**Стандарты форматирования сообщений**

1. **Правила оформления основных элементов**

* Заголовок должен быть кратким и информативным, отражающим основную тему или содержание сообщения.
* Тело сообщения должно быть структурированным и легко читаемым. Нужно использовать абзацы, переносы строк, списки и другие элементы оформления для удобства восприятия информации.
* Кодировка символов должна соответствовать стандартам и поддерживаться нужными программами и устройствами.
* Необходимо следить за корректным использованием специальных символов, кавычек, тире и т.д. Символы четко и правильно указаны, чтобы избежать недоразумений и ошибок при интерпретации текста.
* Важную информацию при необходимости нужно выделять различными способами выделениями текста.

1. **Основные правила форматирования сообщений**

* *Удобство чтения:* текст разбит на абзацы, используются списки и заголовки.
* *Ясность и логичность:* текст легко читаемый, структурированный и последовательный.
* *Краткость:* сообщения лаконичные и содержат только необходимую информацию.
* *Единство стиля:* соблюдается во всех сообщениях.

**Стандарт форматирования**

*Заголовки*

* *Шрифт заголовков*можно сделать на 2 пт больше, чем в основном тексте. Для заголовков лучше использовать шрифт, отличный от основного текста, например, ARIAL.
* *Заголовки первого уровня*размещаются по центру страницы, пишутся заглавными буквами, точки в конце заголовков не ставятся. Каждая глава начинается с новой страницы.
* *Заголовки второго и последующих уровней*имеют выравнивание *по левому краю, с*
* отступом равным красной строки основного текста, пишутся строчными буквами, начиная с первой заглавной, точки в конце заголовков не ставятся.
* Не допускается подчеркивание заголовков и перенос слов в заголовке.

*Основной текст*

* Шрифт основного текста – для шрифта Тimes New Roman размер - 14 пт
* Фразы, начинающиеся с новой (красной) строки, печатают с абзацным отступом от начала строки, равным 8-12 мм.
* Текст выравнивается по ширине.

*Междустрочные интервалы*

* в основном тексте: полуторный интервал при использовании шрифта Тimes New Roman 14 пт)
* в заголовках, сносках: должен быть равен междустрочному интервалу в основном тексте
* между заголовками разных уровней, от заголовка до текста: интервал должен быть в 1,5 раза больше интервала в основном тексте страницы.

*Поля страницы*

* левое – не менее - 3 см
* правое – не менее - 1 см
* нижнее – 2,5-2 см
* верхнее – 2-2,5 см

*Нумерация страниц*

* Наиболее общепринято расположение нумерации страниц в верхней части страницы справа.
* Все страницы нумеруются начиная с титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится).

1. **Примеры правильного и неправильного форматирования**

**Пример неправильного форматирования сообщения:**

"Здравствуйте, мне нужна ваша помощь!!! Я не могу найти информацию о товаре, который я хочу купить. Можете помочь?"

**Ошибка:**

В данном сообщении отсутствует пунктуация, заглавные буквы не используются после знаков препинания, что делает текст трудночитаемым и неопрятным. Отсутствует структурирование сообщения, что может затруднить понимание сути проблемы и усложнить процесс помощи.

**Пример правильного форматирования сообщения:**

"Здравствуйте, я бы хотел(а) уточнить информацию о товаре, который мне интересен. Как можно узнать о его характеристиках и цене? Спасибо!"

1. **Рекомендации по улучшению качества коммуникации**

* **Единый шаблон для сообщений и отчетов:** сделайте один шаблон для всех сообщений и отчетов
* **Использование стандартных шрифтов и стилей:** Определите стандартные шрифты и размеры, также используйте единые стили заголовков.
* **Стандартизация стиля написания:** избегать сложных конструкций и избыточной информации. Используйте списки, выделение ключевых моментов жирным шрифтом или курсивом для акцентов.
* **Проверка на ошибки:** рекомендация использовать инструменты проверки орфографии и грамматики перед отправкой сообщений, чтобы минимизировать количество ошибок.
* **Адаптация к аудитории:** учитывать уровень формальности в зависимости от получателя (внутренние сообщения могут быть менее формальными, чем внешние).
* **Применение визуальных элементов:** использование графиков, диаграмм и изображений для улучшения восприятия информации в отчетах и презентациях.

**Заключение:**

Правильное оформление сообщений повышает эффективность общения. Следуя данным рекомендациям, вы сможете создавать более ясные, лаконичные и профессиональные сообщения.

**Работу выполнили студенты:** Визнер Дарья Александровна  
Губайдуллина Камилла Рустемовна

Яковлева Анастасия Сергеевна