

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГАОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ  
ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ  
Кафедра интегрированных коммуникаций и рекламы

**ПРАКТИКУМ ПО ЭФФЕКТИВНОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ**  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

42.03.05. Медиакоммуникации

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

**Медиакоммуникации и управление корпоративным медиа**

*Наименование направленности (профиля)/специализации*

Уровень высшего образования:

*бакалавриат*

Форма обучения: *Очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Практикум эффективной письменной коммуникации  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

*Кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры медиакоммуникаций  
Лавеч Е.В.*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры  
медиакоммуникации  
№ 4 от 17.12.2024 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1.	Пояснительная записка.....	
1.1.	Цель и задачи дисциплины.....	
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	
2.	Структура дисциплины.....	
3.	Содержание дисциплины.....	
4.	Образовательные технологии.....	
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	
5.1	Система оценивания.....	
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	
6.1	Список источников и литературы.....	
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	
9.	Методические материалы.....	
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

- Развитие навыков уверенной и грамотной письменной коммуникации – умения создавать письменные тексты различных жанров, стилей, в различных коммуникативных условиях.
- Выработка умения обрабатывать письменные тексты (редактировать, сокращать, реферировать) и создавать на их основе оригинальный текст заданного жанра, стиля и объема.
- Знание различий между устной и письменной коммуникацией, умение преобразовывать запись устной речи в письменный текст.
- Развитие навыков композиции и логики текста, изложения аргументации в тексте.
- Развитие навыков стилистической правки текстов.
- Развитие базовых умений в области официально-деловой коммуникации.

Задачи дисциплины заключаются:

- в знании студентами особенностей письменных коммуникаций как инструмента менеджмента и маркетинга в сфере рекламы и связей с общественностью;
- в содействии освоению студентами технологий осуществления письменных коммуникаций в пространстве социальных коммуникаций, в том числе технологий защиты информации в сети Интернет;
- в обучении студентов практическим навыкам осуществления письменных коммуникаций, включая навыки литературного редактирования, копирайтинга.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК-4.1.</b> Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	<i>Знать:</i> – основные виды норм современного русского литературного языка – основные характеристики современной социокультурной и языковой ситуации; – особенности функциональных стилей; – методы и приемы невербального общения в определенных ситуациях общения <i>Уметь:</i> – осуществлять выбор языковых средств в соответствии с ситуацией общения; – использовать различные словари и справочники для

		<p>решения конкретных коммуникативных и познавательных задач;</p> <p>– использовать разные формы коммуникации в устной и письменной речи;</p> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками практического использования системы функциональных стилей речи;</li> <li>- риторическими формами общения в разных видах речи;</li> <li>- навыками продуцирования текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения</li> </ul>
<p><b>ПК-4.</b> Способен организовывать работу по созданию медиапродуктов, контроль их соответствия тематической направленности и соблюдения сроков сдачи</p>	<p><b>ПК-4.3.</b> Владеет навыками осуществления интеграции/агрегации контента согласно информационным приоритетам компании</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>технологии изучения информационных и профессиональных потребностей, информационных и профессиональных запросов, информационных и профессиональных интересов пользователей в медиасреде.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>выявлять и изучать информационные и профессиональные потребности пользователей в медиасреде с помощью различных методов</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>методикой изучения информационных и профессиональных потребностей пользователей в медиасреде</p>
<p><b>ПК-5.</b> Способен продвигать мультимедийный контент путем взаимодействия с различными социальными группами, организациями и персонами с помощью различных каналов и платформ</p>	<p><b>ПК-5.1</b> Создает, обрабатывает, компонует информацию в различных средах и на различных носителях и платформах</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>технологии создания медиапродукта, объективные и субъективные факторы, определяющие структуру и композицию новости, репортажа, принципы подготовки медиапродукта</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>определять оптимальный набор лингвистических средств, для рационального использования их в процессе создания медиапродукта</p>

		<i>Владеть:</i> навыками современной литературной речи, навыками написания и редактирования новостных текстов в соответствии с индустриальными стандартами, техниками написания репортажей.
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практикум по эффективно письменной коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений вариативного блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин «Рерайт и профессиональное редактирование», «Копирайтинг».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Продюсирование», профессионально-ознакомительная практика, профессионально-творческая практика.

