

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МУРМАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению практических работ**

**учебная дисциплина
«ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА»**

**для специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение**

Мурманск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| Пояснительная записка | 3 |
| Методические рекомендации по выполнению практических заданий | 5 |
| Перечень практических работ | 5 |
| Практическая работа № 1 | 6 |
| Практическая работа № 2 | 6 |
| Практическая работа № 3 | 8 |
| Практическая работа № 4 | 8 |
| Практическая работа № 5 | 10 |
| Практическая работа № 6 | 10 |
| Практическая работа № 7 | 11 |
| Список источников | 13 |

Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических заданий по учебной дисциплине «Деловая переписка», разработаны в помощь студентам для самостоятельного выполнения ими практических работ и подготовки к семинарским занятиям, предусмотренных рабочей программой.

Содержание и объем практических работ по учебной дисциплине «Деловая переписка» соответствует требованиям ФГОС СПО, реализуемого в пределах ОПОП с учетом профиля получаемого профессионального образования.

Практические задания направлены на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных и практических умений, они составляют важную часть теоретической и практической подготовки по освоению учебного предмета.

Практические занятия проводятся после изучения соответствующих разделов и тем учебного предмета. Работы выполняются по индивидуальным заданиям. Так как учебная дисциплина имеет прикладной характер, то выполнение студентами практических работ позволяет им понять, где и когда изучаемые теоретические положения и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности.

Методические указания по каждой практической работе имеют теоретическую часть, с необходимыми для выполнения работы, пояснениями, таблицами и графиками; алгоритм выполнения заданий. Практические задания органично сочетаются с теоретическими знаниями.

Освоение содержания учебной дисциплины «Деловая переписка» обеспечивает достижение обучающимися следующих **результатов:**

личностных:

ЛР 1 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР 2 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 3 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 4 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой

личностных результатов, определенных отраслевыми требованиями к деловым качествам личности:

ЛР 5 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

личностных результатов, определенных субъектом Российской Федерации:

ЛР6 Проявляющий стремление к созидательному труду, успешно достигающий поставленных жизненных целей за счет высокой экономической активности и эффективного поведения на рынке труда в условиях многообразия социально-трудовых ролей, мотивированный к инновационной деятельности

личностных результатов, определенных ключевыми работодателями:

ЛР7 Осознающий значимость своей будущей профессии

ЛР 8 Способный организовать собственную деятельность, определять методы и

ЛР 9 Демонстрирующий умение реализовывать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- проектировать бланки деловых писем;
- разрабатывать тексты писем различных видов;
- оформлять деловую корреспонденцию в соответствии с требованиями государственных стандартов на документацию;
- составлять трафаретные тексты писем; работать с личной корреспонденцией.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- нормативно-методическую базу деловой переписки;
- основные виды писем, возникающих в делопроизводстве современных организаций, и их особенности;
- особенности оформления и отправки писем по электронной почте;
- особенности этикета деловой переписки.

Выполненные работы должны быть представлены в виде отчета по заданной форме. В данных методических указаниях приведено 7 практических занятий. Каждое практическое занятие содержит цель, перечень оснащения работы, содержание работы, методическое руководство к выполнению, контрольные вопросы, форму предъявления отчета, критерии оценки.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Подготовка к практическим работам заключается в самостоятельном изучении теории по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой.

Для эффективного выполнения заданий обучающиеся должны знать теоретические материалы и уметь применять эти знания для приобретения практических навыков при выполнении практических заданий.

В конце занятия преподаватель выставляет оценку, которая складывается из результатов наблюдения за выполнением практической части работы, проверки отчета, беседы в ходе работы или после нее.

Оценки за выполнение практических занятий выставляется по пятибалльной (зачет) системе. Результат выполнения практических заданий оценивается по пятибалльной системе.

Критериями оценки служат:

1. Умение использовать рациональные приемы.
2. Полнота, правильность, точность выполнения заданий.
3. Выделение основной мысли при самостоятельном изучении материала.
4. Степень осознания содержательной стороны рассматриваемых понятий.
5. Словарный запас профессиональных терминов.
6. Умение провести контроль и самоконтроль результатов.
7. Степень самостоятельности выполнения работы.
8. Творческий подход.
9. Использование имеющейся литературы по данному вопросу.

Оценка «**отлично**» выставляется, если все задания выполнены верно; правильно сделаны выводы, демонстрирует умения устанавливать причинно-следственные связи, уверенно работает с объектом исследования;

оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если задания, связанные с выбором правильного ответа выполнены верно, он демонстрирует умения работать с объектом исследования, но допущены неточности в измерениях, заполнении схемы;

оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, если в заданиях запущены существенные ошибки, при этом студент справляется с заданиями, требующими доказательного и развернутого вывода;

оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, если во всех заданиях допущены ошибки и неточности.

