и подписано Федоровой Н.П. 12 августа текущего года.

В) Анализ выполненных практических работ.

Проводится анализ присланных работ.

5.Итог урока 3 мин

-Рефлексия по достигнутым либо недостигнутым образовательным результатам.

-Сообщение об ошибках, которые допускают студенты при составлении и оформлении деловых писем.

-Сообщение оценок за работу на уроке.

-Выдача домашнего задания.

Домашнее задание:

1.Изучить теоретический материал по теме: Деловые письма.

Источники:

1. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления. Учеб. пособие для студентов сред. проф. учеб. заведений /. - (Среднее профессиональное образование; Академия, 2013г.

2. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления., практикум, Учеб. пособие для студентов сред. проф. учеб. заведений /. - (Среднее профессиональное образование; Академия, 2013г.

2.Заполнить таблицу;

Наименование вида делового письма	Характеристика делового письма	Используемые обращения в письме
Благодарственное письмо	деловое письмо, которое содержит слова благодарности по какому-то поводу: за профессиональную работу, качественно оказанные услуги и т.п.	«Позвольте выразить искреннюю благодарность», «Выражаем глубокую признательность...», «Выражаем благодарность...» и т.п.