#### 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 академических часа (ов).

#### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	14
1	Семинары/лабораторные работы	14
Всего:		28

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 44 академических часа.

#### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
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.
2	Основные	Персонализация сообщения.

	принципы письменных коммуникаций	<p>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.</p>
3	Составление и оформление писем	<p>Виды деловых писем.          Структура делового письма.          Стиль 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</p>
4	Отчет как форма письменной коммуникации.	<p>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.</p>
5	Внутренние документы компании - документооборот.	<p>Внутренняя документация компании.          Внутрифирменная документация.          Правила подготовки служебных записок.          Записки и сообщения по электронной почте.          Инструкции.          Составление организационно-распорядительных документов.</p>

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Стратегия письменных коммуникаций.	<p>Лекция 1            (2 часа)            Лекция 2 (2 часа)</p>	<p>Вводная лекция с использованием видеоматериалов, демонстрация приемов информационного поиска и обзора</p>

	Традиции - новые технологии. (4 часа)	Семинар 1 (4 часа)  Самостоятельная работа 1 (4 часа)	литературы по теме, эвристический опрос по знанию информационных медиа источников по теме лекции. Развернутая беседа с обсуждением сообщений студентов, опрос по учебным вопросам темы, Отработка навыка применения знания по теме в решении практической задачи: групповое упражнение, творческое задание. Постановка задания для самостоятельной работы: объяснение задачи, форма работы, источники и литература, инструменты работы, требования к результату, критерии оценки, условия конкурса письменных творческих заданий, организовывание команд для групповой работы. Консультирование и проверка домашних заданий с помощью онлайн инструментов, использование профильного медиа контента и материалов электронных образовательных ресурсов.
2.	Основные принципы письменных коммуникаций (4 часа)	Лекция 2 (2 часа) Лекция 2 (2 часа)  Семинар 2 (2 часа) Семинар 2 (2 часа)  Самостоятельная работа 2 (4 часа)	Лекция с использованием видеоматериалов, демонстрация приемов использования системного подхода к изучению темы, схематизация основных понятий по теме лекции, экспресс-интервью по знанию контекстов темы лекции. Развернутая беседа с обсуждением сообщений студентов, опрос по учебным вопросам темы, Отработка навыков применения знания по теме в решении практической задачи: групповое упражнение, творческое задание. Постановка задания для самостоятельной работы: объяснение задачи, форма работы, информационные источники, инструменты работы, требования к результату, критерии оценки. Консультирование и проверка домашних заданий с помощью онлайн инструментов, использование профильного медиа контента и материалов электронных образовательных ресурсов.
3.	Составление и оформление писем	Лекция 3.1 (2 часа)	Лекция с использованием видеоматериалов, демонстрация приемов использования системного подхода к изучению медиа и информационных процессов, схематизация содержания по теме лекции, эвристический опрос по знанию контекстов темы лекции. Развернутая беседа с обсуждением