Условия и порядок выполнения работы:

1. Прочитать методические рекомендации по выполнению практической работы.
2. Ответить на вопросы, необходимые для выполнения заданий.
3. Изучить содержание заданий и начать выполнение.
4. Работу выполнить в рабочих тетрадях, оформив надлежащим образом.
5. Консультацию по выполнению работы получить у преподавателя.
6. Работа оценивается в целом, по итогам выполнения работы выставляется оценка

Защита проводится путем индивидуальной беседы или выполнения зачетного задания. Работа считается выполненной (зачет), если она соответствует критериям, указанным в пояснительной записке к практической работе.

Пропущенные практические работы отрабатываются в дополнительное время. Рекомендации по взаимодействию с преподавателем при выполнении работы: преподаватель консультирует по мере необходимости

Перечень практических работ

| № | Тема практической работы | Количество часов |
|---|--|------------------|
| 1 | Оформление делового письма | 2 |
| 2 | Оформление делового письма. Поиск ошибок в письмах. | 2 |
| 3 | Оформление официальных писем на ПК | 2 |
| 4 | Этикет деловой переписке | 2 |
| 5 | Моделирование студентами ситуаций преодоления коммуникативных барьеров | 2 |
| 6 | Расположение реквизитов международного письма | 2 |
| 7 | Ошибки в текстах документах | 2 |
| | Итого: | 14 |

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Тема: Оформление делового письма

Вид практической работы: дискуссия, круглый стол

Цель работы: формирование у студентов понятия «деловое письмо».

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3. Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Языковые клише официальных документов.
2. Правила оформления и структура деловых писем. Канцеляризмы и речевые штампы.
3. Композиция делового текста. Простые (одноаспектные) письма. Сложные (многоаспектные) письма.
4. Понятие реквизитов. Типы норм в деловом тексте: языковые и текстовые.
5. Типы текста по степени строгости текстовых норм.

Задание.

1. Указываем ли мы в документе «служебное письмо» реквизит «название документа»?

Составьте служебное письмо. Генеральный директор ООО «Карат» И.К. Иванов 22 июня текущего года направил письмо №04/43 - 57 на имя технического директора ООО «Дело» Н.Е. Сидорову. В письме говорится о возможности реализации компьютеров и выполнения заказов на составление программ. Автор письма выразил надежду на успешное, долговременное сотрудничество. Проект письма подготовила менеджер А.А. Петрова. Недостающие реквизиты дополните самостоятельно.

Круглый стол. «Современное деловое письмо».

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте свое видение перспективы развития письменного делового письма.
2. Современное деловое письмо. Положительные и отрицательные характеристики.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

Тема: Оформление делового письма. Поиск ошибок в письмах.

Вид практической работы: семинар, круглый стол

Цель работы: закрепить знания и умения студентов редактировать и форматировать реквизиты основных видов деловых писем, составлять и оформлять деловые письма в программе Microsoft Word в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3.Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Речевой стандарт делового текста и лексическая сочетаемость.
2. Стилистические особенности деловой переписки. Языковые особенности документа: стандарт официально-деловой речи.
3. Стандартные языковые формулы в деловой переписке, особенности употребления отдельных категорий слов в деловой переписке, построение словосочетаний и предложений.
4. Трудные случаи и типичные ошибки в языке и стиле документа.
5. Лексические, орфографические и пунктуационные трудности в деловом тексте.
6. Грамматические трудности делового текста.
7. Типичные ошибки, связанные с употреблением паронимов. Правописание отыменных предлогов.

Задание.

1. Прочитайте образец текста делового письма-ответа. Найдите языковые клише и подчеркните их. Ответ обоснуйте.

Адрес и название фирмы. Дата
отправления письма-ответа.

Уважаемый господин директор!

Мы благодарим за Ваш запрос от 05.06.2002 г. относительно монтажа локальной компьютерной сети. С удовольствием предлагаем Вам информацию по интересующему Вас вопросу.

Цена. Общая цена комплектующих и работы по монтажу составляет...
(указывается сумма).

Доставка. Доставка осуществляется силами нашей организации в течение одного месяца.

Срок действия. Наше предложение действительно в течение 6 месяцев со дня отправления данного письма.

Оплата должна быть произведена по безналичному расчету через филиал банка (реквизиты банка указываются) не позднее 15 дней после выставления счета-фактуры. Благодарим Вас за внимание к продукции нашей компании, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Директор ОАО «Диалог» _____ А.Г. Курносков
(подпись)

2. Приведите примеры деловых писем, в которых также необходимо выделить клише, охарактеризовать языковые средства.

