

EMAIL PROTOCOL FOR EMS STUDENTS



In a faculty with almost 9 000 students (such as EMS), we need good procedures and systems to help us run things smoothly. Often communication takes place via email, so we would like to provide you with some tips on how to help us help you.

WHO TO CONTACT

- If your query relates to registration (e.g. admission, registration, readmission, module and programme changes, letters of completion, and the language of instruction), please send it to registrarems@sun.ac.za.
- For student records (academic transcripts or certificates), please email records@sun.ac.za.
- For international matters (e.g. study visas, medical cover, and international curriculum), please email suiundergrads@sun.ac.za.
- Unfortunately we do not have access to funding for bursaries on faculty level. All funding is handled by the Centre for Undergraduate Bursaries and Loans (CUBL) and the Postgraduate Office: Undergraduate students, please check this website for the relevant email address: <https://finaid.sun.ac.za>. Postgraduate students, please check this website for the relevant email address and funding opportunities: <http://bit.ly/3Jk6LIS>.
- If your query concerns student matters unrelated to the above, please send it to emsinfo@sun.ac.za.

EMAIL PROTOCOL FOR EMS STUDENTS



GOOD PRACTICES WHEN SENDING AN EMAIL

- Always use your official SUN email address whenever you communicate with staff at the University (**studentnumber@sun.ac.za**).
- Students should take responsibility for their own academic journey and therefore communicate directly with the relevant SU staff member. Parents, guardians and others should not communicate on your behalf except when circumstances do not allow you to.
- Always consult your module framework and the EMS Yearbook (Calendar) before asking a question.
- Don't send the same email separately to multiple people. It is a tremendous waste of resources when more than one person provides the same information to you.
- Never use the BCC line. It is very important that the recipients of your email know who has been copied in.
- Send your email to the relevant person only.
- Your email should focus on a specific item or ask a specific question. If you need to discuss something more complicated, it is probably better to meet in person or during the lecturer's consulting hours unless your lecturer tells you otherwise. To consult the Faculty's Student Affairs Officer, it is a good idea to make an appointment at **emsinfo@sun.ac.za**.
- Ensure that the subject line is clear and informative, e.g. "Sign-up link for tutorial groups of Economics 114".
- Use a formal salutation and ensure that the recipient's title is correct (e.g. "Dear Dr Robain"). If you use your SUN email address, the person's salutation will be available if you click on the person's email address and view the contact card in Outlook.

EMAIL PROTOCOL FOR EMS STUDENTS



GOOD PRACTICES WHEN SENDING AN EMAIL

- Write in a professional manner and use full sentences in the body of the email.
- Make sure that you provide all the information that is required. Do not assume that the lecturer/administrator is aware of your specific circumstances or will recall previous correspondence on the matter.
- Keep the email brief and to the point (without sacrificing clarity and completeness).
- Ensure that the tone of the email is respectful. Abusive emails will be ignored.
- Sign off with your full name and include your student number. A telephone number may be useful sometimes.
- Allow a reasonable time for the recipient to respond before you re-send your email or follow up.
- Do not start a new email on the same subject. Rather use the reply or forward option to ensure the email thread is included.
- "Follow the line." The first person you contact should be the person who is directly involved, e.g. if you want to query a tutorial-related issue, email your tutor. If you believe that the matter has not been satisfactorily resolved, then send your query (together with all preceding correspondence) to your lecturer or to the module coordinator. Your class representative can also assist you in taking this process further.

E-POS PROTOKOL VIR EBW-STUDENTE



In 'n fakulteit soos EBW met byna 9 000 studente, benodig ons goeie prosedures en stelsels om ons te help om sake glad te laat verloop. Kommunikasie vind dikwels per e-pos plaas; dus wil ons graag wenke verskaf oor hoe jy ons kan help om jou te help.

WIE OM TE KONTAK

- Indien jou navraag oor registrasie handel (bv. toelating, registrasie, hertoelating, module- en programveranderings, graadvoltooingsbriewe en onderrigtaal), stuur dit asb. aan registrarems@sun.ac.za.
- Vir studenterekords (akademiese rekord of sertifikate), stuur 'n e-pos aan records@sun.ac.za.
- Vir internasionale sake (bv. studievismas, mediese dekking en internasionale kurrikulum), stuur 'n e-pos aan emsinfo@sun.ac.za
- Ons het ongelukkig nie op fakulteitsvlak toegang tot fondse vir beurse nie. Alle sodanige fondse word deur die Sentrum vir Voorgraadse Beurse en Lenings (SVBL) en die Nagraadse Kantoor: Voorgraadse studente hanteer, raadpleeg asb. die volgende webtuiste vir die betrokke e-posadres: <https://finaid.sun.ac.za/af/>. Nagraadse studente, raadpleeg asb. die volgende webtuiste vir die betrokke e-posadres en geleenthede vir finansiële hulp: <http://bit.ly/425HXwB>.
- Indien jou navraag oor ander studentesake as die bogenoemde handel, stuur dit asb. aan emsinfo@sun.ac.za.