		Семинар 3.1 (2 часа)  Самостоятельная работа 3 (6 часов)	сообщений студентов, опрос по учебным вопросам темы, Отработка навыков применения знания по теме в решении практической задачи: групповое упражнение, творческое задание. Постановка задания для самостоятельной работы: объяснение задачи, форма работы, информационные источники, инструменты работы, требования к результату, критерии оценки. Консультирование и проверка домашних заданий с помощью онлайн инструментов, использование профильного медиа контента и материалов электронных образовательных ресурсов.
4.	Отчет как форма письменной коммуникации.	Лекция 4.1 (2 часа)  Семинар 4.1 (2 часа)\	Лекция с использованием видеоматериалов, демонстрация приемов использования системного подхода к изучению медиа и информационных процессов, схематизация содержания по теме лекции, эвристический опрос по знанию контекстов темы лекции. Развернутая беседа с обсуждением сообщений студентов, опрос по учебным вопросам темы, Отработка навыков применения знания по теме в решении практической задачи: групповое упражнение, творческое задание. Постановка задания для самостоятельной работы: объяснение задачи, форма работы, информационные источники, инструменты работы, требования к результату, критерии оценки. Консультирование и проверка домашних заданий с помощью онлайн инструментов, использование профильного медиа контента и материалов электронных образовательных ресурсов.
5.	<b>Внутренние документы компании - документооборот.</b>	Лекция 5 (2 часа)  Семинар 5.1 (2 часа)  Самостоятельная	Лекция с использованием видеоматериалов, демонстрация приемов использования системного подхода к изучению медиа и информационных процессов, схематизация содержания по теме лекции, эвристический опрос по знанию контекстов темы лекции. Развернутая беседа с обсуждением сообщений студентов, опрос по учебным вопросам темы, Отработка навыков применения знания по теме в решении практической задачи: групповое упражнение, творческое задание. Постановка задания для самостоятельной

	работа 5 (6 часов)	работы: объяснение задачи, форма работы, информационные источники, инструменты работы, требования к результату, критерии оценки. Консультирование и проверка домашних заданий с помощью онлайн инструментов, использование профильного медиа контента и материалов электронных образовательных ресурсов.
--	--------------------	---

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

Система оценивания может быть представлена как в текстовой, так и в табличной форме.

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-6)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачет		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	Отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	Хорошо		C
56 – 67	Удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	Неудовлетворительно	не зачтено	FX

0 – 19			F
--------	--	--	---

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

*Темы докладов (текущий контроль):*

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
<i>неудовлетворительно</i>	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
<i>удовлетворительно</i>	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
<i>хорошо</i>	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
<i>отлично</i>	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

*Контрольные задания (текущий контроль):*

Тест

Вопрос №1. При позиционировании бренда позиция бренда должна быть ориентирована на ....

Варианты ответов:

1. Поставщика 2. Потребителя 3. Конкурента

Вопрос №2. Расширение бренда – это...

Варианты ответов:

1. Выпуск новых видов продукции под известной торговой маркой

2. Выпуск новых марок продукции одной компанией 3. Выпуск новых видов продукции под разными известными

Вопрос №3 . Бренд в переводе с латинского означает.....

Варианты ответов:

1. клеймо 2. узнавание 3. знак

Вопрос №4 . Пример названий «Нескафе, Несквик, Нести» относится к...

Варианты ответов: 1. Стратегии одной марки 2. Стратегии одного корня 3. Стратегии индивидуальных марок

Вопрос №5 . Использование компанией «Mars» названий Сникерс, Баунти, Педигри, Вискас и т. д. относится к...

Варианты ответов: 1. Стратегии одной марки 2. Стратегии одного корня 3.

Стратегии индивидуальных марок.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
<i>неудовлетворительно</i>	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
<i>удовлетворительно</i>	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
<i>хорошо</i>	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
<i>отлично</i>	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачет)

1. Основы коммуникативного процесса.
2. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
3. Этика письменных коммуникаций: выбор вида сообщения и способа его передачи.
4. Барьеры письменных коммуникаций.
5. Персонализация сообщения.
6. KISS-принцип.
7. «Краткость - сестра таланта».
8. «Кто ясно мыслит – ясно излагает».
9. Цель, цельность и связанность обращения.
10. Тональность обращения.
11. Тактичность в обращениях. Избежание дискриминации.
12. Секреты удобства чтения.
13. «Вы дочитали до конца?»
14. Визуальные образы и «картинки» в письменных сообщениях.
15. Грамотность - «лицо» сообщения.
16. Стандартные элементы оформления.
17. Виды деловых писем.
18. Структура делового письма.

