



ПРОГРАММА КОНСУЛЬТАЦИОННОГО СЕМИНАРА

«Эффективные письменные коммуникации с организациями и гражданами. Современные требования к деловому письму и деловой переписке»

1. Влияние деловой переписки на имидж компании

- Речевое поведение и речевой портрет участников деловой коммуникации.
- Принцип кооперации Грайса как основа гармоничной деловой коммуникации
- Эпистолярный жанр: цели и задачи деловой переписки
- Функции делового письма: чем отличаются письма с разными функциональными задачами
- Критерии эффективности деловой переписки

2. Классификация деловых писем по назначению в системе деловой коммуникации.

Основания для классификации деловых писем. Характеристика основных разновидностей деловых писем и особенности написания текста:

- письма-просьбы
- запросы, ответы
- сопроводительные, гарантийные письма
- письмо-претензия
- письмо-сообщение, извещение, уведомление
- предложения, рекламное письмо
- напоминания, требования, информационные извещения
- Этикетные письма (приглашения, поздравления, благодарности, извинения, соболезнования)

3. Оформление деловых писем

- ГОСТ Р 6.30-2003 и новый ГОСТ Р 7.0.97–2016: правила оформления деловых писем
- Этапы и методы построения делового письма
- Технология и концепция деловой переписки
- Оформление деловых писем: бланк письма, реквизиты, оформление дат, регистрационного номера, подпись
- Способы обращения к адресату

4. Структура делового письма

- Обращение/приветствие
- Вступление
- Основная часть
- Заключительная часть
- Формула вежливости
- Подпись
- Варианты композиционной структуры письма. Выбор композиционной структуры письма в зависимости от ситуации делового общения

5. Язык и стиль делового письма

- Основные стилевые требования, реализуемые в деловой переписке (нейтральный тон изложения, убедительность, лаконичность, точность, ясность)
- Языковые особенности официально-делового стиля
- Особенности употребления отдельных категорий слов в деловых письмах
- Особенности построения словосочетаний и предложений в текстах деловых писем
- Стилистические и логические ошибки в текстах деловых писем и приемы их устранения
- Правила написания официальных наименований в текстах документов

6. Этикет делового письма

- Способы изложения текста письма (от 1-го лица единственного или множественного числа, от 3-го лица единственного числа)
- Вступительное обращение к адресату, заключительные этикетные фразы
- Формулирование просьбы, запроса, напоминания, требования, выражение благодарности, сожаления, сочувствия, приглашения, поздравления и др.
- Формулировки отказа

7. Деловая переписка по электронной почте

- Отличия электронной переписки от классических деловых писем
- Начало, содержание и завершение сообщения
- Правила ответа и пересылки
- Ключевые фразы.

8. Языковые средства психологического воздействия на адресата.

- Эффект первого впечатления (фактор привлекательности).
- Способы самопрезентации в деловом письме
- Демонстрация открытости в деловом письме
- Приемы управления вниманием в деловой переписке (прием «нейтральной фразы», прием «завлечения», установление зрительного контакта, приемы акцентировки)
- Способы убеждения партнеров
- Ориентация на взаимную выгоду

9. Разбор вариантов писем, предлагаемых слушателями



СПИКЕР СЕМИНАРА - СЕЛЕЗНЕВА ЛАРИСА ВАСИЛЬЕВНА

Доктор филологических наук, профессор, ведущий сотрудник
Института русского языка им. А. С. Пушкина.

Автор пособий личной и деловой эффективности:

- Эффективная бизнес-коммуникация. "Волшебные таблетки" для деловых людей
- Практическая стилистика русского языка
- Подготовка рекламного и рг-текста
- Сборник упражнений по культуре речи и деловому общению

Проведение более 100 корпоративных тренингов для различных организаций:

- Макдоналдс
- ФСК ЕЭС
- Министерство транспорта РФ
- Министерство сельского хозяйства РФ
- РОСНАНО
- Газпромэкспорт
- Газпромтрансгаз
- Росвоенипотека

Дата проведения: 13 мая 2024 года

Время проведения: с 10.30 до 15.00

Регистрация участников: 10.15-10.30

Слушатели будут обеспечены фирменными канцелярскими принадлежностями и кофеем в день проведения обучения. Все слушатели семинара получают комплект раздаточных учебных и нормативно-правовых материалов с учетом последних изменений законодательства.

Стоимость участия в очно-заочной программе повышения квалификации на базе семинара: «**Речевая коммуникация и деловое общение**» (72 часа) с выдачей по окончании обучения Удостоверения о повышении квалификации Университета составляет **15000 рублей**.

В очную часть входит: подключение к онлайн-трансляции с получением записи или физическое присутствие на мероприятии. В обоих случаях дополнительно к основным документам выдается Сертификат о прослушанном мероприятии.

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВКИ

(оформляется на фирменном бланке организации)

« _____ » _____ 2023 года

Ректору Университета государственного и
муниципального управления
Бородину И.

ЗАЯВКА

**на обучение в семинаре «Эффективные письменные коммуникации с организациями и гражданами.
Современные требования к деловому письму и деловой переписке»**

Просим подготовить сотрудника (-ов) _____
Наименование организации (полное)

№	ФИО (полностью в именительном падеже)	Должность	Электронная почта	Форма обучения: очная или онлайн (выбрать)	Повышение квалифика- ции или перепод- готовка:	Договор: оферта постоплата/предоплата, портал ПИК, оферта, бумажный носитель: <i>выбрать</i>
1.				очная или онлайн (выбрать)	Да /Нет	
2.						
3.						

Сотрудники подтверждают свое согласие на обработку Университетом государственного и муниципального управления (г. Москва) своих персональных данных:

№	ФИО (полностью в именительном падеже)	Почтовый адрес, личная электронная почта, дата рождения, СНИЛС	Подпись сотрудника
1.			
2.			

Наши банковские реквизиты:

ИНН/КПП
Юридический адрес (с индексом)
Почтовый адрес (с индексом)
Расчетный счет
Корреспондентский счет
Банк
БИК
ОКПО

Руководитель Организации
М.П.

подпись

Ф. И. О.

Телефон
(с кодом)

Факс
(с кодом)

e-mail