

Аннотация к рабочей программе учебной дисциплины «Деловая переписка»

Направление подготовки – 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) – «Управление персоналом организации»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Цель изучения дисциплины	Подготовка <i>бакалавров</i> к будущей профессиональной деятельности на основе обучения теории и практике подготовки деловых писем и ведения деловой переписки.
Задачи	– 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.
Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Нормативно-методическая база деловой переписки	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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. Блочный метод расположения реквизитов. Особенности оформления дат в Великобритании и США. Оформление деловых писем по французским стандартам. Особенности оформления деловых писем на немецком языке