19. Стиль и оформление письма.
20. Положительные сообщения, нейтральные сообщения, плохие новости и отказы.
21. Письменные претензии и жалобы.
22. Письма по кадровым вопросам.
23. Убеждающие письма (письма-предложения и рекламно-информационные письма).
24. Письма, содержащие анкеты и опросные листы.
25. Частные деловые письма (просьбы, приглашения и т.п.).
26. Международная переписка.
27. Каналы рассылки писем. Правила написания email-сообщений Правила работы с электронной перепиской
28. Выбор вида делового отчета.
29. Служебная записка как форма отчета. Отчеты в форме письма. Другие формы коротких отчетов.
30. Подготовка больших отчетов.
31. Форма и структура отчета.
32. Читатели отчетов и их пожелания.
33. Язык и стиль в отчете.
34. Правила оформления отчета.
35. Внутренняя документация компании.
36. Внутрифирменная документация.
37. Правила подготовки служебных записок.
38. Записки и сообщения по электронной почте.
39. Инструкции.
40. Составление организационно-распорядительных документов.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

Основная:

1. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский. - М.: Юрайт, 2019. - 672 с.
2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845> (дата обращения: 06.01.2024).
3. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для академического бакалавриата / Владимир Александрович Спивак. - М.: Юрайт, 2022. - 928 с.
4. Сидоров Е.В. Общая теория речевой коммуникации. Учебно-методическое пособие / Е.В. Сидоров. - М.: РГСУ, 2023. - 224 с.

Дополнительная:

1. Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб.: Питер, 2012 – 176 с.
2. Гарнер Б. А. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014 – 195 с.
3. Тулупьева Т. В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2019. – 164 с.

## **6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

*Необходимо добавить то, что необходимо для изучения дисциплины*

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

## **6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Cambridge University Press
2. ProQuest Dissertation & Theses Global
3. SAGE Journals
4. Taylor and Francis
5. JSTOR

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий**

### Практическое занятие 1.

**Цель занятия:** практическое освоение теоретических знаний о написании деловых писем.

**Задачи, реализуемые на практическом занятии:**

- освоение теоретической информации о письменной деловой коммуникации;
- понимание особенностей письменной речи;
- закрепление алгоритма написания делового письма.

**Методические указания по выполнению практического задания:**

- 1) ознакомьтесь с материалом методических указаний, необходимым для выполнения практического задания;
- 2) перед выполнением практического задания прочитайте представленный материал об организации письменной деловой коммуникации, видах писем, ознакомьтесь с рекомендованной литературой;
- 3) вспомните принципы написания деловых писем, структуру деловых писем;
- 4) проанализируйте алгоритм написания деловых писем;
- 5) изучите чек-лист проверки делового письма;
- 6) проанализируйте предложенный пример, опираясь на предложенную структуру и чек-лист;
- 7) проанализируйте предложенные тексты деловых писем;
- 8) выполните проверочные тестовые задания.

Материал, необходимый для выполнения практического задания

Три составные части письма:

- введение составляет первый абзац письма. В нем содержится цель письма и причина его написания;
- основная часть наполнена фактами, идеями, рекомендациями. Важно:
  - обдумать порядок изложения каждого раздела;
  - наметить логику изложения;
  - проанализировать все собранные факты;
  - сгруппировать факты по выбранному основанию;
  - не вдаваться в детали и не пытаться останавливаться на банальностях;
  - использовать графики, схемы, таблицы, фотографии;
  - стараться сделать текст удобочитаемым, использовать для этого черновики;
- заключительная часть содержит выводы и рекомендации, базирующиеся на содержании основной части. Важно не потерять связь заключения с основной частью.

Чек-лист проверки делового письма

- Тема письма указана.
- В письме содержится обращение.
- Адресату понятны мотивы написания этого письма.
- В письме указано, какие действия ожидаются от адресата.
- Все сроки в письме указаны конкретно.
- Стиль письма является уместным.
- В письме нет излишне длинных оборотов и т. п.
- Все важные моменты присутствуют в содержании письма.
- Письмо является максимально корректным, ясным и кратким.
- В письме нет орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок.
- Структура письма продумана.
- Письмо хорошо оформлено.
- Нет ошибок в наиболее важных элементах письма: обращении, адресе и т. п.