Круглый стол. «Стиль деловых документов».

Вопросы для обсуждения:

- 1) Как овладеть искусством делового письма?
- 2) Будущее деловой переписки.
- 3) Электронная переписка. Будущее. Тенденции. Развитие.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

Тема: Оформление официальных писем на ПК.

Вид практической работы: семинар, деловая игра.

Цель работы: закрепить знания и умения студентов редактировать и форматировать реквизиты основных видов деловых писем, составлять и оформлять деловые письма в программе Microsoft Word в соответствии с ГОСТ.

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3. Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Коммерческие письма (письмо - запрос, оферта, рекламация, различные виды ответов).

2. Деловые письма (сопроводительное, договорное письмо, напоминание, подтверждение, просьба, отказ, гарантийное письмо, предложение, требование, извещение).

3. Нерегламентированные письма (рекламные, информационные, письмо-представление фирмы).

4. Личная служебная переписка (поздравления, приглашения, ответы на приглашения, выражение соболезнований благодарности, рекомендации).

5. Особенности писем негативного содержания (претензии, отказы, ответы на жалобы).

6. Разновидности деловых писем.

7. Этика делового письма.

Деловая игра «Деловая переписка».

(Студенты распределяются на две команды: руководство компании и кандидаты на определенные должности. Одной команде необходимо составить резюме для трудоустройства, а другой команде обосновать выбор: принять на определенную должность или отказать; Одна команда оформляет служебную записку, другая – докладную, объяснительную. Охарактеризовать все документы, выявить наиболее часто допускаемые ошибки).

Задания для деловой игры:

1. Подберите на одном из сайтов по трудоустройству две подходящие вам вакансии на разные должности. Составьте резюме на каждую из них.

2. Составьте текст автобиографии.

3. Найдите ошибки в тексте автобиографии, отредактируйте текст.

4. Найдите ошибки в тексте письма (сопроводительного, запроса и др.) ошибки и отредактируйте текст.

5. Составьте и запишите текст письма-приглашения (например, на выставку-ярмарку, конференцию или семинар).

Реквизит «Подписи составителей письма» включает:

1) наименование должности лица, подписывающего письмо,

- 2) личную подпись,
- 3) расшифровку подписи (инициалы проставляются перед фамилией).

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Тема: Этикет деловой переписке.

Вид практической работы: семинар.

Цель работы: закрепить знания и умения студентов редактировать и форматировать реквизиты основных видов деловых писем, составлять и оформлять деловые письма в программе Microsoft Word в соответствии с ГОСТ.

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3. Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Охарактеризуйте виды документов по содержанию и назначению.
2. Охарактеризуйте виды документов по сфере деятельности, по тематике и функциональным признакам.
3. Дайте характеристику делового общения.
4. Виды общения: вертикальное и горизонтальное, устное и письменное и т.д.
5. Документ как особый тип текста.
6. Письменная и устная форма делового общения.
7. Этикет в деловой переписке.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

Тема: Моделирование студентами ситуаций преодоления коммуникативных барьеров

Вид практической работы: семинар, деловая игра.

Цель работы: закрепить знания и умения студентов редактировать и форматировать реквизиты основных видов деловых писем, составлять и оформлять деловые письма в программе Microsoft Word в соответствии с ГОСТ.

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3. Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Понятие электронных средств связи, преимущества и ограничения их использования.
2. Реквизиты электронного письма и правила их оформления.
3. Электронное письмо, содержащее нетекстовую информацию.

4. Электронное письмо, содержащее закодированную информацию.
5. Телеграмма, телекс, телефонограмма, телефакс, электронная почта: оформление и особенности применения. Системы автоматизации, применяемые в деловой переписке.

Деловая игра «Электронная переписка».

(Студенты распределяются на две команды: первая команда оформляет телефонограмму, а другая команда оприимает и оформляет прием телефонограммы; Охарактеризовать все документы.

Задания:

1. Оформить деловое электронное письмо (студенты распределяются по парам, друг другу отправляют электронные письма). Охарактеризовать содержание и оформление письма.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6

Тема: Расположение реквизитов международного письма

Вид практической работы: семинар, деловая игра.

Цель работы: закрепить знания и умения студентов редактировать и форматировать реквизиты основных видов деловых писем, составлять и оформлять деловые письма в программе Microsoft Word в соответствии с ГОСТ.

