

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ПИСЬМА

1. Отправляйте письма ТОЛЬКО с корпоративной почты (@edu.hse.ru)

Так получателю сразу будет понятно, что ему пишет студент вуза. Помимо этого, письма, отправленные с личной почты, могут оказаться в спаме.

2. Отправляйте письма в рабочее время

Вам вряд ли ответят в рабочий день после 18:00 или в выходные и праздничные дни. Если вы отправили письмо в субботу, то не стоит ждать ответ в 8 утра понедельника.

Административным сотрудникам и преподавателям на почту ежедневно приходит большое количество писем и поручений. Не стоит переживать, если вам не ответили сразу – Ваше письмо не оставят непрочитанным!

Если вы не получили ответ в течение недели, направьте письмо повторно, поставив в копию кого-то из коллег адресата.

3. Всегда КРАТКО и ЯСНО заполняйте поле «Тема письма»

Бывали случаи, когда весь текст письма размещали в поле «Тема письма». Будьте внимательны!

Оставляйте в теме только самое важное, например, «Приглашение на мероприятие *«Название» дата»* или «Сотрудничество на мероприятии *«Название» дата»*».

4. Здоровайтесь с адресатом письма

Не забывайте писать «Здравствуйте!» или «Добрый день!», но избегайте фразу «Доброго времени суток!». Также желательно использовать в обращении к руководству фразу «Уважаемый *имя отчество»*

Обязательно проверяйте написание ФИО адресата! Если вы сомневаетесь в склонении, поищите материалы, где ФИО адресата может стоять в нужной вам форме, или обратитесь с вопросом к сотрудникам, которые помогут вам избежать ошибки.

Если вы пишете письмо сотруднику университета, заранее посмотрите на сайте, какие обязанности на нём лежат, чтобы понять, на какие вопросы он сможет дать вам ответ.

5. Соблюдайте этикет

Пишите вежливо и грамотно. Не используйте в письмах смайлы и картинки. Не используйте курсив и подчеркивания.

Всегда следите за тоном и выражениями. Не пишите то, что может обидеть другого человека.

6. Придерживайтесь структуры письма

Самая простая структура письма:

- Приветствие и обращение;
- Основной блок, где вы описываете вашу ситуацию/проблему;
- Резюмирующий блок, где вы отражаете главную цель письма и задаете вопрос/описываете вашу просьбу;

- Подпись, которая включает ваши ФИО, группу / курс, образовательную программу, должность (если вы обращаетесь не как студент, а как куратор / староста / руководитель студенческой организации).

Структурные блоки должны быть разделены на абзацы.

Если вы прикладываете файл к письму, обязательно опишите вложения в основном блоке.

Стиль письма должен быть нейтральным, чтобы избежать двоякого толкования.

7. Цель письма должна быть понятна вам и адресату

Получатель письма должен легко понять, по какому вопросу к нему обращаются. Сначала опишите вашу ситуацию, а в конце задайте все интересующие вас вопросы.

8. Не забывайте ставить подпись

Подпись должна начинаться со слов «С уважением» и т.п. Она включает ваши ФИО, группу / курс, образовательную программу, должность (если вы обращаетесь не как студент, а как куратор / староста / руководитель студенческой организации).

Вы можете направлять письмо от группы лиц, но всё равно лучше указать контактное лицо (ФИО или ФИ), чтобы получатель мог ответить не безлично, а обратиться к кому-то конкретному.

ПРИМЕРЫ ПИСЕМ

Приглашение сотрудников вуза на мероприятия

Пример №1

Тема письма: Приглашение на фестиваль первокурсников «Будем Знакомы»

Текст письма:

Уважаемая Софья Вадимовна,

Добрый день!

Мы, кураторы «Школы Экономики и Менеджмента», приглашаем Вас на ежегодный фестиваль первокурсников «Будем Знакомы» в качестве члена жюри. Мероприятие будет проходить 25 ноября (понедельник) в КЦ «Троицкий» по адресу проспект Обуховской Обороны, 223. Начало мероприятия в 19:00.

Надеемся на Ваше согласие!

С уважением,
кураторы «ШЭМ»

Что можно изменить?

- В тему письма добавить дату мероприятия;
- Добавить краткое описание мероприятия;
- Добавить ссылку на группу мероприятия или приложить к письму программу;
- Попросить подтвердить участие в мероприятии в ответном письме;
- Заменить последнее предложение на «Будем очень рады видеть Вас!»;
- Добавить контактное лицо, чтобы получатель мог ответить не безлично.

Пример №2

Тема письма: Приглашение на Бал

Текст письма:

Добрый день, Софья Вадимовна!

Приглашаем вас на традиционный Бал факультета ШЭМ, который состоится 12 июня в 16:30 по адресу: Почтамская улица, д. 7 (дворец Безбородко).

Подробную информацию вы можете найти во вложении.

Также просим подтвердить получение приглашения и участие.

С уважением,
Команда организаторов Бала

Что можно изменить?