Письмо содержит блок контактной информации.

## Практическое занятие 2.

Задание

Проанализируйте приведенные ниже тексты деловых писем, соответствуют ли они предложенной структуре и какие пункты чек-листа не выполнены. Примеры будут просто текстом без шапки и темы, то есть первый пункт чек-листа Вы не оцениваете.

**1. Хотите работать в ведущих финансовых компаниях страны?**

*Наш институт приглашает целеустремленных студентов на уникальную программу магистратуры.*

*Наши преподаватели — практикующие специалисты с международными сертификатами — предоставляют студентам актуальные и глубокие знания в сфере инвестиционного и финансового анализа. Выпускники программы востребованы и высоко ценятся на российском и международном рынках.*

*Приумножьте свои знания! Получите консультацию (ссылка на сайт) по программе прямо сейчас!*

**2. Здравствуйте, Татьяна! Я Василий Петров, специалист по цифровизации организаций.**  
*В наш век тотальной цифровизации, когда космические корабли бороздят просторы мирового океана, роботы на производстве вытесняют живых людей, вся бухгалтерия легко заменяется одной бухгалтерской программой, заключаемые договоры с юридической точки зрения на соответствие действующему законодательству проверяются специально разработанным приложением, секретари и помощники становятся ненужными из-за наличия программ-планировщиков, персонал подбирается и оценивается специальными онлайн-сервисами, очень недальновидно не использовать такие возможности в своей работе. Я знаю, как изменить ситуацию к лучшему.*

*Искренне Ваш,*

*Василий*

*(Ссылка на сайт)*

*(Номер телефона)* \_\_\_\_\_

**3. Здравствуйте, Татьяна!**

*Я Васильев Иван Петрович, с которым Вы познакомились на конференции по развитию бизнеса. Как Вы увидели, моя презентация посвящена разработке стратегии развития бизнеса. Приглашаю Вас на мою персональную презентацию. Всю информацию о ней Вы найдете по ссылке (ссылка).*

*С уважением,*

*Иван Петрович*

**4. Татьян, привет!**

*Было клёво послушать тебя в твоём интервью какой-то радиостанции случайно в машине поймал. Вспомнил что мы с тобой давно хотели какой-нибудь стартапчик зомутить. Самое время.*

*Ну, будь!*

*Андрей*

## Практическое занятие 3.

**Цель занятия:** практическое освоение теоретических знаний о ведении электронной переписки.

**Задачи, реализуемые на практическом занятии:**

- освоение теоретической информации о ведении электронной переписки;
- понимание особенностей письменной речи по электронной почте;

- закрепление алгоритма написания письма, отправляемого по электронной почте.

**Методические указания по выполнению практического задания:**

- 1) ознакомьтесь с материалом методических указаний, необходимым для выполнения практического задания;
- 2) перед выполнением практического задания прочитайте представленный материал об организации электронной переписки;
- 3) вспомните правила ведения электронной переписки;
- 4) проанализируйте предложенные варианты и выдержки из деловых писем по электронной почте;
- 5) выполните проверочные тестовые задания.

Материал, необходимый для выполнения практического задания

Кратко приведем здесь наиболее распространенные ошибки, встречающиеся при ведении электронной переписки:

- неправильное приветствие;
- неправильное обращение;
- несоответствующий стиль;
- длинные фразы;
- идея письма не выражена;
- сроки не указаны конкретно;
- недопустимые выражения, критика в адрес своей организации;
- неправильное использование фразы «К сожалению»;
- сочетание «Уважаемый» — «С уважением»;
- неправильный формат извинения;
- отсутствует упоминание имени отправителя в конце письма;
- отсутствует контактная информация.