E-POS PROTOKOL VIR EBW-STUDENTE



GOEIE PRAKTYKE MET DIE STUUR VAN E-POS

- Gebruik altyd jou amptelike SUN e-posadres wanneer jy met universiteitspersoneel kommunikeer (studentenommer@sun.ac.za).
- Studente behoort verantwoordelikheid te aanvaar vir hul eie akademiese reis en behoort derhalwe direk met die betrokke US-personeellid te kommunikeer. Ouers, voogde en ander behoort nie namens jou te kommunikeer nie behalwe wanneer omstandighede jou nie toelaat om self te kommunikeer nie.
- Raadpleeg altyd jou module-raamwerk en die EBW-jaarboek voordat jy 'n navraag rig.
- Moet ook nie dieselfde e-pos afsonderlik aan verskeie mense stuur nie. Dit is geweldig hulpbronverkwistend wanneer meer as een personeellid dieselfde inligting aan jou verskaf.
- Moet nooit die BCC-funksie in jou e-pos gebruik nie. Dit is baie belangrik dat die ontvangers van jou e-pos weet wie almal kopieë van die e-pos ontvang.
- Stuur jou e-pos slegs aan die betrokke persoon.
- Jou e-pos behoort oor 'n spesifieke kwessie of vraag te handel. Indien jy 'n meer gekompliseerde saak wil bespreek, is dit waarskynlik beter dat jy 'n persoonlike afspraak maak of dosente gedurende hul konsultasietye spreek (behalwe wanneer 'n dosent jou 'n ander instruksie gegee het). Om die Fakulteit se Studentesakebeampte te spreek, maak liefse 'n afspraak by emsinfo@sun.ac.za.
- Maak seker dat die onderwerp van jou e-pos duidelik bo-aan die e-pos uiteengesit word en genoeg inligting bevat, bv. "Skakel vir die aansluiting by tutoriale groepe van Ekonomie 114".
- Gebruik 'n formele aanspreekvorm en maak seker dat die ontvanger se titel korrek is (bv. "Beste dr. Robain"). Indien jy jou SUN e-posadres gebruik, sal die persoon se titel sigbaar wees indien jy op sy/haar e-posadres klik en na die kontakbesonderhede in Outlook kyk.

E-POS PROTOKOL VIR EBW-STUDENTE



GOEIE PRAKTYKE MET DIE STUUR VAN E-POS

- Gebruik 'n professionele skryfwyse en volsinne in die e-pos.
- Maak seker dat jy al die inligting verstrek wat benodig word. Moenie aanneem dat die dosent/administrateur van jou spesifieke omstandighede bewus is of onthou van vorige korrespondensie oor die saak nie.
- Hou die e-pos kort en tersaaklik (sonder om duidelikheid en volledigheid op te offer).
- Maak seker dat die toon van die e-pos beleef is. Beledigende e-posse sal geïgnoreer word.
- Onderteken die e-pos met jou volle naam en van en sluit jou studentenommer in. Soms is 'n telefoonnommer nuttig.
- Gee die ontvanger redelikerwys genoeg tyd om te reageer voordat jy weer jou e-pos stuur of dit opvolg.
- Moenie 'n nuwe e-pos oor dieselfde onderwerp begin nie. Gebruik eerder die opsie vir "reply" of "forward" om seker te maak dat die vorige e-poskorrespondensie ingesluit word.
- "Volg die lyn." Die eerste persoon wat jy kontak, behoort die persoon te wees wat direk betrokke is, bv. indien jy 'n navraag oor 'n tutoriaalverwante kwessie het, e-pos jou tutor. Indien jy glo dat die saak nie bevredigend opgelos is nie, stuur dan jou navraag (saam met al die voorafgaande korrespondensie) aan jou dosent of aan die modulekoördineerder. Jou klasvertegenwoordiger kan ook help om hierdie proses verder te neem.