

**Образовательное частное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Центр компьютерного обучения «Специалист.Ру»  
Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана»  
(ОЧУ «Специалист.Ру»)**

123317, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, этаж 2, комната 14  
ИНН 7701345493, ОГРН 1037701927031

---

Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист.Ру»



О.В.Пичугина/  
2018\_\_ года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Эффективная письменная коммуникация»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

### **1. Цель программы:**

Наш курс научит слушателей регламентам и правилам составления документов, составлению шаблонов конкретных видов электронных документов, соответствующих стандартам деловой переписки, а также международным правилам делового общения. Благодаря изучению этого курса, слушатели научатся решать практические задачи проектов по разработке систем документооборота и обеспечения письменных коммуникаций как инструмента управления.

### **Совершенствуемые компетенции**

№	Компетенция	Направление подготовки
---	-------------	------------------------

		45.03.01 ФИЛОЛОГИЯ (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
		Код компетенции
1	владением навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований	ПК-4
2	владением базовыми навыками доработки и обработки (например, корректура, редактирование, комментирование, реферирование, информационно-словарное описание) различных типов текстов	ПК-9

**Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», (07.002 утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н)**

№	Компетенция	Направление подготовки
		«Специалист по управлению персоналом», утв. приказом Минтруда РФ от «06» октября 2015 г. № 691н
		Трудовые функции (код)
1	Документационное обеспечение деятельности организации (организация работы с документами)	V/01.4 - 5
2	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации (Составление и оформление управленческой документации)	C /10.6

## **2. Планируемый результат обучения:**

**После окончания обучения Слушатель будет знать:**

- Выбор оптимального способа коммуникации в зависимости от целевых установок
- Эффективное применение письменной коммуникации для решения профессиональных задач
- Оптимальное использование стилистического инструментария при осуществлении письменной коммуникации
- Владение основами этики и психологии письменной коммуникации
- Освоение письменной коммуникации как эффективного инструмента профессионального общения
- Правильный выбор типа, вида и структуры документа
- Оценка ожиданий респондента.

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- Учитывать особенности письменной формы коммуникаций в деловом общении.
- Выбирать письменную форму коммуникаций в необходимых форматах делового общения.

- Создавать качественные регламентированные письменные сообщения с использованием шаблонов.
- Правильно использовать электронную почту.
- Избегать наиболее распространенных ошибок письменной коммуникации.

### 3. Учебный план:

**Курс предназначен** для руководителей компаний, переговорщиков, всех, кто хочет повысить качество проведения деловых (в том числе жёстких) переговоров и в повседневной жизни, научиться распознавать манипуляции, эффективно им противодействовать, выстраивать стратегию и тактику защиты и нападения.

#### **Требования к предварительной подготовке:**

Успешное окончание курса «Базовая компьютерная подготовка. Windows и Интернет для начинающих», или эквивалентная подготовка.

**Срок обучения:** 16 академических часов, 8 часов самостоятельных занятий.

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

**Режим занятий:** дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч.	Аудиторные часы		СРС	ПА*
				Лекций	Практических занятий		
1	<b>Модуль 1.</b> Стратегия письменных коммуникаций. Традиции - новые технологии.	3	2	1	1	1	Уст. пров
2	<b>Модуль 2.</b> Основные принципы письменных коммуникаций.	6	4	2	2	2	Уст. пров
3	<b>Модуль 3.</b> Составление и оформление писем.	8	6	3	3	2	Уст. пров
4	<b>Модуль 4.</b> Отчет как форма письменной коммуникации.	4	2	1	1	2	Уст. пров
5	<b>Модуль 5.</b> Внутренние документы компании - документооборот.	3	2	1	1	1	Уст. пров
	<b>Итого:</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
	Итоговая аттестация	практика					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Форма промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.  
Примечание: ПА – Промежуточная аттестация (тестирование)

### 4. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	4	4ИА		-	-	16
СРС	2	2	2	2				8
Итого:	8	8	8	8				24

## 5. Рабочие программы учебных предметов

### Модуль 1 . Стратегия письменных коммуникаций. Традиции - новые технологии.

- Основы коммуникативного процесса.
- Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
- Этика письменных коммуникаций: выбор вида сообщения и способа его передачи.
- Барьеры письменных коммуникаций.
- **Практикум.**

### Модуль 2 . Основные принципы письменных коммуникаций.

- Персонализация сообщения.
- KISS-принцип.
- «Краткость - сестра таланта».
- «Кто ясно мыслит – ясно излагает».
- Цель, цельность и связанность обращения.
- Тональность обращения.
- Тактичность в обращениях. Избежание дискриминации.
- Секреты удобства чтения.
- «Вы дочитали до конца?»
- Визуальные образы и «картинки» в письменных сообщениях.
- Грамотность - «лицо» сообщения.
- Стандартные элементы оформления.
- **Практикум по анализу письменных сообщений.** Типичные ошибки при составлении письменных сообщений.
- **Игра «Новая сказка»**