Задание

Проанализируйте приведенные ниже тексты деловых писем, соответствуют ли они предложенной структуре и какие правила электронной переписки нарушены.

**1. Доброго времени суток, Андрей Борисович!**

*Получили Ваш запрос. К сожалению, правила предоставления услуг в нашей организации таковы, что этот запрос мы выполнить не можем. Уж звоните!*

**2. Здравствуйте, уважаемый Сергей Петрович!**

*С радостью информируем Вас, что вопрос о предоставлении Вам скидки при покупке товара решен положительно. Вы можете выслать список нужных товаров менеджеру по продаже Анастасии (e-mail), она все оформит по новым ценам.*

*С уважением,*

*Светлана Петрова,*

*Начальник отдела по работе с клиентами*

*(Номер телефона) \_\_\_\_\_*

**3. Танюш, привет!**

*Сильно извиняюсь за сорванные сроки, у нас тут такой тарабам на работе творится, начальство совсем неадекватное стало, хоть совсем увольняйся.*

*В ближайшее время сделаю.*

*Катя*

**4. Здравствуйте, Сергей Петрович!**

*С радостью информируем Вас, что вопрос о предоставлении Вам скидки при покупке товара решен положительно. Вы можете выслать список нужных товаров менеджеру по продаже Анастасии (e-mail), она все оформит по новым ценам.*

*С уважением,*

*Начальник отдела по работе с клиентами*

*(Номер телефона)*

#### **Практическое занятие 4.**

**Цель занятия:** практическое освоение теоретических знаний о коммуникации в мессенджерах.

**Задачи, реализуемые на практическом занятии:**

- освоение теоретической информации о коммуникации в мессенджерах;
- понимание особенностей общения в мессенджерах;
- проработка ошибок, допускаемых при общении в мессенджерах.

**Методические указания по выполнению практического задания:**

- 1) ознакомьтесь с материалом методических указаний, необходимым для выполнения практического задания;
- 2) перед выполнением практического задания прочитайте представленный материал по общению в мессенджерах, ознакомьтесь с рекомендованной литературой;
- 3) вспомните правила общения в мессенджерах;
- 4) проанализируйте предложенные варианты сообщений;
- 5) выполните проверочные тестовые задания.

Материал, необходимый для выполнения практического задания

Кратко приведем здесь правила общения в мессенджерах:

- отправляйте объединенные сообщения;
- делайте сообщения краткими, оставляя самую суть;
- отправляйте сообщение только соответствующим людям;
- признайте статус «Не беспокоить»;
- используйте каждый канал коммуникации правильным образом;
- не переусердствуйте со смайликами;
- будьте вежливы;
- когда отправляете какую-то ссылку или материалы, объясните зачем;
- если просите что-то, объясните зачем;
- если в сообщении содержится вопрос, четко на него отвечайте;
- не присылайте голосовых сообщений в деловой коммуникации, в деловом чате.

Очень важно знать различные варианты использования чата, электронной почты и личных бесед. В таблице представлены рекомендации по использованию различных средств коммуникации для разных видов деятельности и задач.

<b>ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ / ЗАДАЧА</b>	<b>ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ</b>	<b>МЕССЕНДЖЕР</b>	<b>Е-МАЙЛ</b>	<b>ОБЛАЧНОЕ ХРАНИЛИЩЕ</b>
Объявления				
Пересылка документов				
Совместная работа с документами				
Обратная связь				
Поощрение и признание				
Обсуждение проекта				
Работа с файлами по проекту				

Оценка работы, проработка ошибок				
Разговоры о личных темах/проблемах				

## Задания

1. Проанализируйте приведенные ниже сообщения, соответствуют ли они правилам деловой коммуникации в мессенджерах.

Пожалуйста, проведи сегодня до конца рабочего дня анализ запланированных исследований именно в данном разрезе и оцени финансовый эффект, а завтра с утра давай вместе посмотрим, сколько ещё необходимо сэкономить по нашему подразделению. А я пока соберу данные по экономии фонда оплаты труда из-за незаполненных вакансий.

