

Ведение деловой переписки и подготовка служебной документации

Участие в программе позволит слушателям улучшить качество написания деловых писем, развить умение ясно, лаконично и структурированно излагать свои мысли в письменной форме, выстраивать позитивную коммуникацию, составлять и оформлять служебные документы с учетом требований законодательства. Полученные навыки помогут слушателям в подготовке официальных деловых писем, ответов на обращения, нормативных правовых актов, отчетов, докладов, электронных писем, деловых коммуникаций в мессенджерах.

Дата проведения: Открытая дата

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Онлайн-трансляция

Срок обучения: 2 дня

Продолжительность обучения: 16 часов

Для участников предусмотрено: Методический материал.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 16 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Государственных гражданских и муниципальных служащих, сотрудников государственных и иных организаций, занимающихся подготовкой деловых писем, служебных записок, поручений, ответов на обращения граждан.

Цель обучения

Приобрести навыки составления, оформления, редактирования различных видов официальных деловых писем, усовершенствовать навыки работы со служебной документацией, повысить уровень владения современным русским языком в различных ситуациях письменного делового общения.

Особенности программы

Обучение на программе предусматривает отработку навыков подготовки деловых писем основных типов (информационное письмо, письмо-запрос, ответ на претензии и возражения, этикетное письма, инициативное письмо и письмо – ответ) и анализ деловых текстов из практики государственной службы.

Результат обучения

В результате обучения на программе слушатели узнают:

- Современные требования, предъявляемые к деловому тексту.
- Характеристики и особенности всех видов служебных писем.
- Последние версии нормативных документов, содержащих требования к служебному письму; оформление писем, включая различные приложения.
- Наиболее распространенные ошибки при составлении писем.

- Инструменты аргументации.
- Приемы сворачивания текста без потери смысла.
- Новые грамматические и лексические нормы, написание иностранных имен и географических названий, а также специфические случаи применения правил русского языка в деловых текстах.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

День 1

Нормативно-методическая база оформления деловых писем.

- Классификация и особенности различных видов служебных писем.
- Юридическая значимость письма.
- Оформление основных видов писем в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2025.
- Правила адресования деловых писем в органы государственной власти и другим организациям.
- Направление письма нескольким адресатам.
- Значимость заголовка к текстам деловых писем в системах электронного документооборота.
- Правила оформления приложений к деловым письмам, в т.ч. в электронной форме.
- Правила согласования (визирования) деловых писем.
- Правила подписания деловых писем.

Требования к текстам деловых писем.

- Структура делового письма, принятая в Российской Федерации.
- Обращение и заключительная формула вежливости.
- Правила составления текста в соответствии с требованиями официально-делового стиля.
- Устойчивые слова и словосочетания в деловых письмах.
- Ошибки в текстах деловых писем, приводящие к двусмысленности текста.
- Ошибки в деловых письмах, затрудняющие понимание смысла письма.
- Особенности стиля письма при ответе на обращения граждан.

Психологические особенности коммуникации при ответах на негативные сообщения.

- Прием присоединения, использование позитивных слов и выражений вместо отрицаний.
- Инструменты формирования позитивного имиджа.
- Письма-ответы. Как написать ответ на письмо-претензию, жалобу или рекламацию.

Правила переписки по электронной почте и делового общения в мессенджерах.

Современные требования к составлению и оформлению служебных документов.

- Виды документов, применяемых в государственном и муниципальном управлении.
- Подготовка государственного/муниципального нормативного правового акта: виды, структура и правила оформления.

Практикумы: написание и оформление основных типов официальных деловых писем.

День 2

Деловой русский язык при подготовке служебных документов. Стилистика русского языка в деловых письмах.

- Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей русского языка.
- Типичные ошибки в текстах документов: неправильное употребление паронимов, неправильное употребление синонимов, речевая избыточность (плеоназм), тавтология.
- Типичные ошибки в написании приставок, союзов, прилагательных, причастий, производных предлогах, знаках препинания.
- Особенности применения основных частей речи в официальных письмах.
- Правописание имён, отчеств, фамилий. Прописная и строчная буквы при обращении.
- Правописание наименований организаций, должностей и документов в деловых текстах.
- Правописание числительных в деловых текстах.
- Сокращения. Правописание лексических аббревиатур и графических сокращений. Правописание географических наименований.
- Предлоги и их значение в тексте деловых писем.
- Влияние структуры предложения на текст документа.

- Как уметь формулировать мысль в понятные предложения.

Практикумы: типичные орфографические и пунктуационные ошибки в письменной коммуникации и методы их устранения, анализ деловых текстов из практики государственной службы.

Преподаватели

ПЕРМЯКОВА Екатерина Станиславовна

Профессиональный филолог, преподаватель русского языка, эксперт в сфере официально-деловых, письменных коммуникаций, член Союза журналистов России, номинант премии «Электронная буква»-2021, автор уникальной методики преподавания русского языка.

ДОРОНИНА Лариса Алексеевна

Кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного управления и кадровой политики МГУУ Правительства Москвы, автор учебных пособий по документоведению, эксперт Национальной ассоциации офисных специалистов и административных работников при Президенте Российской Федерации, соразработчик профессиональных стандартов.

Сфера профессиональных интересов:

Профессиональные компетенции: оптимизация бизнес-процессов предприятия, разработка нормативных материалов по документированию управленческой деятельности, аудит кадрового делопроизводства, консультирование по выбору программного продукта по автоматизации делопроизводственных процессов. Участвовала в проектах по автоматизации документооборота компании ИКТ, IBS, Весть Мета-технологии.

Образование:

Окончила Государственную академию управления имени С.Орджоникидзе, кафедра документоведения и документационного обеспечения управления, документовед, специалист по информационным технологиям управления.

Публикации:

Автор более 150 публикаций, в том числе статей в журналах «Справочник секретаря и офис-менеджера», «Справочник кадровика», «Делопроизводство», «Секретарское дело», «Управление персоналом», «Служба кадров», «Поиск: от проекта до ключа» и др.