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3. Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Международные стандарты на документацию.
2. Переписка с зарубежными партнерами.
3. Международная переписка: языки международного общения и языки международных организаций, нормы, этикет.
4. Отражение русского речевого этикета в международной переписке.

Задание.

1. Прочитайте русское и английское деловые письма. Сравните их и найдите отличия.

Москва, 107045,
Каланчевская ул., 21,
АО «Салют»
3 марта 2019 г.

Уважаемые господа!

Просим известить нас, сможете ли Вы поставить мебель для офиса нашей фирмы. Поставку необходимо осуществить в течение двух месяцев после размещения заказа. При условии конкурентоспособных цен и гарантии быстрой доставки мы хотели бы разместить заказ в Вашей компании.

Ждем скорейшего ответа. Надеемся на положительный ответ и на то, что наши будущие деловые связи окажутся взаимовыгодными.

С уважением
заместитель директора
по маркетингу _____ П.А. Сергеев
(подпись)

Damark International, Inc.
15 May, 2001
6707 Shingle Greek Parkway
Minneapolis, MM 55430
USA

Gentlemen:

Please send us your new catalogue of Computers and Microprocessors. We also should be grateful if you would enclose free descriptive leaflets with your reply and quote your terms f.o.b. London.
Yours faithfully, M. Davis

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7

Тема: Ошибки в текстах документах

Вид практической работы: семинар, деловая игра.

Цель работы: закрепить знания и умения студентов редактировать и форматировать реквизиты основных видов деловых писем, составлять и оформлять деловые письма в программе Microsoft Word в соответствии с ГОСТ.

Задачи: 1. Развивать коммуникативные компетенции (как способности работать с текстом);

2. Развивать предметные компетенции (умение делать обоснованный, правильный выбор, оформлять таблицы);

3. Формировать ключевые компетенции (информационная (систематизировать, анализировать, использовать и обрабатывать полученную информацию); социально-коммуникативная (соотносить свои устремления с интересами других людей))

Условия, оборудование: методические рекомендации, конспекты.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Коммерческие письма (письмо - запрос, оферта, рекламация, различные виды ответов).

2. Деловые письма (сопроводительное, договорное письмо, напоминание, подтверждение, просьба, отказ, гарантийное письмо, предложение, требование, извещение).

3. Нерегламентированные письма (рекламные, информационные, письмо-представление фирмы).

4. Личная служебная переписка (поздравления, приглашения, ответы на приглашения, выражение соболезнований благодарности, рекомендации).

5. Особенности писем негативного содержания (претензии, отказы, ответы на жалобы).

6. Разновидности деловых писем.
7. Этика делового письма.

Деловая игра «Деловая переписка».

(Студенты распределяются на две команды: руководство компании и кандидаты на определенные должности. Одной команде необходимо составить резюме для трудоустройства, а другой команде обосновать выбор: принять на определенную должность или отказать; Одна команда оформляет служебную записку, другая – докладную, объяснительную. Охарактеризовать все документы, выявить наиболее часто допускаемые ошибки).

Задания для деловой игры:

6. Подберите на одном из сайтов по трудоустройству две подходящие вам вакансии на разные должности. Составьте резюме на каждую из них.

7. Составьте текст автобиографии.

8. Найдите ошибки в тексте автобиографии, отредактируйте текст.

9. Найдите ошибки в тексте письма (сопроводительного, запроса и др.) ошибки и отредактируйте текст.

10. Составьте и запишите текст письма-приглашения (например, на выставку-ярмарку, конференцию или семинар).

Реквизит «Подписи составителей письма» включает:

- 4) наименование должности лица, подписывающего письмо,
- 5) личную подпись,
- 6) расшифровку подписи (инициалы проставляются перед фамилией).

Список источников

Основные источники

1. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 7.0.97-2016. (введен 01.07.2018)
2. Павлова Р. С. Документационное обеспечение управления. Деловая переписка: учебное пособие для СПО / Р. С. Павлова. — 2е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023
3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство. — М.: Юрайт, 2012.

Дополнительные источники:

1. Андреева, В. И. Делопроеизводство. Организация и ведение. — М.: КноРус, 2016.
2. Кирсанова, М. В. Деловая переписка: учеб, пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. — 2-е изд. — М.: ИНФРА.
3. Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Минсвязи России от 31 июля 2014 г. № 234.

Интернет-ресурсы:

1. Справочно-правовая система «Консультант плюс». — <http://www.consultant.ru>.
2. Справочно-правовая система «Гарант». — <http://www.garant.ru>.
3. Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД). — <http://www.vniidad.ru>.
4. Административно-управленческий портал. — www.aup.ru.
5. Журнал по делопроизводству. — www.mediapro.com.ua.