Тебе понятна задача? Справишься в указанные сроки?

20:57

Игорь, добрый день!

Поступила информация, что нашему подразделению сокращают бюджет. Чтобы сокращение прошло максимально безболезненно, предлагаю обсудить разумные резервы для оптимизации и представить предложения на завтрашнем совещании (в 15:00 мск).

Насколько я понимаю, один из резервов - отказ от тех рыночных исследований, что мы планировали в этом году, но еще не покупали.

Игорь, день добрый! 20:38

Ты какие рыночные исследования уже успел заказать? 20:39

И что из них уже оплачено? 20:39

Нам бюджет режут, надо найти резервы для оптимизации. 20:40

Я только помню, что исследование по рынку Европы с тобой обсуждали. 20:40

А что ещё? 20:40

Надо определиться к завтрашнему совещанию, что оставляем, а что отменяем. 20:41

Привет! 20:25 ✓✓

Какие новости по проекту? 20:25 ✓✓

У меня тут возникли некоторые идеи, надо обсудить. 20:26 ✓✓

Я забронировал переговорку для обсуждения по проекту на завтра на 16:30. 20:28 ✓✓

Переговорка 218. 20:28 ✓✓

**Разновидностью мессенджера является чат, используемый на платформах, для проведения онлайн-совещаний.**

4. Подумайте, как можно использовать чат совещания для повышения вовлеченности участников совещания. Придумайте не менее трех способов повышения вовлеченности с использованием чата.
5. Чат удобно использовать для сбора мнения участников или обратной связи во время онлайн-совещания. Представьте, вам нужно оперативно договориться с участниками этого совещания о времени следующего. Как Вы организуете обсуждение?
6. Несмотря на удобство использования чата во время онлайн-совещаний, есть и риски. Подумайте, какие риски активного использования чата имеются. Как их можно минимизировать?

## Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

### АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Практикум по эффективной письменной коммуникации» реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью кафедрой медиакоммуникаций.

Цель дисциплины:

1. Развитие навыков уверенной и грамотной письменной коммуникации – умения создавать письменные тексты различных жанров, стилей, в различных коммуникативных условиях.
2. Выработка умения обрабатывать письменные тексты (редактировать, сокращать, реферировать) и создавать на их основе оригинальный текст заданного жанра, стиля и объема.
3. Знание различий между устной и письменной коммуникацией, умение преобразовывать запись устной речи в письменный текст.
4. Развитие навыков композиции и логики текста, изложения аргументации в тексте.
5. Развитие навыков стилистической правки текстов.
6. Развитие базовых умений в области официально-деловой коммуникации.

Задачи дисциплины заключаются:

- в знании студентами особенностей письменных коммуникаций как инструмента менеджмента и маркетинга в сфере рекламы и связей с общественностью;
- в содействии освоению студентами технологий осуществления письменных коммуникаций в пространстве социальных коммуникаций, в том числе технологий защиты информации в сети Интернет;
- в обучении студентов практическим навыкам осуществления письменных коммуникаций, включая навыки литературного редактирования, копирайтинга.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

ПК-4.3. Владеет навыками осуществления интеграции/агрегации контента согласно информационным приоритетам компании

ПК-5.1 Создает, обрабатывает, компоует информацию в различных средах и на различных носителях и платформах

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать: основы фонетических, лексических, грамматических, семантических, стилистических норм современного русского языка в целом и особенностей их применения в практике современных СМИ;

Уметь: ориентироваться в психологических и социально-психологических аспектах взаимодействия автора и читателя в разных сферах функционирования письменных текстов основные логических законов и единиц логического анализа; создавать, обрабатывать, компоновать информацию в различных средах и на различных носителях и платформах

Владеть: нормами современной литературной речи, навыками использования электронных баз данных по русскому языку; навыками написания и редактирования текстов в соответствии с индустриальными стандартами.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.