

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУ ВО КРАГСиУ)**

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

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПОП
38.03.03 Управление персоналом
_____ А.М. Чарина
«16» июня 2017 г.
(в ред. от «21» мая 2020 г.)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА»

Направление подготовки – *38.03.03 Управление персоналом*

Направленность (профиль) – *«Управление персоналом организации»*

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 38.03.03. Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от «14» декабря 2015 года № 1461;

- 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 38.03.03. Управление персоналом (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление персоналом организации».

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:

1) общепрофессиональные:

- ОПК-4 – владение навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Фондом обязательного медицинского страхования Российской Федерации, Государственной инспекцией труда Российской Федерации, кадровыми агентствами, службами занятости населения);
- ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).

1.6. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Деловая переписка» является *факультативной дисциплиной*, 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
Общепрофессиональные компетенции			
ОПК-4 – владение навыками работы с внешними организациями (Министерством	сущность, принципы деятельности и структуру внешних организаций,	применять на практике знания о деятельности таких внешних организаций как	навыками работы с внешними организациями по поводу обеспечения эффективных

труда и социальной защиты РФ, Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Фондом обязательного медицинского страхования Российской Федерации, Государственной инспекцией труда Российской Федерации, кадровыми агентствами, службами занятости населения)	связанных с обеспечением деятельности по управлению персоналом	Министерство труда и социальной защиты РФ, Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Фонд обязательного медицинского страхования Российской Федерации, Государственная инспекция труда Российской Федерации, кадровые агентства, службы занятости населения при ведении с ними деловой переписки	кадровых процессов в организации, защите и соблюдению социально-трудовых прав работников при помощи ведения деловой переписки
ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).	методы и средства ведения делового общения; методы ведения деловой переписки; технологии и системы электронных коммуникаций.	применять методы и средства ведения делового общения; использовать методы ведения деловой переписки; применять технологии и системы электронных коммуникаций.	навыками ведения делового общения; навыками ведения деловой переписки; технологиями и системами электронных коммуникаций.

3. Объём учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	36,25
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	

<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<i>Самостоятельная работа</i>	35,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>контрольная работа</i>
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<i>Контактная работа</i>	12,25
Аудиторные занятия (всего):	12
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<i>Самостоятельная работа</i>	59,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	55,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>контрольная работа</i>
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

Изучение дисциплины «Деловая переписка» не предусматривает подготовку курсовой работы.

4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Нормативно-методическая база деловой переписки (ОПК-4, ОПК-9)	Нормативно-методическая база ДОУ как основа нормативной базы деловой переписки. 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. Государственные стандарты на документацию
Тема 2. Функции деловых писем (ОПК-4, ОПК-9)	Соотношение функций документов и их вида. Информационная функция служебных писем как основная функция документов данного вида. Организационная и юридическая функции деловых писем
Тема 3. Классификация деловых писем (ОПК-4, ОПК-9)	Основные принципы классификации деловых писем. Виды деловых писем по месту составления, стадиям подготовки, способу фиксации информации. Срочные и несрочные деловые письма. Виды деловой корреспонденции по гласности, степени сложности и юридической силе. Виды писем по срокам хранения. Информационные и директивные письма. Регламентированные и нерегламентированные письма. Особенности оформления и составления регламентированных писем. 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. 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
Тема 4. Особенности оформления деловых писем (ОПК-4, ОПК-9)	Деловые письма как разновидность справочно-информационных документов. Особенности оформления деловых писем. ГОСТ Р 6.30 – 2003. Состав реквизитов деловых писем. Бланки писем, требования к бланкам деловых писем.