- В тему письма добавить конкретику (какой именно бал) и дату мероприятия;
- Использовать обращение с большой буквы (вместо «вы» использовать «Вы», если в письме обращение к одному человеку);
- Написать, какую именно информацию можно найти во вложении к письму;
- Убрать «Также» из последнего предложения и добавить «в ответном письме»;
- Добавить контактное лицо, чтобы получатель мог ответить не безлично.

Пример №3

Тема письма: Приглашение на мероприятие

Текст письма:

Добрый день!

Мы, от лица кураторов НИУ ВШЭ СПб, были бы очень рады видеть Вас в качестве члена жюри ежегодного университетского мероприятия "Знай наших", которое состоится 23 ноября в 18:30 по адресу: Проспект Юрия Гагарина, Дом 1.

На этом мероприятии планируется выступление всех образовательных программ с Школы Социальных Наук и Востоковедения, Школы Гуманитарных Наук и Искусств, Юридического факультета. Мероприятие позиционируется как фестиваль первокурсников и там вы сможете узнать различные Образовательные Программы с неожиданных для себя сторон!

С уважением,

Кураторы Школы Социальных, Гуманитарных Наук, Дизайна, Юриспруденции и Востоковедения (образовательных программ Филология, Политология и Мировая Политика, УАГС, Востоковедение, Социология и Социальная Информатика, Дизайн, Юриспруденция, История)

Что можно изменить?

- В тему письма добавить название мероприятия или его уровень (студенческое) и дату мероприятия;
- Добавить обращение в приветствии;
- Разбить первый абзац на 2 предложения. В первом предложении написать, с каких ОП пишут кураторы и на какое мероприятие приглашают. Во втором предложении написать дату, место и время проведения мероприятия;
- Во втором абзаце убрать перечисление ОП и добавить чуть больше информации о программе мероприятия;
- В подписи оставить перечисление либо только Школ, либо только ОП;
- Добавить контактное лицо, чтобы получатель мог ответить не безлично.

Примеры других писем

Пример №4

Тема письма: Домашнее задание №1_Линейная алгебра

Текст письма:

Добрый день, уважаемый Иван Юрьевич!

Направляю Вам домашнее задание №1. К письму прикладываю два файла: в формате doc и pdf.

С уважением,
Василий Петров
студент БЭК 194
НИУ ВШЭ – Санкт-Петербург

Что можно изменить?

Подпись можно написать и в другом варианте:

«С уважением,
Василий Петров
студент группы 194
ОП «Экономика»
НИУ ВШЭ – Санкт-Петербург»

Пример №5

Тема письма: ПГАС

Текст письма:

Софья Вадимовна, добрый день, хотела у Вас уточнить, почему постоянно переносят сроки рассмотрения ПГАС.

Теперь в ЛМС вовсе не стоит сроков, но также нет результата и каких-либо комментариев.

С уважением, Иванова Мария.

Что можно изменить?

- Письмо было направлено с личной почты. Отправлять письма можно только с корпоративной! Не забывайте об этом;
- Приветствие и обращение написать отдельно от основного текста письма;
- Текст письма составлен не совсем корректно – письмо не содержит вопроса. Формулируйте письмо так, чтобы оно заканчивалось конкретным вопросом, на который вы хотите получить ответ;
- Подпись должна содержать информацию о группе, курсе и образовательной программе студента.

Пример №6

Отправитель: aaaaaaa@icloud.com

Тема письма: Подтверждение волонтерства для мобильности

Вложения: Confirmation letter_blank

Текст письма:

Добрый вечер!

Что можно изменить?

- Письмо было направлено с личной почты. Отправлять письма можно только с корпоративной! Не забывайте об этом;
- Добавить обращение в приветствии;
- Нет содержательной части письма – неясны цель и вопрос/просьба, с которыми студент хотел обратиться. Обязательно добавить вопрос/просьбу;
- Нет подписи.

На такое письмо вам, скорей всего, не ответят!

Пример №7

Тема письма: кураторы

Текст письма:

Софья Вадимовна, добрый день!

У меня есть один вопрос по поводу кураторства. Коллеги посоветовали мне обратиться к Вам, поскольку они сами не очень понимают, кто из администрации занимается сейчас кураторами. Я подаю заявку на стипендию в магистратуру, и для одной из форм, где описан опыт деятельности/лидерства мне нужна подпись и контакты представителя администрации, который ответственен за кураторов.

Я был куратором ОП «Востоковедение» 2013/2014 г. Хотел бы узнать у Вас, к кому мне лучше обратиться.

Заранее большое спасибо за ответ.

С уважением,

Иванов Василий

студентка ОП «Востоковедения» НИУ ВШЭ – Санкт-Петербург

Что можно изменить?

- Уточнить тему письма и изменить её, например, на «Подтверждение кураторства»;
- Разбить текст письма на абзацы;
- Удалить фразу «Заранее большое спасибо за ответ».