

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*

Направленность (профиль) – *«Документационное обеспечение управления»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2017*

Сыктывкар  
2020

Рабочая программа дисциплины «Деловая переписка» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.03.2015 № 176;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Документационное обеспечение управления».

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

### ***1.1. Цель изучения учебной дисциплины***

Целью освоения дисциплины «Деловая переписка» является подготовка *бакалавров* к будущей профессиональной деятельности на основе обучения теории и практике подготовки деловых писем и ведения деловой переписки.

### ***1.2. Задачи учебной дисциплины***

Задачами освоения дисциплины «Деловая переписка» являются:

- изучить нормативно-методическую базу, классификацию и функции деловой корреспонденции всех видов;
- изучить состав реквизитов и содержание деловых писем;
- рассмотреть особенности оформления и отправки писем в электронном формате (по электронной почте);
- сформировать практические навыки проектирования и составления разных видов деловых писем в соответствии с управленческой ситуацией;
- изучить международные стандарты на деловую корреспонденцию.

### ***1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины***

Изучение дисциплины «Деловая переписка» направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных:

- ПК-19 – способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
- ПК-25 – владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.

### ***1.6. Место дисциплины в структуре образовательной программы:***

Дисциплина «Деловая переписка» является *обязательной* для изучения, относится к *вариативной части* программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Деловая переписка» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
<b>Профессиональные компетенции</b>			
<i>Вид деятельности: технологическая</i>			
ПК-19 – способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	правила ведения деловой переписки: нормативно-методическую базу деловой переписки, функции и виды деловых писем, особенности их оформления, стиль деловой письменной речи	использовать правила ведения деловой переписки	способностью использовать правила ведения деловой переписки
ПК-25 – владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	правила ведения деловой переписки: нормативно-методическую базу деловой переписки, функции и виды деловых писем, особенности их оформления, стиль деловой письменной речи	вести деловую переписку	навыками ведения деловой переписки

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Дисциплина реализуется в 2-х семестрах:

#### 1 семестр реализации

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>46,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	46
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	10
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>25,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	21,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### 2 семестр реализации

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>51,35</b>
Аудиторные занятия (всего):	46
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	10
Промежуточная аттестация	5,35
<i>Консультация перед экзаменом</i>	2
<i>Экзамен</i>	0,35
<i>Зачет</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>56,65</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	11,65
<i>Написание курсовой работы</i>	9
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	36
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

**Заочная форма обучения**

Дисциплина реализуется в 2-х сессиях

**1 сессия**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Распределение учебного времени</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>18,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	6
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>53,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

**2 сессия**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Распределение учебного времени</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>5,35</b>
Аудиторные занятия (всего):	0
<i>Лекции</i>	
<i>Практические занятия</i>	
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	5,35
<i>Консультация перед экзаменом</i>	2
<i>Экзамен</i>	0,35
<i>Зачет</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>102,65</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	84,65
<i>Написание курсовой работы</i>	9
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	9
Вид текущей аттестации	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

Изучение дисциплины «Деловая переписка» предусматривает подготовку курсовой работы (дневная и заочная формы обучения). Примерная тематика курсовых работ представлена в «Методических указаниях по освоению дисциплины».

#### 4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Нормативно-методическая база деловой переписки (ПК-19, ПК-25)	<p>Нормативно-методическая база ДОУ как основа нормативной базы деловой переписки.</p> <p>Состав нормативно-методической базы деловой корреспонденции. Законодательные акты РФ в сфере информации и документации. Указы и распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ по вопросам информации и документации. ГСДОУ. Типовые инструкции по делопроизводству.</p> <p>Государственные стандарты на документацию</p>
Тема 2. Функции деловых писем (ПК-19, ПК-25)	<p>Соотношение функций документов и их вида.</p> <p>Информационная функция служебных писем как основная функция документов данного вида.</p> <p>Организационная и юридическая функции деловых писем</p>
Тема 3. Классификация деловых писем (ПК-19, ПК-25)	<p>Основные принципы классификации деловых писем.</p> <p>Виды деловых писем по месту составления, стадиям подготовки, способу фиксации информации.</p> <p>Срочные и несрочные деловые письма.</p> <p>Виды деловой корреспонденции по гласности, степени сложности и юридической силе.</p> <p>Виды писем по срокам хранения.</p> <p>Информационные и директивные письма.</p> <p>Регламентированные и нерегламентированные письма. Особенности оформления и составления регламентированных писем.</p> <p>Виды писем по функциональному признаку: циркулярные письма, запросы, гарантийные письма, оферты, рекламации, сопроводительные письма, письма-подтверждения, письма-извещения, письма-напоминания, просьбы, информационные письма, приглашения, рекламные письма. Частные письма и их особенности.</p> <p>Ответные и инициативные письма. Особенности оформления инициативных писем, состав реквизитов инициативных писем. Оформление ответных писем. Ссылка на номер и дату входящего документа в ответных письмах</p>
Тема 4. Особенности оформления деловых писем	<p>Деловые письма как разновидность справочно-информационных документов.</p>

