

8. Tétel

Fejtse ki az írásbeli kommunikáció általános szabályait! Határozza meg a levél és a levelezés fogalmát! Ismertesse a hivatalos/üzleti levelek általános tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Sorolja fel a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratainak lehetséges fajtáit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A levél és a levelezés fogalma
- Hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai (kérelem, határozat, fellebbezés, végzés, jegyzőkönyv)
- Az írásbeli kommunikáció szabályai (címezés, tárgy, megszólítás, befejező formulák, udvariassági szabályok)
- Az üzleti élet levelezései (érdeklődő levél, tájékoztatólevél, ajánlatkérő levél, megrendelőlevél, megrendelés visszaigazolása)
- A levél fajtái (magánlevél, hivatalos vagy üzleti levél)
- Az elektronikus kapcsolattartás szabályai (netikett)

„A szó elszáll, az írás megmarad.”

Az írásbeli kommunikáció jelentős szereppel bír, hiszen maradandó, bizonyító ereje van.

- Írásbeli kommunikáció követelményei: kézzel vagy géppel írt
 - átláthatóság
 - olvashatóság
 - tagoltság
 - helyesírási, nyelvhelyességi, gépelési hibák
 - formai, alaki követelmények} Vizualitás
- A levél 2 fajtája:
 - magán
 - hivatalos
 - üzleti levelezés (cég írja cégnek)
- Tartalmi követelményei:
 - megszólítás
 - téma, szöveg
 - aláírás
 - keltezés
 - elköszönő szavak
 - címezés
- Formai követelményei: (3 fő részből áll)
 1. Fejrész:
 - küldő adatai, címzett adatai
 - postai utasítások (Expressz, Ajánlott)
 - irattározási adatok

2. Főrész:
 - tárgy
 - megszólítás
 - szöveg
3. Záró rész
 - elköszönés
 - aláírás
 - melléklet

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás, magánember írhat hivatalnak és ez fordítva is lehetséges. Pl.: önéletrajz (magánember-hivatalnak), beadványok (hivatal-magánember), kérvény, kérelem

- kérvény } gépírás órai mentesség
- kérelem }
- fellebbezés: határozat megmásítás
- panasz: bejelentés, majd javaslat a jobbért
- bejelentés: hatóságnak be kell jelenteni, ha valamit eladok
- javaslat: egy magánember javaslatot tesz a hivatalnak

- Az üzleti levél fajtái, formái:
 1. érdeklődő levél } nem kötelez
 2. tájékoztató levél }
 3. ajánlatkérő levél
 4. ajánlat
 5. megrendelő levél
 6. megrendelés visszaigazolása
 7. hiba, panasz jelentés

Példák az előbb felsorolt levélfajtákra:

1. árú- vagy szolgáltatásról érdeklődöm magánemberként
2. érdeklődő levélre szóló válasz, cég írja a magánembernek
3. a leendő vevő írja a cégnek, konkrétan kérdez rá
4. eladó ír a vásárlónak
5. vevő rendel az eladótól
6. eladó írja a vevőnek, jóváhagyja a megrendelést
7. hibás megrendelés esetén írják

Egyszerű ügyiratok: az iratok fő kategóriáján belül található. Írásos dokumentum, amely valamely tényt megállapít, valamint bizonyít vagy igazol.

- Fajtái:
 - nyugta
 - ellennyugta
 - elismervény
 - kötelezvény
 - meghatalmazás
 - bon

Jegyzőkönyv: a belső levelezések ügyirata. (körlevél, feljegyzés, jelentés, stb.)
Értekezleteken, gyűléseken, tanácskozásokon elhangzott gyűlések, viták, események írásbeli rögzítése.