

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
НА ЗАСЕДАНИИ КАФЕДРЫ «ГУМАНИТАРНЫЕ И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ДИСЦИПЛИНЫ»
ПРОТОКОЛ № 11 ОТ 26.06.2017 Г.
ЗАВ. КАФЕДРОЙ



Д.ф.н., проф. _____ Гайломазова Е.С.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий
по дисциплине (модулю)

Международные стандарты деловой переписки

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Международные стандарты деловой переписки» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

к.фиолг.н., доц. Птушкина Е.В.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Рекомендована кафедрой Маркетинга

протокол 11 от 26.06.2017 г.

Заведующий кафедрой _____ /к.э.н., доцент Р.Р.Крамаренко /
(подпись, фамилия, инициалы)

© Птушкина Е.В., 2017

© ЧОУ ВО «Ростовский институт защиты предпринимателя», 2017

Тема 1. Введение

Задания для занятий семинарского типа

1. Предмет, задачи и содержание курса.
2. Основные понятия в области ведения деловой переписки. Предпосылки и направления совершенствования технологии ведения деловой переписки в условиях развития науднотехнического прогресса и рыночных экономических отношений.
3. Назначение курса и его роль в подготовке документоведа.
4. Место курса среди других дисциплин учебного плана.
5. Методика работы над проблемами курса.
6. Обзор изучаемых источников и литературы.
7. Законодательные акты. Нормативные документы.

Задания для самостоятельной работы

1. Инструкции, методические указания и правила.
2. Обязательная и дополнительная научная и учебная литература. Периодические издания.
3. Организация поиска источников и литературы в научных библиотеках и информационных центрах.

Тема 2. Понятие «деловая переписка», юридические основания и организационные основы ведения переписки

Задания для занятий семинарского типа

1. Предмет и цели переписки.
2. Законодательные акты об обязательности документирования информации.
3. Закономерности развития деловой переписки и применения в управленческих коммуникациях.

Задания для самостоятельной работы

1. Современные способы передачи информации.
2. Классификация писем по тематике, функциональным и структурным признакам.
3. Определение удельного веса деловой переписки в документообороте предприятия.

Тема 3. Оформление деловых писем, приемы составления деловых писем, типизация и индивидуализация текстов

Задания для занятий семинарского типа

1. Письмо – основа управленческих коммуникаций.
2. Внутренняя переписка.
3. Внешняя переписка.

4. Коммерческие письма (письмозапрос, оферта, рекламация, различные виды ответов).
5. Деловые письма (сопроводительное, договорное письмо, напоминание, подтверждение, просьба, отказ, гарантийное письмо, предложение, требование, извещение).
6. Нерегламентированные письма (рекламные, информационные, письмо-представление фирмы).

Задания для самостоятельной работы

1. Личная служебная переписка (поздравления, приглашения, ответы на приглашения, выражение соболезнований благодарности, рекомендации).
2. Особенности писем негативного содержания (претензии, отказы, ответы на жалобы).
3. Понятие «эмоциональной подстройки» под адресата.

Тема 4. Характеристика основных разновидностей деловых писем, формирование стиля деловой переписки

Задания для занятий семинарского типа

1. Виды бланков, используемых в деловой переписке.
2. Состав реквизитов делового письма и особенности их оформления. Форма, формуляр и текст письма.
3. Особенности внешней переписки.
4. Оформление конвертов.
5. Ведение переписки внутри организации. Лингвистические особенности служебных документов.
6. Композиционная структура делового письма: способы изложения содержания, простые (одноаспектные) и сложные (многоаспектные) письма.
7. Особенности составления отдельных разновидностей деловых писем.

Задания для самостоятельной работы

1. Стандартные языковые формулы в деловой переписке, особенности употребления отдельных категорий слов в деловой переписке, построение словосочетаний и предложений.
2. Написание чисел и физических величин, оформление таблиц и выводов.
3. Языковые средства психологического воздействия на адресата: эффект первого впечатления (фактор привлекательности), способы самопрезентации в деловом письме, демонстрация открытости, способы убеждения партнеров, ориентация на взаимную выгоду.

Тема 5. Этика делового письма

Задания для занятий семинарского типа

1. Способы обращения к адресату, заключительные этикетные фразы. Речевой этикет в деловом письме.

2. Деловые записки и визитные карточки: особенности применения и этикет.

Задания для самостоятельной работы

1. В занятии принимает участие специалист российской компании и проводит мастер – класс со студентами.

Тема 6. Особенности оформления сообщений, передаваемых по электронным средствам связи, ведение электронной переписки

Задания для занятий семинарского типа

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

Задания для самостоятельной работы

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

Тема 7. Международные правила оформления деловых писем

Задания для занятий семинарского типа

1. Международные стандарты на документацию.
2. Переписка с зарубежными партнерами.

Задания для самостоятельной работы

1. Международная переписка: языки международного общения и языки международных организаций, нормы, этикет.
2. Отражение русского речевого этикета в международной переписке.

Тема 8. Международные письма

Задания для занятий семинарского типа

1. Стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО) на оформление переписки.

Задания для самостоятельной работы

2. Реквизиты международного письма.
3. Отдельные тексты международных писем.