(ПК-19, ПК-25)	<p>Особенности оформления деловых писем. ГОСТ Р 6.30 – 2003. Состав реквизитов деловых писем. Бланки писем, требования к бланкам деловых писем.</p> <p>Заголовки деловых писем, особенности их формулирования, зависимость заголовка от вида письма</p>
<p>Тема 5. Язык и стиль официальных писем (ПК-19, ПК-25)</p>	<p>Структура делового письма. Одноаспектные и многоаспектные письма. Рубрикация в деловых письмах.</p> <p>Трафаретные тексты деловых писем. Особенности разработки и построения трафаретных текстов деловой корреспонденции. Стандартные выражения в текстах деловых писем. Зависимость стандартных выражений от вида письма.</p> <p>Аббревиатуры в текстах деловых писем. Написание сокращенных наименования организаций.</p> <p>Написание наименований документов в текстах писем.</p> <p>Цифровая информация в текстах деловых писем. Написание дат. Цифровой и словесно-цифровой способы написания дат. Сокращения при датах. Обозначение временных периодов.</p> <p>Написание номеров телефонов.</p> <p>Обращения в письмах. Вступительные и заключительные формулы вежливости. «Вы» и «Ваш» в письмах. Особенности использования прописной буквы.</p> <p>Синтаксис деловых писем. Особенности использования простых и сложных предложений в текстах писем</p>
<p>Тема 6. Информационные письма (ПК-19, ПК-25)</p>	<p>Особенности оформления писем информационного характера. Формат бумаги, особенности абзацного членения, структура текста, состав реквизитов, структура текста. Бланки. Управленческие вопросы, решаемые при помощи писем информационного характера.</p> <p>Сопроводительное письмо. Особенности составления сопроводительных писем. Ситуации, требующие составления сопроводительных писем. Структура сопроводительных писем. Ключевые фразы.</p> <p>Письмо-подтверждение как ответ на сопроводительное письмо. Структура писем-подтверждений. Ключевые фразы писем-подтверждений.</p> <p>Письмо-просьба. Управленческие ситуации, требующие составления писем-просьб. Структура письма-просьбы. Ключевые фразы. Обращения в письмах-просьбах.</p>



	<p>Письмо-извещение. Особенности писем-извещений. Ситуации, требующие составления писем-извещений. Структура и ключевые фразы писем-извещений.</p> <p>Информационное письмо. Особенности информационных писем. Отличие информационных писем от писем-извещений и рекламных писем. Цель составления информационного письма. Адресат информационного письма. Структурные особенности информационных писем.</p> <p>Рекламное письмо. Описание товаров и услуг в рекламных письмах. Особенности оформления адресных данных организации и адресата в рекламных письмах. Текст рекламного письма.</p> <p>Письма-напоминания. Ситуации, требующие составления писем-напоминаний. Структура и оформление писем-напоминаний.</p> <p>Гарантийные письма. Особенности оформления гарантийных писем. Наименование вида документа в гарантийных письмах. Структура текста гарантийного письма. Особенности подписания гарантийных писем. Юридический статус гарантийных писем. Ключевые фразы гарантийного письма</p>
<p>Тема 7. Коммерческие письма (ПК-19, ПК-25)</p>	<p>Особенности коммерческой корреспонденции. Оформление и юридический статус коммерческих писем. Коммерческие письма как договорная документация.</p> <p>Коммерческий запрос. Цель коммерческого запроса. Структура текста коммерческих запросов. Особенности изложения информации в коммерческих запросах. Ключевые фразы коммерческих запросов. Ответ на коммерческий запрос. Причины отказа или задержки выполнения запроса. Оформление ответов на коммерческие запросы.</p> <p>Письмо-предложение (оферта). Особенности оформления оферт. Цель составления и отправки оферты. Твердое и свободное предложение. Структура текста письма-предложения и особенности изложения информации. Ключевые фразы оферты.</p> <p>Ответ на предложение (оферту). Цель высылки писем-ответов. Структура ответа на оферту. Отклонение предложения о сотрудничестве. Ключевые фразы положительных и отрицательных ответов на оферту.</p> <p>Рекламация или претензия. Ситуации, в которых необходимо предъявить рекламацию. Информационная структура и композиция претензии (рекламации). Оформление</p>