### Модуль 3 . Составление и оформление писем.

- Виды деловых писем.
- Структура делового письма.
- Стилль и оформление письма.
- Положительные сообщения, нейтральные сообщения, плохие новости и отказы.
- Письменные претензии и жалобы.
- Письма по кадровым вопросам.
- Убеждающие письма (письма-предложения и рекламно-информационные письма).
- Письма, содержащие анкеты и опросные листы.
- Частные деловые письма (просьбы, приглашения и т.п.).
- Международная переписка.
- Каналы рассылки писем. Правила написания email-сообщений Правила работы с электронной перепиской
- **Практикум.** Типичные ошибки при составлении писем.

#### **Модуль 4 . Отчет как форма письменной коммуникации.**

- Выбор вида делового отчета.
- Служебная записка как форма отчета. Отчеты в форме письма. Другие формы коротких отчетов.
- Подготовка больших отчетов.
- Форма и структура отчета.
- Читатели отчетов и их пожелания.
- Язык и стиль в отчете.
- Правила оформления отчета.
- **Практикум.** Типичные ошибки при написании отчетов.

#### **Модуль 5 . Внутренние документы компании - документооборот.**

- Внутренняя документация компании.
- Внутрифирменная документация.
- Правила подготовки служебных записок.
- Записки и сообщения по электронной почте.
- Инструкции.
- Составление организационно-распорядительных документов.
- **Практикум.** Типичные ошибки.
- **Деловая игра «Инструкция для блондинки»**

### **6. Организационно-педагогические условия**

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

### **6. Формы аттестации и оценочные материалы**

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\не зачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Что такое «KISS-принцип»?
2. Что мы понимаем под тактичными письменными коммуникациями?
3. Почему мы должны писать с позиции «Вы»?
4. Как мы можем обеспечить целостность абзаца?
5. Какие существуют способы улучшить связность текста?
6. Как мы можем добиться ясности написанного материала?
7. Как оценить, насколько легко воспринимается Ваш текст?
8. Предложите несколько способов писать кратко.
9. Что подразумевается под позитивным тоном?
10. Какие способы Вы можете использовать для того, чтобы привлечь и удержать внимание получателя сообщения?
11. В чем заключается роль визуальных образов в письменных коммуникациях?
12. Где и как применять стандартные элементы оформления?

## **Итоговая аттестация**

### **ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ**

#### ***Задание 1.***

Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствовали основным принципам письменных коммуникаций. В каждом из предложений присутствует как минимум одна ошибка:

1. Наш региональный директор, девушка, имеющая многолетний опыт, проверит ваши счета.

---

---

2. Если вы срочно не заплатите вы не получите существенной скидки.

---

---

3. Ввиду того что товар находился у вас только 6 месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.

---

---

4. Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жалобу в комитет по жалобам.

---

---

5. В нетрезвом состоянии автоинспектор отобрал у водителя права.

---

---

6. Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.

---

---

7. Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.

---

---

8. На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.

---

---

9. Полный отчет будет послан вам председателем департамента.

---

---

10. Децентрализация центра по обработке слов была предложена в отчете для улучшения процесса работы и снижения шума.

---

---

11. Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.

---

---

12. В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет, расти в течение мая месяца.

---

---

13. Ваша работа была целиком неудовлетворительна.

---

---

14. Целями встречи было: (1) сообщить политику по персоналу; (2) воодушевление на участие в программах обучения обслуживанию; (3) представление нескольких новых работников.

---

---

15. Отчет был предназначен для Николая и меня, а не для Виктора и Татьяны.

---

---

16. Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.

---

---

17. В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.

---

---

18. Курение запрещено везде кроме холла.

---

---

19. Мы хотим сообщить вам, что если вы не предпримите срочных шагов, срок действия контракта закончится.

---

---

---

### **Задание 2.**

Прочитайте следующее письмо. Перепишите, исправив ошибки.

*Уважаемый редактор,  
Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.  
Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Вариант правильного ответа к Заданию №2:

Уважаемый г-н Прохоров,  
24 июля я написал Вам письмо с запросом о 100 экземплярах Вашего нового журнала «Автолайн». К сожалению, я до сих пор не получил от Вас ответа, что вызывает у меня некоторое беспокойство.  
Я надеюсь, что Вы не подведете меня. Сто читателей, которым я обещал доставить «Автолайн», с нетерпением ждут Ваш журнал.  
Если журналы не появятся у меня к среде, я буду вынужден отменить заказ. В этом случае и Ваша, и моя репутация пострадают, так как журналы не будут доставлены читателям. Надеюсь, этого не произойдет, и наше многолетнее сотрудничество успешно продолжится.  
Жду от Вас информации в ближайшее время.