	Заголовки деловых писем, особенности их формулирования, зависимость заголовка от вида письма
Тема 5. Язык и стиль официальных писем (ОПК-4, ОПК-9)	Структура делового письма. Одноаспектные и многоаспектные письма. Рубрикация в деловых письмах. Трафаретные тексты деловых писем. Особенности разработки и построения трафаретных текстов деловой корреспонденции. Стандартные выражения в текстах деловых писем. Зависимость стандартных выражений от вида письма. Аббревиатуры в текстах деловых писем. Написание сокращенных наименования организаций. Написание наименований документов в текстах писем. Цифровая информация в текстах деловых писем. Написание дат. Цифровой и словесно-цифровой способы написания дат. Сокращения при датах. Обозначение временных периодов. Написание номеров телефонов. Обращения в письмах. Вступительные и заключительные формулы вежливости. «Вы» и «Ваш» в письмах. Особенности использования прописной буквы. Синтаксис деловых писем. Особенности использования простых и сложных предложений в текстах писем
Тема 6. Информационные письма (ОПК-4, ОПК-9)	Особенности оформления писем информационного характера. Формат бумаги, особенности абзачного членения, структура текста, состав реквизитов, структура текста. Бланки. Управленческие вопросы, решаемые при помощи писем информационного характера. Сопроводительное письмо. Особенности составления сопроводительных писем. Ситуации, требующие составления сопроводительных писем. Структура сопроводительных писем. Ключевые фразы. Письмо-подтверждение как ответ на сопроводительное письмо. Структура писем-подтверждений. Ключевые фразы писем-подтверждений. Письмо-просьба. Управленческие ситуации, требующие составления писем-просьб. Структура письма-просьбы. Ключевые фразы. Обращения в письмах-просьбах. Письмо-извещение. Особенности писем-извещений. Ситуации, требующие составления писем-извещений. Структура и ключевые фразы писем-извещений.

	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. Рекламное письмо. Описание товаров и услуг в рекламных письмах. Особенности оформления адресных данных организации и адресата в рекламных письмах. Текст рекламного письма. Письма-напоминания. Ситуации, требующие составления писем-напоминаний. Структура и оформление писем-напоминаний. 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
Тема 7. Коммерческие письма (ОПК-4, ОПК-9)	Особенности коммерческой корреспонденции. Оформление и юридический статус коммерческих писем. Коммерческие письма как договорная документация. 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. 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. Ответ на предложение (оферту). Цель высылки писем-ответов. Структура ответа на оферту. Отклонение предложения о сотрудничестве. Ключевые фразы положительных и отрицательных ответов на оферту. Рекламация или претензия. Ситуации, в которых необходимо предъявить рекламацию. Информационная структура и композиция претензии (рекламации). Оформление 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
Тема 8. Этикетные письма (ОПК-4, ОПК-9)	Особенности этикетных писем. Относительно свободная структура этикетных писем. Снижение официальности тона изложения информации в этикетных письмах. Письма-поздравления. Письма-приглашения. Информационная структура и композиция писем-приглашений. Трафаретный текст в письмах-приглашениях. Другие виды этикетных писем: письма-соболезнования, письма-благодарности, ответы на приглашения и т.д.
Тема 9. Другие виды деловых писем (ОПК-4, ОПК-9)	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. Телекс. Особенности передачи телексов. Отличие телексов от телеграмм. Обязательные реквизиты телексов. Автоответ. Заголовок телекса. Особенности текста телекса. Факсограмма. Особенности передачи факсимильных сообщений. Особенности оформления документов, передаваемых по факсу. Телефонограмма. Особенности передачи информации. Основные реквизиты телефонограмм. Требования к текстам телефонограмм. Особенности оформления и подписания телефонограмм
Тема 10. Особенности электронной почты (ОПК-4, ОПК-9)	Особенности документов, передаваемых по электронной почте. Адрес пользователя. Структура адреса. Структура электронного сообщения: адрес, заголовок, текст. Требования к каждому информационному элементу электронного сообщения. Проблема достоверности сообщений, передаваемых по электронной почте. Электронно-цифровая подпись и ее особенности. Законодательное регулирование придания юридической силы документам, передаваемым по электронной почте
Тема 11. Международные стандарты на деловую корреспонденцию. Оформление деловых писем по международным стандартам (ОПК-4, ОПК-9)	Международные стандарты на документацию. Международная организация по стандартизации (ИСО). Серия стандартов ИСО «Документация и информация». 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. Блоковый 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).
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).
4. Научная электронная библиотека (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 (www.e-library.ru)
	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф)
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
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.ru>).

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;

– 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;

- 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 38.03.03. Управление персоналом, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.