	<p>рекламаций, юридический статус писем-претензий. Ключевые фразы рекламаций. Возможный результат предъявления рекламации. Ответ на рекламацию. Варианты ответов на рекламацию. Структура ответного письма. Ключевые фразы ответных писем</p>
<p>Тема 8. Этикетные письма (ПК-19, ПК-25)</p>	<p>Особенности этикетных писем. Относительно свободная структура этикетных писем. Снижение официальности тона изложения информации в этикетных письмах.</p> <p>Письма-поздравления.</p> <p>Письма-приглашения. Информационная структура и композиция писем-приглашений.</p> <p>Трафаретный текст в письмах-приглашениях.</p> <p>Другие виды этикетных писем: письма-соболезнования, письма-благодарности, ответы на приглашения и т.д.</p>
<p>Тема 9. Другие виды деловых писем (ПК-19, ПК-25)</p>	<p>Телеграмма как особый вид деловой корреспонденции. Особенности оформления телеграмм. Категории и виды телеграмм. Реквизиты телеграмм. Особенности текстов телеграмм. Сокращения в текстах телеграмм. Особенности подписания телеграммы.</p> <p>Телекс. Особенности передачи телексов. Отличие телексов от телеграмм. Обязательные реквизиты телексов. Автоответ. Заголовок телекса. Особенности текста телекса.</p> <p>Факсограмма. Особенности передачи факсимильных сообщений. Особенности оформления документов, передаваемых по факсу.</p> <p>Телефонограмма. Особенности передачи информации. Основные реквизиты телефонограмм. Требования к текстам телефонограмм. Особенности оформления и подписания телефонограмм</p>
<p>Тема 10. Особенности электронной почты (ПК-19, ПК-25)</p>	<p>Особенности документов, передаваемых по электронной почте. Адрес пользователя. Структура адреса.</p> <p>Структура электронного сообщения: адрес, заголовок, текст. Требования к каждому информационному элементу электронного сообщения.</p> <p>Проблема достоверности сообщений, передаваемых по электронной почте.</p> <p>Электронно-цифровая подпись и ее особенности. Законодательное регулирование придания юридической силы документам, передаваемым по электронной почте</p>
<p>Тема 11. Международные стандарты на деловую корреспонденцию. Оформление деловых писем по международным</p>	<p>Международные стандарты на документацию. Международная организация по стандартизации (ИСО). Серия стандартов ИСО «Документация и информация».</p>

стандартам (ПК-19, ПК-25)	Правила оформления деловых писем по стандартам ИСО. Поля документа. Бланки писем. Реквизиты международных писем. Понятие «текстовой области» в письме. Поля текстовой области в деловых письмах по стандартам ИСО. Оформление деловых писем в англоязычных странах. Основные реквизиты писем. Блочный метод расположения реквизитов. Особенности оформления дат в Великобритании и США. Оформление деловых писем по французским стандартам. Особенности оформления деловых писем на немецком языке
------------------------------	--

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература:

1. Кушнир, О.Н. Письменные деловые коммуникации: учеб. пособие / О.Н. Кушнир, М. В. Тодика; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. – Сыктывкар: Изд-во КРАГСИУ, 2013. – 120 с.
2. Янковая, В.Ф. Деловая переписка: учеб.-практ. пособие / В.Ф. Янковая; ВНИИДАД. – М., 2007.

### 5.2. Дополнительная литература:

1. Кушнерук, С.П. Документная лингвистика / С.П. Кушнерук. – 7-е изд., стереотип. – М. : Издательство «Флинта», 2016. – 258 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83382>.
2. Трофимова, О.В. Основы делового письма / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – М. : Издательство «Флинта», 2016. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968>.

### 5.3. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### 5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### 5.5. Ресурсы информационно-документационной сети «Интернет»

1. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела <http://www.vniidad.ru/>

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Каталог учебных продуктов (<http://window.edu.ru/window>).

3. Российская научная электронная библиотека «Киберленинка» (<https://cyberleninka.ru>).

## 6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Деловая переписка» используются следующие ресурсы:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс" Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Научная электронная библиотека ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> ) Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.su
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.su>).

## 7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Деловая переписка» задействована материально-техническая база, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

– лабораторию, оснащенную лабораторным оборудованием;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

- сайт [www.krags.ru](http://www.krags.ru);

- беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Деловая переписка» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.